

61^e PROMOTION – 2022 / 2023

**CONDUITE
DE PROJET
NUMERIQUE (CPN)**

ETUDE D'OPPORTUNITE

**ASSISTANT AU CHOIX DU
STATUT JURIDIQUE**



en3s

ÉCOLE DES DIRIGEANTS DE
LA PROTECTION SOCIALE

L'avenir de
la protection
sociale
se dessine
avec vous
en3s.fr

Etude d'opportunité

■ Membre du groupe de travail :

- **Andréa Branchet**, élève interne
- **Océane Convercey Blondeau**, élève externe
- **Adeline Farnabe**, élève interne
- **Pierre Lamballais**, élève externe
- **Malika Menii**, élève interne
- **Maxime Munch**, élève externe

■ Chef de projet :

- **Andréa Branchet**, cheffe de projet
- **Malika Menii**, cheffe de projet adjointe

■ Référent CPN :

- **Evelyne Fleuret**, Directrice de mission
- **Johan GIROD**, Développeur

Identification	Etude d'opportunité
Version-Indice	V3
Date	05/09/2022
Statut	Terminé

SOMMAIRE

Table des matières

1.	PERIMETRE FONCTIONNEL ET ORGANISATIONNEL DU PROJET	4
1.1.	Rappel du contexte : la sphère de la création d'entreprise investie par l'Urssaf...	5
1.1.1.	Une forte dynamique de création d'entreprise	5
1.1.2.	Une volonté des pouvoirs publics de faciliter la création d'entreprise	6
1.1.3.	Genèse et évolution de mon-entreprise.....	6
1.1.4.	Caractéristiques techniques de l'assistant.....	7
1.2.	Objectifs poursuivis	7
1.3.	Activités concernées au sein de l'Urssaf CN et réseau impactés par le projet : vers une intégration pérenne de l'Urssaf dans le parcours de création d'entreprise	8
1.4.	Autres partenaires acteurs et sites concernés	9
2.	RESULTATS ATTENDUS DU PROJET	11
2.1.	Gains attendus	11
2.1.1.	Améliorer l'information et l'expérience de l'utilisateur	11
2.1.2.	Améliorer la performance du service rendu par l'assistant au créateur d'entreprise.....	12
2.1.3.	Renforcer l'image de marque de l'Urssaf	12
2.1.4.	Propositions de mitigation des risques identifiés	13
3.	METHODOLOGIE	14
3.1.	Méthodologie de travail en groupe	14
3.2.	Enquêtes et entretiens individuels.....	16
4.	SCENARIOS DE MISE EN ŒUVRE	18
4.1.	Retour d'enquête : un assistant majoritairement apprécié mais qui ne répond pas entièrement aux besoins des utilisateurs	18
4.2.	Benchmark des supports accessibles sur les réseaux sociaux et recueil des suggestions utilisateurs.....	20
4.3.	Un manque de visibilité de l'assistant au choix du statut juridique.....	20
4.3.1.	Analyse de l'écosystème dans lequel évolue l'assistant	21
4.3.2.	Un référencement à améliorer	24
4.3.3.	L'assistant doit pouvoir s'inscrire dans une logique de parcours web	25

4.4.	Analyse critique de l'existant	27
4.4.1.	Un assistant présentant de nombreuses qualités mais dont l'accessibilité peut être améliorée	27
4.4.2.	Un assistant dont la complétude peut être optimisée pour répondre aux attentes utilisateurs	34
4.4.3.	L'assistant doit pérenniser son ciblage sur le statut d'auto-entrepreneur.....	36
4.4.4.	Les créateurs de sociétés et les professions libérales réglementées sont mieux informés, régulièrement accompagnés, donc ne sont pas la cible prioritaire de l'assistant.....	36
4.4.5.	Les associations ne sont pas incluses dans l'assistant malgré les avantages certains de cette forme juridique pour le public-cible.....	37
4.4.6.	Les artistes-auteurs : un statut de niches aux nombreuses spécificités ne ne figurant pas pour l'heure dans l'assistant.....	38
4.4.7.	Les règles relatives au conjoint collaborateur sont absentes de l'assistant.....	38
4.4.8.	Les informations socio-fiscales sont à densifier	39
4.4.9.	L'assistant ne traite pas du sujet des aides à la création d'entreprise mais il ne paraît pas pertinent de développer cette piste dans le cadre de cette commande....	40
4.4.10.	SWOT conclusif de la partie diagnostic.....	41
5.	COMPARAISON DES SCENARII	41
5.1.	Structuration des scenarii proposés	41
5.2.	Présentation des scénarii	44
6.	PRESENTATION DES SCENARII PROPOSES	48
6.1.	Exposé des critères	48
6.2.	Comparaison des scénarios	50
7.	DESCRIPTION DU SCENARIO RETENU	52
7.1.	Clarification et simplification de la navigation de façon à renforcer l'attractivité de l'assistant au choix du statut	52
7.2.	Amélioration de la complétude de l'outil	53
7.2.1.	Recommandations communes à tous les statuts	53
7.2.2.	Recommandations spécifiques aux auto-entrepreneurs	60
7.2.3.	Recommandations spécifiques aux EI classiques	62
8.	PERSPECTIVES	63
9.	ANNEXES.....	63
10.	GLOSSAIRE.....	64

Cette note a pour objectif de présenter les différentes étapes de la conduite de projet numérique proposée par l'Urssaf Caisse Nationale aux élèves de l'EN3S. Le projet vise à améliorer l'expérience utilisateur de l'assistant au choix du statut juridique et d'améliorer sa visibilité.

L'assistant au choix du statut de l'Urssaf est l'un des produits interactifs du site mon-entreprise.urssaf.fr.

Le projet s'inscrit dans une démarche agile et une approche Ux Design qui se définit comme l'ensemble des techniques permettant de penser et créer une interface, répondant aux attentes de l'utilisateur lors de la conception de site web.

1.1. Rappel du contexte : la sphère de la création d'entreprise investie par l'Urssaf

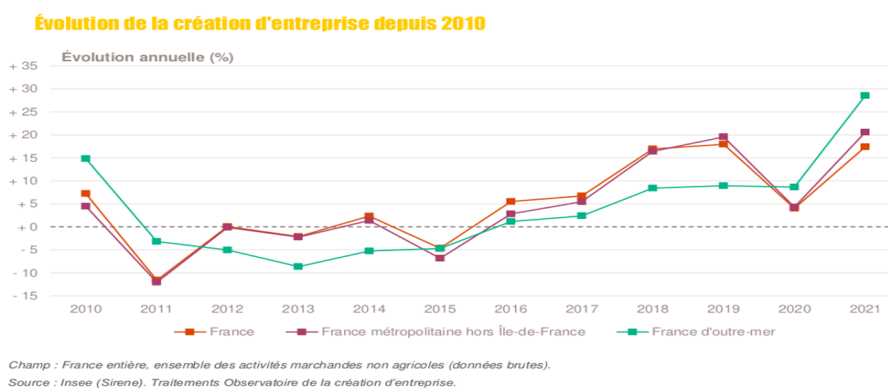
1.1.1. Une forte dynamique de création d'entreprise

L'entrepreneuriat est dynamique depuis plusieurs années, comme en témoigne la croissance continue du nombre de création d'entreprises depuis 2001. Cette forte croissance est notamment liée à la création du statut d'auto-entrepreneur en 2008 qui a rencontré un fort succès dès 2009 avec 320 000 immatriculations sous ce statut cette même année.

Les statistiques montrent une forte attractivité permanente du statut d'auto-entrepreneurs :

	2018	2019	2020	2021
Création d'entreprises	691 283	815 257	848 164	995 868
<i>dont auto-entrepreneurs</i>	382 971	386 326	547 900	641 543
Évolution annuelle	+17,00 %	+19,60 %	+4,00 %	+17,00 %

Source : BPI France, à partir de la base Sirene (INSEE)



Cette nette croissance est particulièrement marquée depuis deux ans. Malgré la crise sanitaire en 2020, près de 848 200 entreprises ont vu le jour, un nombre en progression de 17% pour l'année 2021 avec près d'un million de nouvelles entreprises. Cette croissance trouve son origine

notamment dans le développement de l'économie collaborative plus connue sous le nom "d'uberisation de l'économie" qui nécessite dans de nombreux cas selon l'Insee, la création d'une entreprise.

1.1.2. Une volonté des pouvoirs publics de faciliter la création d'entreprise

Les pouvoirs publics soutiennent également la dynamique entrepreneuriale en créant un environnement social, économique et juridique favorable aux entreprises.

La loi "Pour la croissance et la transformation des entreprises" (PACTE) datée du 11 avril 2019 est une illustration récente de cette philosophie en ce qu'elle a fortement simplifié la création d'entreprises et facilité la transmission de ces dernières. Elle instaure notamment la dématérialisation complète des formalités d'entreprises par la création d'un guichet unique¹ conduisant ainsi à la suppression de tous les accueils physiques CFE (centre de formalités des entreprises)².

Ce nouveau guichet unique entrera pleinement en vigueur en 2023. Son fonctionnement repose sur un formulaire intelligent qui s'adapte à ce que l'entrepreneur déclare.

En outre, la fermeture des accueils physiques aura pour effet de conduire les entrepreneurs à s'informer davantage en ligne. Il est important que des outils, tels ceux développés par l'URSSAF, soient disponibles pour aider les entrepreneurs en amont des formalités obligatoires. En effet, créer une entreprise sans formation préalable ou accompagnement relève d'un véritable parcours du combattant. Les informations sont dispersées sur les sites institutionnels des différents acteurs et souvent présentées sous la forme de longs paragraphes décontextualisés de la situation de l'entrepreneur.

Il est donc important d'accompagner ces nouveaux dirigeants dans la création de leur entreprise à travers un parcours simple et personnalisé.

1.1.3. Genèse et évolution de mon-entreprise

Le site www.mon-entreprise.fr a été lancé fin 2018. Il est développé par le réseau des Urssaf et l'incubateur de services numériques de la Direction Interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de Communication de l'État (DINUM). Il vise à faciliter la vie du créateur d'entreprise en proposant un accompagnement simple et personnalisé.

Du choix du statut juridique jusqu'à la simulation des cotisations sociales, il offre un éventail de services pour aider l'entrepreneur dans son projet. Le principe de ce site est de poser des questions ciblées pour guider l'utilisateur vers son choix et ainsi lever tous les freins et les questionnements au fur et à mesure de la progression de son projet.

Mon-entreprise est la traduction de [mycompanyinfrance](http://mycompanyinfrance.com), un site créé en 2018 à l'époque du Brexit afin d'anticiper une potentielle fuite des entreprises de Grande-Bretagne souhaitant s'implanter dans différents pays européens dont, la France. Il s'agissait alors de rendre accessible et intelligible la législation française via des simulateurs (notamment la simulation du taux réel de contributions

¹ Il s'agit du site formalites.entreprises.gouv.fr.

² Créés en 1981, les CFE ont pour mission de centraliser et recevoir les formalités de création, modification ou cessation des entreprises.

sociales) et ainsi attirer ces entreprises sur le marché français. Les informations y sont présentées en anglais.

Le site a bien fonctionné avec l'appui de développeurs, c'est ce succès qui a justifié la volonté de le traduire et d'offrir ce service aux entreprises françaises.

L'Urssaf Caisse Nationale a développé un véritable intérêt pour le site afin d'accompagner ses publics passant ainsi d'une logique de diffusion de l'information à de l'accompagnement. Cette volonté d'accompagnement s'explique car les entrepreneurs font des choix mais méconnaissent les conséquences de ces choix.

Des financements ont été accordés à mon-entreprise-urssaf.fr afin que le site puisse conserver son autonomie et son fonctionnement en mode agile. C'était un choix d'arbitrage de la Direction générale de maintenir cette spécificité.

En 2021, dans le cadre d'un projet de l'Urssaf Caisse Nationale nommé GAMMA, des liens ont été établis entre les pages Urssaf.fr et mon-entreprise. Les simulateurs et assistants sont désormais accessibles directement sur le site urssaf.fr soit par intégration soit par des liens profonds redirigeant sur mon-entreprise.urssaf.fr. Ainsi, mon entreprise attire de nouveaux utilisateurs vers le site Urssaf.fr et inversement.

Fin 2021, le site est intégré dans l'écosystème de l'Urssaf avec une nouvelle charte graphique et une nouvelle adresse : <https://mon-entreprise.urssaf.fr>. En devenant mon-entreprise.urssaf.fr, l'utilisateur est placé dans une situation de confiance basée sur l'image de marque de l'Urssaf.

1.1.4. Caractéristiques techniques de l'assistant

Il s'agit d'un assistant disponible sous forme d'application web. Celui-ci est déployé de manière statique et est 100% front. Tous les calculs se font directement dans le navigateur, en Javascript.

Les technologies front-end utilisées sont : Réact, Typescript, HTML et CSS.

Tous les simulateurs et formulaires interactifs de mon-entreprise sont basés sur le moteur de calcul publicodes³, publié en open-source et réutilisable par tous.

Le site mon-entreprise met à disposition ses simulateurs et assistants gratuitement, ils peuvent être librement intégrés à d'autres sites web. L'intégration se fait en ajoutant une simple ligne de code à une page web. La couleur du principal module de l'outil à intégrer peut-être personnalisée afin que l'outil se fonde dans le thème visuel de la page. On parle alors d'iframe c'est-à-dire une balise HTML utilisée dans le langage informatique pour intégrer dans une page HTML, le contenu d'une autre page HTML.

Un site qui ne souhaiterait pas intégrer l'assistant en iframe pourrait choisir d'utiliser un lien profond qui renverrait directement au site mon-entreprise.

Ce projet ne remet pas en cause les technologies utilisées par l'assistant.

1.2. Objectifs poursuivis

³ Publicode : Langage déclaratif pour modéliser des domaines métiers complexes en les décomposant en règles élémentaires simples. Il est utilisé par plusieurs administrations pour implémenter des règles de calcul dans des domaines très variés (fiches de paie).

Ce projet a pour objectif de proposer une information complète, globale, fiable et claire à l'utilisateur qui a besoin d'être aidé dans le choix du statut de son entreprise en cours de création. L'utilisateur doit bénéficier, après l'utilisation de l'assistant, de l'ensemble des informations utiles (juridiques, sociales et fiscales) pour prendre les décisions opportunes pour son entreprise.

L'objectif transversal et englobant est de développer l'assistant au choix du statut du site mon-entreprise.urssaf.fr pour qu'il soit plus en phase avec les attentes des créateurs d'entreprises et ce afin de passer de 20 000 à 200 000 connexions annuelles, soit 5% des créateurs d'entreprises recensés en France.

A travers ce projet, l'Urssaf envisage ainsi de renforcer son positionnement d'accompagnatrice des créateurs d'entreprises.

Cela se traduit concrètement par les sous-objectifs suivants :

- Permettre une extension de l'assistant à de nouveaux publics et formes d'activités (artistes-auteurs, professions libérales, autoentrepreneurs en dépassement de seuils, associations, SCOP⁴, chômeurs, retraités, salariés, coopératives d'emploi et d'activité...). L'atteinte d'un tel objectif nécessite d'étudier en amont l'opportunité de développer telle ou telle dimension d'un ou plusieurs statuts, mais aussi de mieux connaître le profil des créateurs d'entreprises, notamment en usant de l'outil des persona.
- Gagner en exhaustivité sur la présentation des dispositifs socio-fiscaux existants qui affectent le choix du statut (BNC, BIC, IS/IR, régime micro, choix option AT/MP pour TNS, conjoint collaborateur, ACRE, dividende...).
- Améliorer l'aspect didactique : veiller à la pertinence des informations exposées et au moment où elles le sont dans le parcours de l'utilisateur de l'assistant.
- Assurer la diffusion de l'assistant auprès des partenaires institutionnels ou entreprises privées ayant une activité d'accompagnement des créateurs d'entreprises dans une logique de parcours web. Le déploiement de l'assistant est un enjeu important dans cette optique. Il désigne l'emplacement au sein des sites partenaires où l'assistant pourrait être présent et l'emplacement dans l'assistant où ce dernier se connecte aux sites partenaires.

Les objectifs de ce projet s'inscrivent dans une approche « beta.gouv » cela signifie que les besoins des utilisateurs sont prioritaires sur les besoins de l'administration, l'objectif étant de construire un service utile et facile à utiliser.

L'équipe en charge du projet doit ainsi pouvoir travailler sans préjuger à l'avance du résultat final et n'est pilotée que par la mesure de l'impact. Elle doit donc pouvoir ajuster le service par des améliorations successives appelées « itérations » avec le moins de contraintes possibles de la part du commanditaire. Cela signifie que les recommandations faites dans le cadre de ce projet numérique et notamment celles relatives aux données socio-fiscales seront mises en ligne sans que soit nécessairement obtenue la validation définitive des partenaires tels que la CNAV ou la DGFIP. Par cette approche, l'Urssaf Caisse Nationale prend le risque de faire face à des mécontentements, ou des réclamations liés à un service imparfait qui s'améliore en continu.

1.3. Activités concernées au sein de l'Urssaf CN et réseau impactés par le projet : vers une intégration pérenne de l'Urssaf dans le parcours de création d'entreprise

⁴ SCOP : Société coopérative et participative

Depuis plusieurs années, l'Urssaf a engagé un vaste mouvement de modernisation centré sur la qualité du service rendu. Améliorer la lisibilité de l'offre, simplifier les démarches et accompagner les usagers sont autant de leviers de progrès qui renforcent la relation de confiance avec les publics.

Ce projet concerne la Dicom en charge de la valorisation de l'image et des orientations de l'institution mais aussi l'information des créateurs d'entreprise et des cotisants. La Dicom développe une stratégie de communication adaptée aux enjeux de l'Urssaf, tant en interne qu'en externe afin d'informer et promouvoir l'offre de service. Elle sera donc amenée à communiquer sur les nouvelles fonctionnalités de l'assistant au choix du statut juridique et à en faire la promotion.

Dans un objectif d'offre de service aux créateurs d'entreprise commune à l'ensemble du territoire ce projet concerne également la direction de l'innovation et du digital (Did). Cette dernière s'appuie sur les potentialités offertes par la révolution digitale pour transformer la relation client. Elle met l'innovation au service des publics en fournissant des services personnalisés, proactifs, profilés et préventifs. Parmi ses axes de travail actuels : l'accompagnement du créateur d'entreprise. L'enjeu dans ce projet pour la Did est que l'assistant au choix du statut (et plus largement l'ensemble des fonctionnalités du site mon-entreprise.urssaf.fr) soit connu des agents en interne et que les usagers utilisent l'assistant en externe.

Enfin, l'assistant est une aide digitale qui présente un intérêt pour les directions métiers. Ce projet concerne l'ensemble des agents des Urssaf qui sont amenés à être en relation avec le public notamment les Conseillers offre de service (COS) dans la mesure où ils interagissent avec le public à travers différents canaux de communication : accueil physique, téléphonique, mails, etc. Il pourrait notamment s'inscrire dans le projet CosMos (collaboration entre les services pour de meilleures offres de service) qui comporte un focus sur la formation des Cos.

Les services des ressources humaines en charge de la formation devront également prévoir des supports de formation/ d'information dédiés à l'appréhension de l'offre de service de mon-entreprise. La cible étant les agents précités mais également ceux qui seront missionnés en région pour promouvoir en externe l'offre de service dédiée au créateur d'entreprise.

1.4. Autres partenaires, acteurs et sites concernés

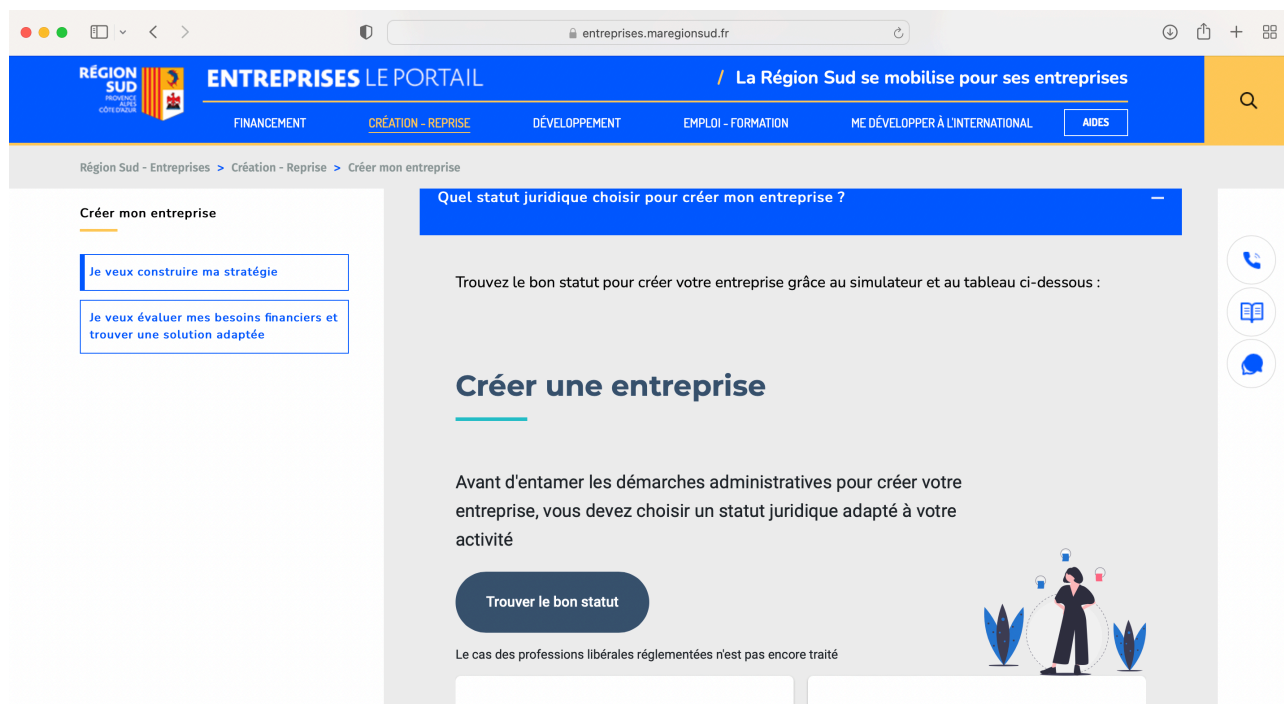
L'utilisateur

Ce projet touche avant tout l'utilisateur qui est en attente d'une meilleure qualité de l'information délivrée en matière de choix de statut juridique. La satisfaction de l'utilisateur repose sur la capacité du comparateur de statut à lui offrir une connaissance exhaustive des différences en termes de revenu net, de droits ouverts à la retraite ou d'indemnités journalières en fonction du régime choisi (assimilé salarié, autoentrepreneur ou indépendant). Les créateurs d'entreprises attendent de l'assistant qu'il apporte une modélisation leur permettant d'appréhender les conséquences juridiques, financières ou encore fiscales de chaque statut envisagé.

Les sites tiers ayant intégré l'assistant selon la technologie iframe

Deux sites tiers (entreprises.maregionsud.fr et tradupreneurs.fr) ont intégré l'assistant au choix du statut selon la technologie "iframe". L'utilisateur du site tiers n'est donc pas envoyé sur un autre domaine et peut tranquillement naviguer ce qui augmente la convivialité.

À titre d'illustration : l'assistant intégré au site entreprises.maregionsud.fr



Une fois l'assistant intégré, toutes les mises à jour se font automatiquement sans nécessité d'intervention de la part du service hôte. Ces deux sites tiers seront donc directement impactés par les évolutions apportées à l'assistant dans le cadre de ce projet.

Autres sites et partenaires

Par ailleurs, en vue de l'amélioration de l'audience de l'assistant, un travail de démarchage auprès de sites privés et d'Etat a été réalisé. Des entretiens ont été menés avec les partenaires suivants en vue de faire la promotion de l'outil et d'envisager soit, l'intégration de l'assistant à leur site selon la technologie iframe soit, l'insertion d'un lien profond renvoyant à l'assistant :

- Ordre des experts comptables
- DGFIP
- Mission interministérielle simplification et modernisation des formalités des entreprises

La construction de ces partenariats est en cours de discussion. (Annexe 1)

De plus, une collaboration dans le cadre de ce projet avec Bpi France est en cours de discussion afin d'étudier l'opportunité de co-construire un assistant au choix du statut. Cet outil serait estampillé Urssaf et Bpi et directement intégré au site www.bpifrance.fr. En raison de l'excellent référencement de Bpi, ce partenariat pourrait être profitable à l'assistant notamment en termes de visibilité. Une

analyse de ce projet est prévue au sein l'Urssaf afin d'approfondir cette option et prendre une décision éclairée. (Annexe 1)

2. RESULTATS ATTENDUS DU PROJET

2.1. Gains attendus

Le projet s'insère dans la lignée de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2018-2022 « Ensemble pour aller plus loin » passée entre l'Etat et la branche recouvrement. Consciente de la complexité inhérente aux différents processus administratifs auxquels les entreprises sont confrontées, la branche ambitionne de proposer une offre de service continuellement améliorée à destination des entreprises et de leurs créateurs. Mon-entreprise répond à cette ambition et plus particulièrement au premier enjeu mis en exergue dans la COG « Offrir aux entreprises un service performant et adapté à leur situation » en veillant à « Faciliter l'accomplissement des démarches par les cotisants au travers de services accessibles, adaptés et innovants » et à « Faciliter la création et la reprise d'entreprise ».

In fine, l'amélioration de l'assistant adossé au développement continue de l'offre de mon-entreprise à travers notamment le développement de nouveaux simulateurs doit concourir à l'atteinte de gains multiples.

2.1.1. Améliorer l'information et l'expérience de l'utilisateur

Le projet permettrait de rendre l'assistant plus performant dans sa mission d'accompagnement des entrepreneurs et ainsi fournir une information plus exhaustive en matière de statuts juridiques ainsi que sur les impacts fiscaux et sociaux du choix effectué.

Il aura pour but de :

- Renforcer l'intelligibilité/ l'accessibilité des notions complexes et l'utilisabilité de l'assistant
- Autonomiser les cotisants en leur permettant un accès facilité à l'information
- Guider plus solidement les créateurs vers la forme juridique qui leur conviendra le mieux
- Informer davantage et sensibiliser sur le volet social attaché à la création d'entreprise et la notion de risques couverts
- Configurer un parcours pour les créateurs, par la construction de partenariats et ainsi rendre un service complet de qualité. Ce parcours contiendrait les notions, les calculs associés et intégrerait des liens vers les différents sites explicatifs (Urssaf.fr, impôt.gouv.fr, economie.gouv.fr, service-public.fr, secu-independant.fr).
- Déployer une approche qui se veut situationnelle (approche centrée utilisateurs) et non plus simplement juridique, cette dernière présentant le biais d'une prise en charge ensilotée et empirique des usagers, dans des dispositifs qui s'articulent parfois difficilement.

2.1.2. Améliorer la performance du service rendu par l'assistant au créateur d'entreprise

Il s'agit par ailleurs d'optimiser le service rendu par l'assistant. Le projet s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de l'offre qui suppose d'augmenter l'audience de l'assistant par sa valorisation tant interne au niveau national et régional qu'en externe.

Dans la construction de l'offre de service à destination des créateurs d'entreprise, il est important d'inclure l'assistant au choix du statut. C'est en effet une manière de sécuriser le parcours des personnes autonomes qui utiliseront le digital à la place ou en complément d'un échange avec un conseiller.

L'enjeu est aussi de gagner en qualité du conseil :

- Mieux informer le créateur d'entreprise dans une visée pédagogique pour faciliter l'adhésion au système de protection sociale et comprendre les conséquences de ses choix notamment en matière de déclarations à effectuer et le sensibiliser aux conséquences en matière de couverture sociale.
Les entretiens et enquêtes menées dans le cadre de ce projet ont mis en exergue que les créateurs s'intéressaient peu au volet social au moment du choix de leur statut juridique. Ce manque d'intérêt pourrait s'expliquer par une vision à court terme voire imparfaite des conséquences de leur choix de statut juridique sur le volet social.
L'utilisation des nudges⁵ pourrait être envisagée pour inciter les créateurs à s'intéresser à ce volet au moment du choix du statut et potentiellement influencer sur des décisions non-optimales telles que l'absence de déclaration, le non-paiement des cotisations sociales, la non-adhésion à une assurance volontaire individuelle en matière d'AT/MP, ou la négligence vis-à-vis de leur santé, etc.
- Tendre vers une réponse claire et complète à la question du choix du statut juridique afin d'éviter l'anxiété de l'utilisateur et les erreurs d'orientation et ainsi tenter d'éviter la répétition des contacts de réassurance et la charge induite.
- Assurer des améliorations récurrentes de l'existant tant en matière d'ergonomie, de référencement, de parcours de qualité de l'interface que d'actualisation des informations et communication des nouveaux dispositifs législatifs.

2.1.3. Renforcer l'image de marque de l'Urssaf

Le projet s'inscrit dans une stratégie globale qui s'engage à enrichir l'offre en ligne dédiée aux entreprises et aux créateurs et digitaliser la relation de service. L'atteinte de ces objectifs qui sont fixés par la COG est conditionnée à des actions favorisant la connaissance de la sphère Urssaf. Pour ce faire, l'Urssaf a engagé des actions de communication sortantes pro-actives et ciblées. Les travaux menés dans le cadre du projet répondent à cet objectif stratégique.

Ce projet devrait permettre en effet de :

- Renforcer l'image de marque des Urssaf dont la mission d'accompagnement à la création d'entreprise devrait gagner en visibilité (source : les missions de l'Urssaf, urssaf.org);

⁵ Nudges : « Coup de pouce », théorie issue des sciences comportementales qui propose d'inciter un individu à agir sans jamais chercher à le contraindre.

- Gagner en qualité dans la production du service au créateur d'entreprise en lui apportant un service « plus » (plus efficace, plus simple, plus userfriendly);
- Clarifier et compléter la réponse apportée au créateur d'entreprise, notamment pour garantir sa satisfaction ;
- Gagner en visibilité par l'intégration de mon-entreprise à l'éco système Urssaf et par l'intégration de l'assistant à d'autres portails et sites internet mieux référencés.

Concrètement, le groupe projet formulera des propositions d'amélioration de l'assistant tant sur son ergonomie que sur la gestion de son contenu éditorial.

2.1.4. Propositions de mitigation des risques identifiés

Les évolutions techniques et fonctionnelles de l'assistant ont vocation à améliorer l'expérience de l'utilisateur. La promotion de l'assistant et les gains attendus en termes d'audience participent à la valorisation de l'offre de service de l'Urssaf au profit des créateurs d'entreprise.

Dans le cadre de ce projet, des propositions de mitigations des risques identifiés sont réalisées :

Risques internes

- En fonction du choix du statut juridique opéré, la simulation du calcul des cotisations retraites ainsi que des impôts est proposée, à titre indicatif, aux utilisateurs du site. Les incertitudes quant à la validation de ces calculs par la Caisse de retraite et la direction générale des finances publiques (DGFiP) sont des risques qui peuvent être levés par l'approche beta qui se différencie de l'approche institutionnelle. Une analyse du risque ou un arbitrage de la Direction Générale de l'URSSAF Caisse Nationale pourront potentiellement lever des freins non encore identifiés.
- Par ailleurs, l'intégration de mon-entreprise à l'écosystème Urssaf est porteuse de changements pour les professionnels de la relation de service. En effet, ils doivent être en mesure en cas de sollicitation de l'utilisateur sur les simulateurs et assistants proposés de renseigner ce dernier. Le risque lié à la non maîtrise des outils par les agents peut être pallié par la mise en place de formation/d'information sur les simulateurs et assistant de mon-entreprise à l'attention des agents qui sont amenés à être en relation avec le public.

Ce projet est porteur de transformation pour l'assistant dont le déploiement devra être accompagné. Il sera alors nécessaire pour s'assurer de la qualité de l'outil et ne pas porter atteinte à l'image de marque de l'Urssaf de :

- S'assurer de l'actualisation de l'assistant afin d'intégrer les changements fréquents de réglementation et de l'accessibilité et qualité du pas à pas effectué par l'utilisateur. Cela passe par un suivi constant par les développeurs qui travaillent en mode agile de la fiabilité des informations délivrées. Des partenaires suggèrent le développement d'un Chatbot pour accélérer la résolution des requêtes clients. Sa mise en œuvre nécessite des développements coûteux et demande à être expertisée.
- S'assurer sur le long terme du phasage des évolutions apportées à l'assistant avec les besoins des clients internes et externes. Les solutions qui seront proposées doivent répondre aux attentes des clients finaux qui en bénéficieront : les créateurs d'entreprises, les équipes accompagnatrices à la création, les COS.
- S'assurer que les fonctionnalités de l'assistant soient réinterrogées. Cela pourra se traduire par des phases de recueils de besoins, de prototypage et d'évaluation des nouvelles fonctionnalités proposées (enquête, maquettage, tests usagers, ...). Une

mesure de la satisfaction du service rendu est également possible, notamment via une notation du service « à chaud ».

Risques externes et internes

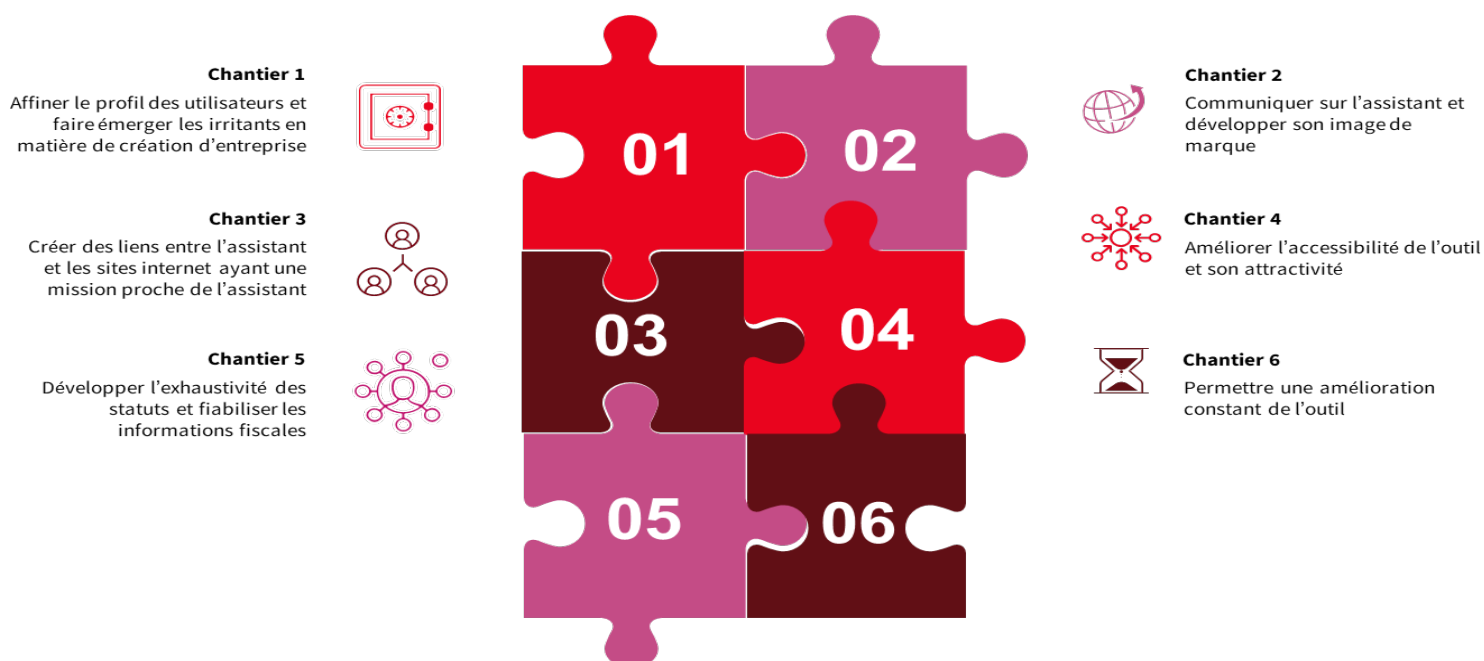
- S'assurer de l'adhésion des publics cibles aux modifications de l'assistant mises en place ce qui implique un accompagnement des publics cibles :
- Pour en garantir une utilisation optimale (dans un objectif de performance)
 - Pour s'assurer de l'adhésion effective des utilisateurs aux nouveaux usages, recueillir leur retour d'expérience et y apporter les améliorations utiles.
 - En interne, cet accompagnement vise la sensibilisation à l'assistant par les agents en charge de la relation de service et la formation des ambassadeurs.
 - Pour les usagers, il pourra consister en un message d'information sur le site monentreprise.urssaf.fr et sur le site urssaf.fr où l'assistant sera intégré au cours du dernier trimestre 2022. Il pourra s'agir également d'un livret présentant l'ensemble des simulateurs et assistants.

3. METHODOLOGIE

3.1. Méthodologie de travail en groupe

La première phase d'idéation et la recherche documentaire du groupe projet a permis de faire émerger des thématiques à explorer qui ont fait l'objet d'une organisation en chantiers. Au regard de ceux-ci, une première liste de contacts à interroger a été élaborée.

Les 6 chantiers (Cf. graphique ci-dessous) sont présentés ci-dessous :

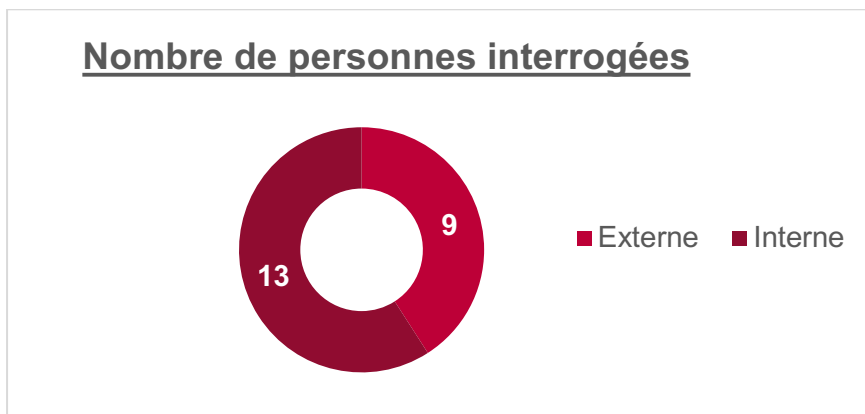


Ainsi, chacun des six membres du groupe projet a été missionné sur deux des six chantiers. Cette organisation en sous-groupe a permis une plus grande agilité dans la conduite de projet, avec la mise en place de séances de travail organisées en autonomie par les sous-groupes eux-mêmes en plus des séances de travail hebdomadaires en plénière. Ces séances étaient programmées à l'avance et avaient un ordre du jour prédéfini et construit grâce aux retours au fil de l'eau des membres de l'équipe.

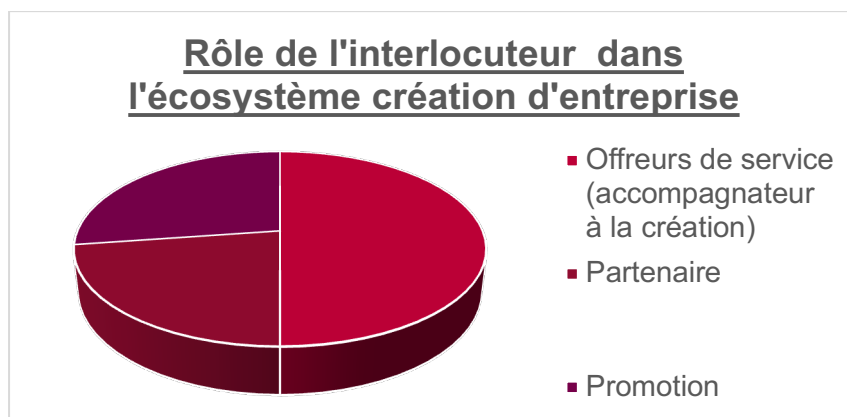
Les chantiers ont été nourris des échanges réalisés avec les différents interlocuteurs et acteurs ressources de l'écosystème :

- Les acteurs de l'Urssaf ;
- Les offreurs de services à destination des entrepreneurs ;
- Les fédérations d'entrepreneurs.

Ci-dessus une présentation des personnes interrogées : les internes qui relèvent de l'Urssaf au niveau local et national, des externes à l'organisme.



Les interlocuteurs sont organisés selon qu'ils participent à l'offre de service, qu'ils sont ou peuvent devenir partenaire dans le développement de l'assistant et enfin qu'ils peuvent participer à sa promotion.



3.2. Enquêtes et entretiens individuels

Afin de pouvoir recueillir le maximum de réponses, des enquêtes ont été élaborées. (Annexes 2 et 3)

La méthodologie pour construire les questionnaires s'est déroulée en plusieurs étapes :

- Réalisation d'un premier prototype sur la base du parangonnage d'usager, des analyses de tutos par un trinôme
- Identification de l'outil et des modalités d'administration avec la sollicitation de l'EN3S
- Sollicitation, concernant le contenu et la forme du prototype, de la DITP qui a déjà administré ce type de questionnaire et qui peut mettre à disposition un panel de personnes à interroger.
- Validation du questionnaire avec le groupe projet et le commanditaire avant l'administration

Deux grandes enquêtes ont été menées de manière à détecter les besoins des entrepreneurs en présentiel et sous format de mailing :

- Une enquête réalisée en présentiel au Salon Go entrepreneurs du 7 avril 2022 a permis d'interroger 66 personnes. L'objectif de cette première enquête quantitative était d'appréhender les besoins des entrepreneurs en termes d'accompagnement et de sonder l'avis de ces derniers quant à l'assistant au choix du statut juridique de mon-entreprise.fr.
- Une enquête transmise par mail au panel de bêta testeurs de la DITP composé de 1864 personnes en juillet 2022. L'enquête a obtenu un taux de réponse de 9,5%. L'objectif de cette seconde enquête quantitative était d'approfondir les points précédemment mis en lumière par l'enquête réalisée au Salon Go entrepreneurs. Ces points sont les besoins détaillés des entrepreneurs en termes d'accompagnement, les aspects et les moments de l'entrepreneuriat sur lesquels un accompagnement approfondi est nécessaire, ainsi que la formalisation dans un assistant de réponse à ces besoins d'accompagnement.

Pour enrichir ces deux enquêtes quantitatives ponctuelles, un travail continu de recherche des irritants liés à la création d'entreprise sur les tutoriaux YouTube a été mené. Vingt tutoriaux YouTube ont été vus. Ainsi, la chaîne « maintenant j'entreprends » par exemple, publie des tutoriaux sur des thèmes précis tels que les erreurs à éviter lorsqu'une personne débute sa carrière de consultant indépendant ou les erreurs concernant les allocations chômage. La navigation sur cette chaîne et l'observation des commentaires laissés sur les vidéos fait ressortir un besoin de traitement au cas par cas des situations spécifiques de ceux qui entreprennent.

Ce travail a permis d'illustrer par des exemples concrets, des points évoqués lors des enquêtes quantitatives ponctuelles. Ainsi, un des points soulevés pendant l'enquête réalisée au Salon Go entrepreneur est le besoin d'accompagnement des entrepreneurs à la réalisation du business plan. En complément, la recherche des irritants liés à la création d'entreprise sur les tutoriaux YouTube a souligné l'importance de la présentation du business plan aux investisseurs pour les entrepreneurs qui souhaitent être financés.

En parallèle, 18 personnes ont été interrogées

Un premier planning d'interview a été mis en place puis de nouveaux interlocuteurs ont été intégrés au panel au fil de l'eau. Cela a permis d'opérer une véritable souplesse de gestion. La démarche a été itérative, l'équipe ne s'étant pas limitée à un calendrier initial. En effet, la disponibilité des interlocuteurs a fait qu'il n'a pas toujours été possible d'échanger avec eux selon le calendrier prévu. Cependant, cette souplesse a enrichi le projet.

La transcription des entretiens est en annexe 1

Nom et Prénom	Fonction et organisme
Remi Grau	Directeur de l'URSSAF Midi-Pyrénées
Stéphanie Lepage	Chargée de projet innovation à l'URSSAF Bretagne
Camille Rozier	Chef de projet Simplification & Sciences Comportementale à la direction interministérielle de la transformation publique (DITP)
Xavier Merlin	Chef de la mission interministérielle relative à la simplification et à la modernisation des formalités des entreprises et de publicité légale
François Hiebel	Directeur Régional Urssaf Languedoc-Roussillon
Aurélien Le Campion	Responsable du pôle accompagnement des créateurs d'entreprises à l'URSSAF Languedoc Roussillon
Agnès Nardon	Chargée de communication à l'Urssaf Caisse nationale
Dominique Libault	Directeur de l'Ecole Nationale Supérieure de Sécurité sociale (EN3S)
Virginie Lamotte	Présidente du Cabinet Wersus
Jean-Baptiste Bohl	Juriste au département juridique de Business France
Charles Marivain	Inspecteur divisionnaire à la sous-direction des professionnels et de l'action en recouvrement DGFIP
Annabelle Reverdy	Adjointe au responsable du pôle de la rédaction « Vos droits et démarches » à la DILA sur entreprendre.service-public.fr
Audrey Wauthier	Juriste à Bpifrance Création. En charge de tous les contenus fiscaux et juridiques du site francecreation.fr
Julie Aubertie	Directrice Travailleurs indépendants à l'URSSAF Caisse Nationale
Estelle Denize Adrien Gauthier	Directrice de la communication à l'URSSAF Caisse Nationale Responsable du Pôle Communication client et promotion des offres de service

Carole Leclerc	Directeur de l'innovation et du digital à l'URSSAF Caisse Nationale
Mourad Amarouche	Chargé de mission Urssaf Caisse Nationale - Correspondant national French Tech

La démarche de ces entretiens a été la suivante :

- Rédaction de grilles d'entretiens pour les types d'interlocuteurs suivants : Institutionnels au sein de l'Urssaf, Institutionnels hors de l'Urssaf, offreurs de services à destination des entrepreneurs.
- Organisation de binômes pour la conduite de chaque entretien
- Rédaction d'un compte-rendu.

4. SCENARIOS DE MISE EN ŒUVRE

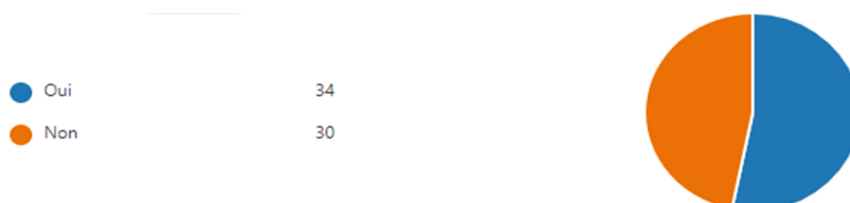
4.1. Retour d'enquête : un assistant majoritairement apprécié mais qui ne répond pas entièrement aux besoins des utilisateurs

L'enquête menée lors du salon Go Entrepreneurs le jeudi 7 avril 2022 a permis de recueillir l'avis de 66 personnes.

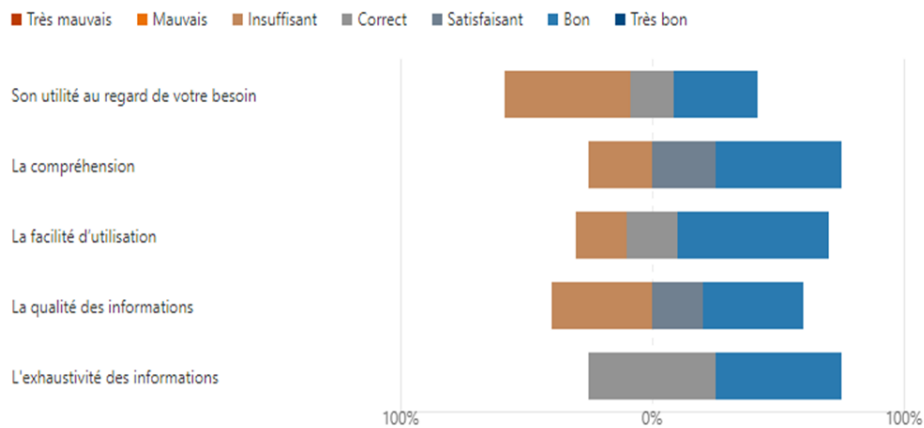
Il en résulte que 53% des répondants sont majoritairement favorables à une aide apportée par un assistant au choix du statut juridique afin de les informer et les accompagner. Son utilisation leur permettrait de "faire le bon choix de statut, confirmer leur projet et se projeter dans l'avenir". Cette tendance est confirmée dans "l'enquête sur le simulateur du statut juridique" diffusée le 25 juillet 2022 par la DITP à un panel de 1864 personnes et à laquelle 177 personnes ont répondu dont 155 entrepreneurs soit un taux de réponse de 9,5%.

50% des entrepreneurs ont indiqué avoir fait le choix du statut de leur entreprise en réalisant des recherches sur internet. Par ailleurs, à la question « Quel site internet vous ont été le plus utile (afin de choisir votre statut) ? », Mon-entreprise.urssaf.fr ainsi que Urssaf.fr ont recueilli les scores majoritaires soit, 39%.

Concernant l'assistant au choix du statut juridique, plus de la majorité des répondants de l'enquête réalisée au salon Go entrepreneurs (cf. Annexe) sont prêts à le recommander à d'autres créateurs ou futurs créateurs d'entreprise. Cette thématique n'a pas été évoquée dans l'enquête DITP.

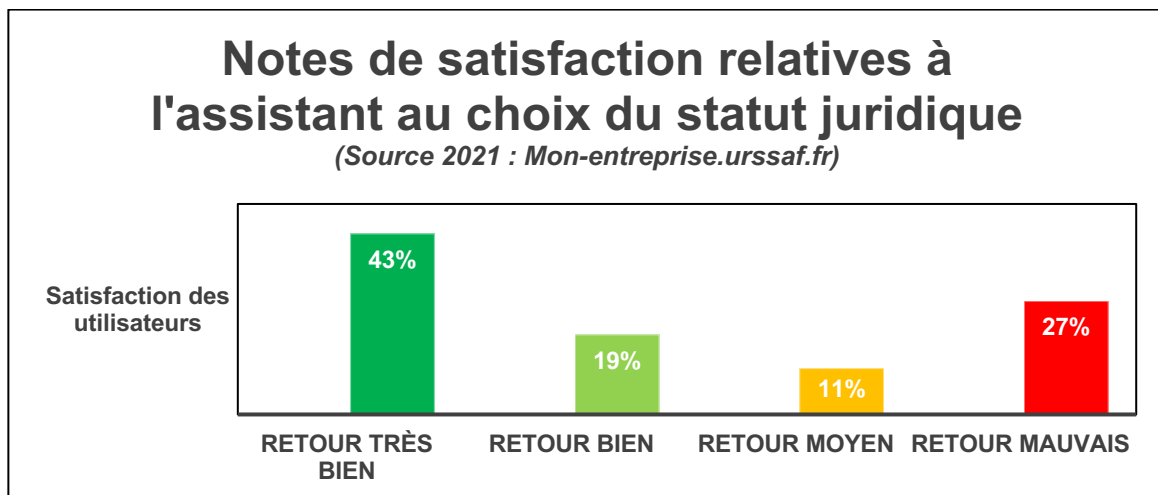


Selon les répondants du salon Go entrepreneurs, les atouts de l'assistant reposent sur sa facilité d'utilisation, la compréhension et l'exhaustivité des informations proposées ainsi que ces fonctionnalités telles que les simulations de charges.



Une note moyenne de 7 sur 10 lui est toutefois attribuée car les répondants estiment qu'il ne répond pas entièrement à leurs attentes. Ils ont émis le souhait que des améliorations y soient apportées telles que des vidéos proposant le témoignage de créateurs d'entreprise, des tableaux comparatifs ainsi que des informations complémentaires et personnalisées afin d'animer le parcours usager.

Ces retours d'enquête sont corroborés par les notes de satisfaction enregistrés sur le site mon-entreprise relatives à l'assistant au choix du statut pour l'année 2021 :



4.2. Benchmark des supports accessibles sur les réseaux sociaux et recueil des suggestions utilisateurs

Le nuage de mots suivant reflète les préoccupations des entrepreneurs détectées sur YouTube (Annexe 4) :

Taux de cotisations
 Date de création d'entreprise
 Exonérations DROM Appel à cotisations sociales
 Types de prélèvements Facturation TVA Charges à déduire
 Plafonds Calcul chiffre d'affaires TVA
 Choix du début d'activité Déclaration Activités différentes
 Dépasser le seuil Droit au chômage ACRE
 Manque d'explications concises Démonstrations
Besoin Accompagnement Informations
 Changement de statut Le business plan
Choisir le bon statut SASU SA SARL
 Forme juridique adéquate
 Avantages Inconvénients Conséquences

A l'issue des enquêtes quantitatives et de l'analyse du nuage de mots, l'équipe projet a donc tenu compte des besoins exprimés par les usagers. Il en émane que le si le choix du statut est une préoccupation majeure, d'autres thématiques apparaissent telles que le besoin d'accompagnement et d'informations notamment concernant les charges sociales, la fiscalité, les droits ainsi que les aides.

En outre, les différents entretiens menés auprès de partenaires institutionnels et privés mettent en exergue que le "parcours usager" de l'assistant pourrait être plus intuitif. L'assistant doit être facile à trouver, accessible, créer la confiance, faciliter la prise en main. Ces points de vigilance ont donc fait l'objet de l'attention de l'équipe projet afin d'améliorer la satisfaction de l'utilisateur.

L'équipe projet participe ainsi à l'atteinte de l'un des objectifs prioritaires de la COG 2018-2022 de l'Urssaf qui est d'améliorer la qualité de service rendu et l'impact de ses actions auprès de ses publics.

4.3. Un manque de visibilité de l'assistant au choix du statut juridique

Permettre à l'assistant de gagner en visibilité est l'un des axes de ce projet. Depuis sa création, le site mon-entreprise a enregistré un nombre important de visites sans pour autant que l'assistant n'en bénéficie. De plus un créateur qui chercherait en ligne une aide pour l'aiguiller dans son choix

de statut juridique aurait peu de chance d'atteindre l'assistant dont le référencement gagnerait à être amélioré.

4.3.1. Analyse de l'écosystème dans lequel évolue l'assistant

- Analyse comparative du trafic de mon-entreprise et de l'assistant au choix du statut:

Depuis sa création en janvier 2019, le site mon- entreprise a enregistré 11 875 008 visites.

Le trafic de mon-entreprise ne provient pas d'entrées directes mais majoritairement de sites externes qui donnent de la visibilité aux simulateurs et assistants qu'ils ont soit intégrés soit pour lesquels des liens profonds sont proposés.

Les usagers du site mon-entreprise viennent majoritairement des sites externes (sites référents) :

Source du trafic	Visiteurs
Sites référents	59%
Moteurs de recherche	19%
Portail et application	15%
Trafic direct	7%
Réseaux sociaux	1%

(Annexe 5)

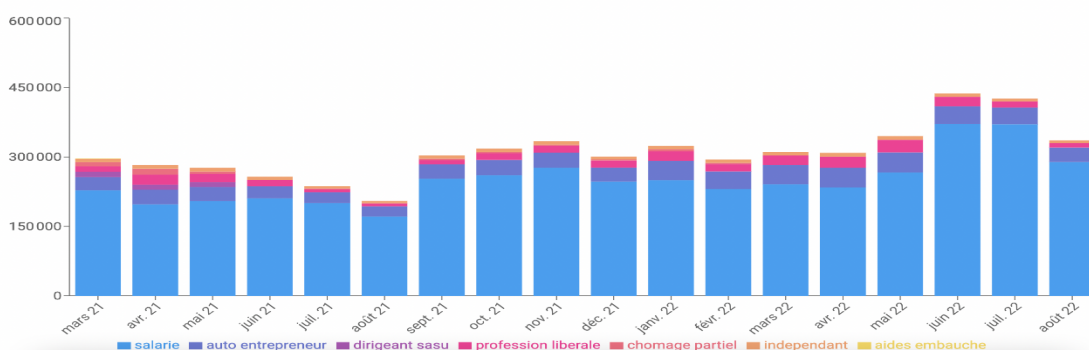
Les 5 principaux sites référents sont

- code.travail.gouv.fr
- entreprise.pole-emploi.fr
- www.acuite.fr
- inspection-du-travail.com
- www.mon-salaire-en-net.fr

Le site mon entreprise met à disposition principalement des assistants et simulateurs pour aider à la gestion, anticiper les prélèvements et planifier la trésorerie et s'adresse donc majoritairement à des entreprises déjà créées.

Le trafic du site mon-entreprise est donc capté principalement par les simulateurs suivants :

Simulateurs principaux



L'assistant au choix du statut ne fait pas partie de ces simulateurs qui drainent le plus de visiteurs. L'assistant enregistre une faible audience qui est en décalage avec le trafic enregistré sur le site mon-entreprise.urssaf.fr

A titre d'illustration : la comparaison du trafic du site mon-entreprise à celui de l'assistant sur la période d'août 2021 à août 2022.

Trafic global du site mon entreprise août 2021-août 2022	Trafic assistant au choix du statut août 2021-août 2022
2 897 063 visites	19 203 visites

(source : statistiques de mon-entreprise.urssaf.fr)

De plus concernant les sources du trafic de l'assistant, les différences de visiteurs selon les sources du trafic sont moins marquées que pour celles du site mon-entreprise qui ont été présentées :

Source du trafic	Visiteurs
Moteurs de recherche	31%
Portail et application	26%
Trafic direct	23%
Sites référents	18%
Réseaux sociaux	2%

(source : statistiques de mon-entreprise.urssaf.fr)

- Analyse de la place de l'assistant au choix du statut dans l'environnement concurrentiel des sites dédiés à la création d'entreprise

Comme évoqué précédemment, l'audience de l'assistant au choix du statut a été établie à moins de 20 000 visites sur les douze derniers mois. L'objectif de ce projet est de la multiplier par dix d'ici à décembre 2023.

Cette faible audience s'explique en partie par le référencement du site mon-entreprise. Ce dernier, n'apparaît pas dans les premières pages web d'aide au choix du statut juridique.

Il apparaît que :

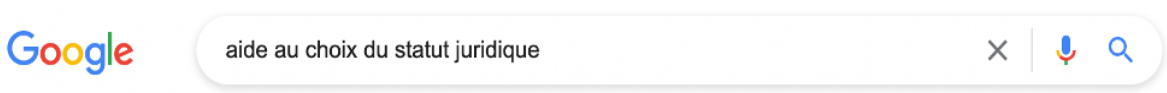
- 60 % des utilisateurs cliquent sur l'un des 3 premiers résultats de recherche⁶ ;
- 75 % des personnes ne vont jamais après la première page des moteurs de recherche ;
- 59 % ne visitent qu'un seul résultat ;
- Seuls 9 % des utilisateurs scrollent jusqu'au bas de la première page des SERP⁷.

⁶ Selon <https://blog-fr.orson.io>

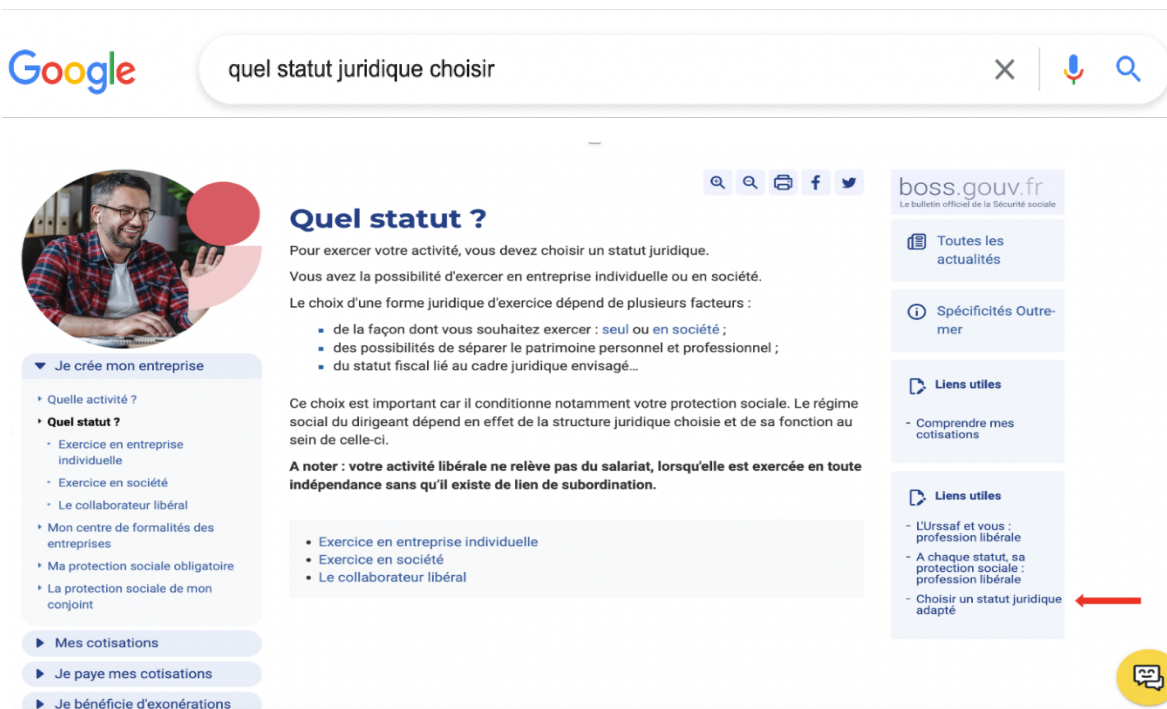
⁷ SERP (Search Engine Result Page) : désigne les pages de résultats d'un moteur de recherche.

Le moteur de recherche Google a été utilisé pour observer les résultats obtenus avec les mots clés de l'assistant au choix du statut.

A titre d'illustration :



Cette recherche ne fait pas apparaître le site www.mon-entreprise.urssaf.fr et ce même sur les dix premières pages. Le site Urssaf.fr apparaît en troisième page et devient ainsi le premier point d'entrée possible sur l'assistant au choix du statut en proposant dans ses liens utiles un lien profond via mon-entreprise et en cliquant sur "choisir un statut juridique adapté".





assistant au choix du statut



Seule cette recherche permet de faire apparaître mon-entreprise en première page de recherche mais à la sixième place des résultats proposés.

L'assistant est fortement concurrencé par de nombreux sites qui jouissent d'un excellent référencement et apparaissent systématiquement dans les premiers résultats proposés.

Parmi eux trois sites publics :

- BpiFrance-création.fr
- Entreprendre.Service-Public.fr
- Economie.gouv.fr

4.3.2. Un référencement à améliorer

Ce projet a pour objectif de permettre à l'assistant de gagner en visibilité, l'équipe projet s'est donc intéressé à la question de son référencement.

Le référencement naturel, ou SEO (Search Engine Optimization), englobe l'ensemble des méthodes et techniques qui visent à positionner les pages web d'un site internet dans les premiers résultats naturels des moteurs de recherche comme Google.

- Amélioration du référencement « off site »

Le netlinking, est une technique fondamentale en SEO « off site », qui consiste à multiplier le nombre de liens hypertextes, ou "backlinks" pointant vers un site internet, dans l'objectif d'améliorer sa visibilité. Pour les moteurs de recherche, les liens reçus par les pages d'un site internet lui donnent de la valeur car ils montrent que d'autres sites approuvent son contenu et y font référence.

Il faut donc augmenter la visibilité de l'assistant chez des partenaires publics et privés bien référencés.

Afin que l'assistant gagne en visibilité, l'équipe projet a souhaité améliorer son référencement naturel en démarchant les sites externes générant un trafic important afin qu'ils insèrent sur leur page le lien vers l'assistant au choix du statut ou qu'ils l'intègrent directement via l'iframe.

C'est en ce sens que les chantiers 2 et 3 ont été menés et que des entretiens ont été réalisés avec les interlocuteurs des sites suivants :

- entreprendre.service-public.fr
- formalites.entreprise.gouv.fr
- BpiFrance.fr

- Amélioration du référencement « on site »

Les résultats des recherches Google précédemment évoqué mettent en avant l'importance des mots clés.

Parmi les autres méthodes de SEO, le référencement naturel « on site » pourrait être l'un des leviers à actionner pour attirer des visiteurs sur l'assistant. L'enjeu consiste à bien définir en amont les mots et expressions-clés sur lesquels se positionner puis d'optimiser le contenu du site avec (Titre des pages, rubriques, contenu rédactionnel).

Un travail sur la pertinence des mots-clés, le placement des mots-clés dans les contenus, leur densité, Le champ sémantique autour des mots-clés pourrait être envisagé.

Concernant le référencement payant, il n'a pas été retenu par l'équipe de mon-entreprise pour accroître l'audience du site.

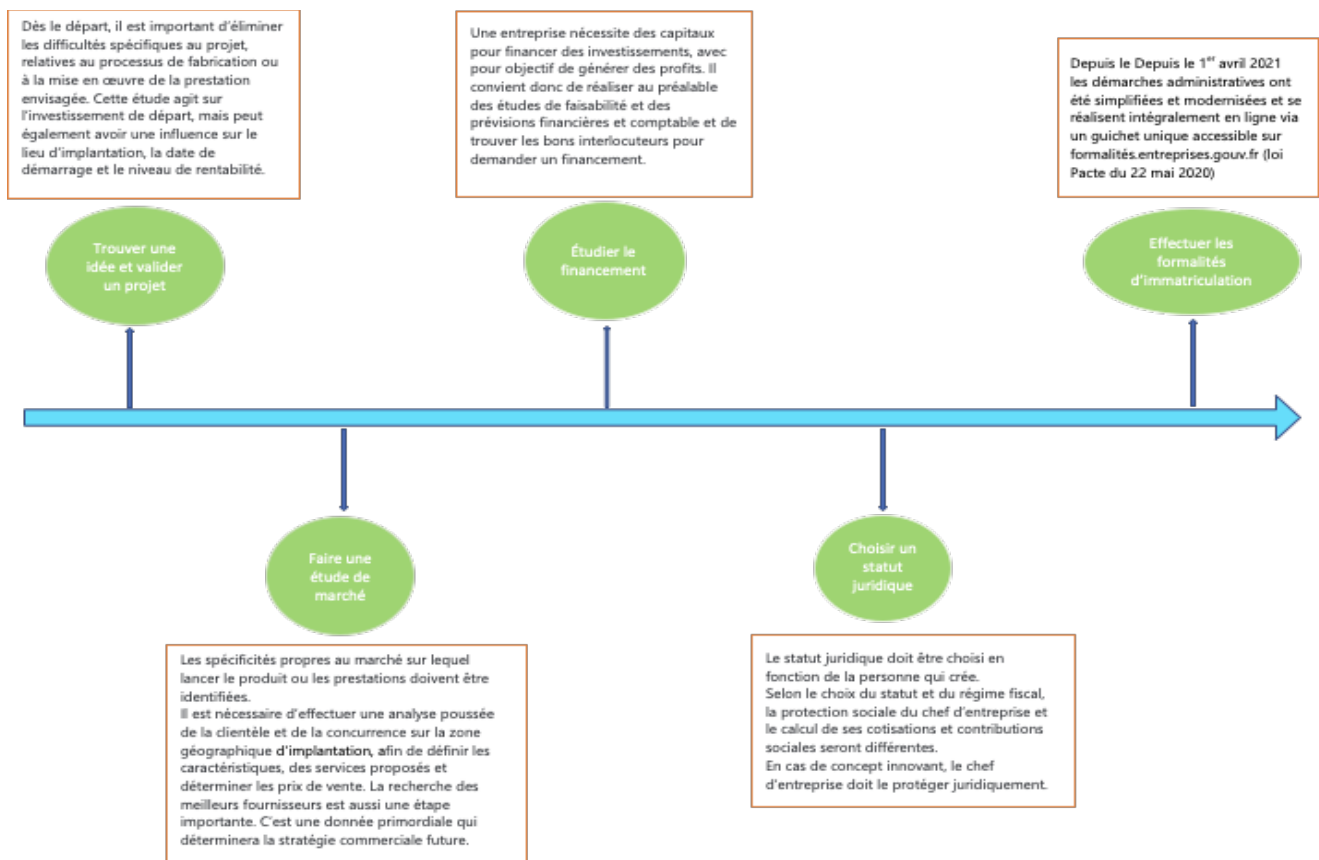
4.3.3.L'assistant doit pouvoir s'inscrire dans une logique de parcours web

Lorsqu'une personne souhaite entreprendre, elle doit avant de choisir son statut, réaliser plusieurs étapes indispensables à la construction de son projet.

L'équipe projet a donc souhaité retracer ces étapes au moyen d'une feuille de route.

Cette feuille de route du créateur d'entreprise a été créée avec l'appui d'une personne ressource de l'Urssaf Caisse Nationale, Agnès NARDON.(Annexe 8)

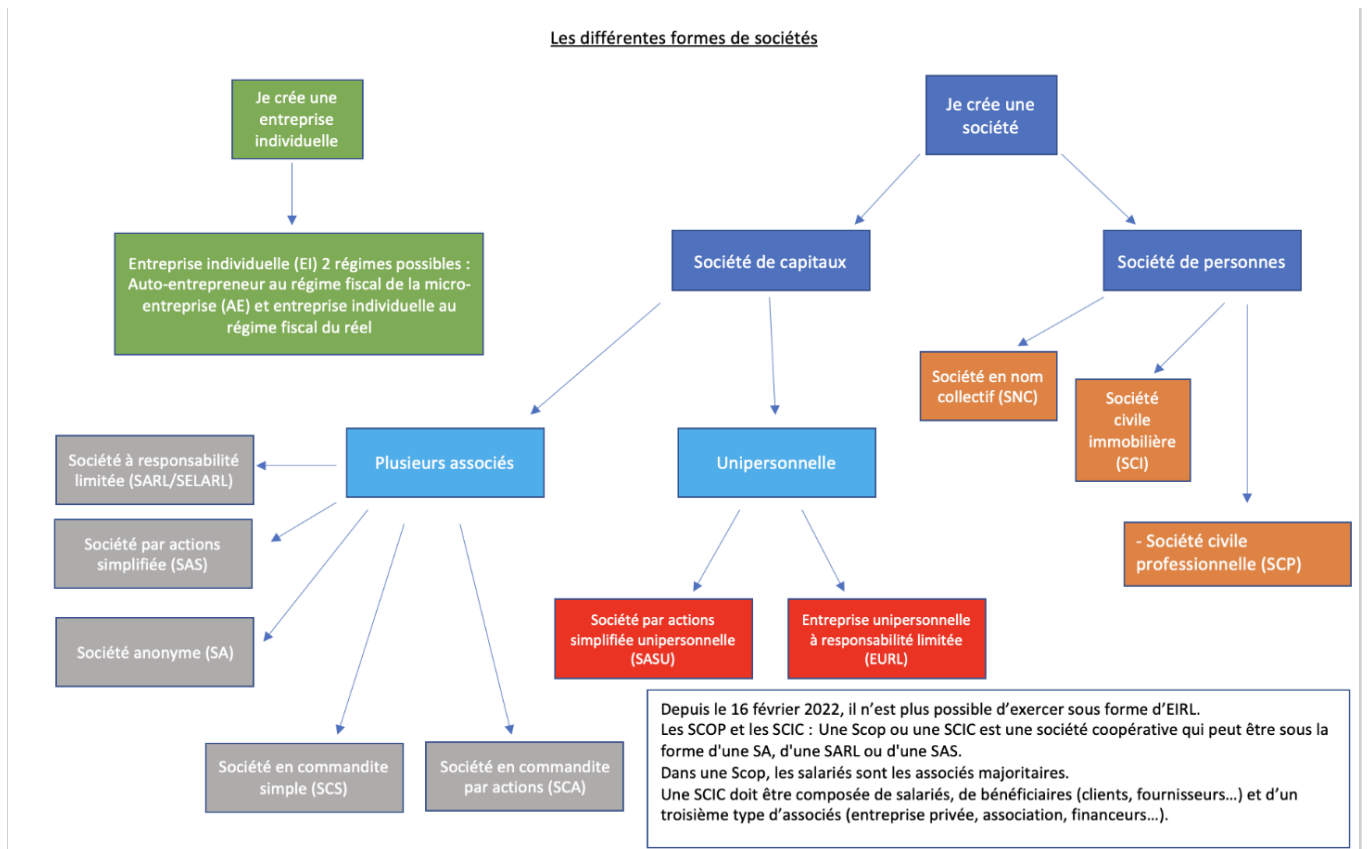
Feuille de route du créateur d'entreprise



Tout entrepreneur est confronté, durant la réalisation de son projet, à des questionnements liés à sa situation personnelle. Gérer une entreprise est un engagement fort, qui a un impact immédiat sur la vie des dirigeants. Il est important d'être soutenu par son entourage et accompagné par des professionnels pour la création de son entreprise.

Le choix du statut constitue la quatrième étape de cette feuille de route. A ce moment le créateur doit être en mesure de choisir le statut le plus adapté à son projet or il en existe un grand nombre.

Afin d'illustrer ce panel, une cartographie des principaux statuts juridiques a été établie en collaboration avec Agnès NARDON :



Le créateur peut donc potentiellement être noyé par toutes les informations à maîtriser pour faire un choix éclairé.

L'aide que peut lui apporter l'assistant à cette étape de choix du statut doit pouvoir s'inscrire dans un parcours web impliquant d'autres sites internet que le créateur a visité au cours des trois étapes qui se trouve en amont du choix du statut.

Des sites internet tel que Bpi ont une offre de service accompagnant le créateur dès l'étape de la recherche d'une « bonne idée ».



En plus de cet accompagnement global, l'outil d'aide au choix du statut de Bpi s'inscrit dans un parcours web s'appuyant sur de nombreux sites institutionnels qui comprennent des liens profonds renvoyant à son simulateur d'aide au choix du statut.

C'est notamment le cas des sites suivants :

- entreprendre.service-public.fr
- [formalites.entreprise.gouv](http://formalites.entreprise.gouv.fr)
- Economie.gouv.fr

Pour aller à la rencontre de son public, l'assistant au choix du statut de mon-entreprise doit pouvoir également s'inscrire dans cette logique. Les discussions autour d'une co-construction d'un assistant Bpi /Urssaf découlent aussi de ce constat.

4.4. Analyse critique de l'existant

L'établissement d'un diagnostic complet du site tel qu'il existe actuellement était une étape indispensable du processus d'identification et des points d'amélioration. L'analyse du groupe est la résultante de plusieurs approches : une étude approfondie des fonctionnalités proposées, les échanges avec des experts de l'Urssaf ou partenaires de celle-ci ou encore l'exploitation des réponses aux enquêtes.

4.4.1.Un assistant présentant de nombreuses qualités mais dont l'accessibilité peut être améliorée

4.4.1.1.Un assistant présentant de nombreux atouts à conforter

L'assistant au choix du statut présente de nombreuses qualités.

En premier lieu, le site affiche un style épuré très satisfaisant et un jeu de couleur rendant la navigation agréable. Ladite navigation est fluide et rapide (elle ne demande pas de longs chargements de page à chaque nouveau clic). Elle se fait pas à pas, c'est-à-dire en laissant l'utilisateur faire des choix conformes à son projet d'entreprises, pour ne faire apparaître que les informations utiles.

Elle répond aux besoins identifiés lors des enquêtes (dans les réponses aux questionnaires) d'un accompagnement étape par étape et s'adaptant à leur situation personnelle.

L'ensemble de ces éléments sont à conforter. L'équipe estime cependant que l'approche pas à pas est d'autant plus pertinente qu'elle se fait par le biais de questionnements directs, aussi il est proposé de formuler explicitement les sollicitations de l'utilisateur via des questions. Par exemple, pour la première sollicitation suivante :

Seul ou à plusieurs

Une entreprise avec un seul associé est plus simple à créer et gérer. Un associé peut-être une personne physique (un individu) ou une personne morale (par exemple une société).

Note : ce choix n'est pas définitif. Vous pouvez tout à fait commencer votre société seul, et accueillir de nouveaux associés au cours de votre développement.

Seul

Plusieurs personnes

L'équipe recommande de formuler ainsi la sollicitation : *"voulez-vous fonder votre future entreprise seul ou à plusieurs ?"*. Cela permet d'accentuer la personnalisation de la prise d'information et de donner l'impression à l'utilisateur qu'il dialogue avec l'assistant.

4.4.1.2. Une entrée dans l'assistant mal positionnée et pas assez visible

Ci-dessous figure une capture d'écran de la page d'accueil du site mon-entreprise.urssaf.fr qui permet d'accéder à l'assistant. L'entrée dans l'assistant semble mal-positionnée et peu évidente pour l'utilisateur à la recherche d'une assistance pour définir le statut de son entreprise. Les entretiens menés par l'équipe ainsi que ceux menés dans le cadre du salon Go Entrepreneurs mettent d'ailleurs en exergue la plus grande visibilité des simulateurs par rapport à l'assistant au choix du statut

L'assistant officiel des entrepreneurs

Les ressources nécessaires pour développer votre activité, du statut juridique à l'embauche.

Rechercher votre entreprise

Nom de l'entreprise, SIREN ou SIRET

☞ Café de la gare ou 40123778000127

Le numéro Siret est un numéro de 14 chiffres unique pour chaque entreprise. Ex : 40123778000127

👉 Je n'ai pas encore d'entreprise

Tout d'abord, l'onglet est situé en dessous d'un moteur de recherche d'entreprise (via le SIREN ou le SIRET de celle-ci) à destination des individus ayant déjà créé une entreprise. Si la distinction entre les utilisateurs déjà à la tête d'une entreprise et ceux en train d'en créer une est intéressante,

elle ne permet pas en l'espèce de rendre visible l'existence d'un assistant au choix du statut pour la seconde catégorie d'utilisateurs.

En outre, le bouton d'entrée s'intitule "Je n'ai pas encore d'entreprise" ce qui ne permet pas d'informer clairement l'utilisateur qu'une aide au choix du statut apparaîtra s'il clique dessus.

L'équipe recommande ainsi de revoir le positionnement de l'entrée dans l'assistant. Plusieurs arbitrages sont possibles :

- Si le site souhaite garder en première page la possibilité de rechercher son entreprise, l'équipe propose une harmonisation des styles entre les deux entrées :
 - "J'ai déjà une entreprise : je la recherche avec son nom, son SIREN ou SIRET" à la place de "Rechercher votre entreprise" suivi du moteur de recherche
 - "Je n'ai pas encore d'entreprise et je souhaite être aidé pour le choix de son statut"
 - Une harmonisation des couleurs entre les deux boutons
- Si le site ne souhaite pas garder en première page la possibilité de rechercher son entreprise, l'équipe propose de faire figurer en premier l'existence d'un assistant au choix du statut. Le bouton d'entrée pourrait être rebaptisé :
 - "Je n'ai pas encore d'entreprise et je souhaite être aidé pour le choix de son statut juridique".
 - "Je veux créer une entreprise".
 - "J'ai besoin d'aide pour définir le statut juridique de ma future entreprise".

Les échanges avec le développeur du site Johan GIROD ont également conduit à envisager l'hypothèse d'une refonte totale de la page d'accueil du site. L'idée serait de bien distinguer deux "sections" :

- une pour les créateurs d'entreprise souhaitant être accompagné dans le choix du statut. Elle pourrait présenter plus en détail et inclure une première définition de certains termes
- une pour les individus ayant déjà une entreprise..

4.4.1.3. Un nombre excessif de termes techniques non-explicités

À titre préliminaire, il convient de rappeler que le public-cible est majoritairement composé de profanes concernant la question des statuts d'entreprise. Lors du salon Go entrepreneurs, l'équipe a pu récupérer des données qui mettent en lumière la nécessité d'étayer autant que possible les termes techniques. En effet, parmi les obstacles les plus importants à la création d'entreprise pour les personnes n'ayant pas encore d'entreprise, le manque de connaissances techniques se classe en deuxième sur six obstacles proposés dans le questionnaire.

L'enjeu fondamental est donc de réussir à transmettre une information claire et fiable à des individus n'ayant que peu de compétences en la matière. Au regard de cette priorité, l'équipe a identifié de nombreux termes qui ne sont pas définis et qui ne répondent dès lors pas à la nécessité de clarifier l'information proposée :

- ACRE : aide à la création d'entreprise ;
- Régime fiscal du réel ;

- Loi Madelin ;
- Cotisations minimales obligatoires ;
- Gérant majoritaire ou minoritaire ;
- Abattement forfaitaire pour le calcul de l'impôt sur le revenu ;
- Sur la page d'entrée dans le simulateur, la notion de "statut juridique" n'est pas définie. L'objectif et le rôle du simulateur ne sont également pas expliqués. Il serait utile d'indiquer à l'utilisateur qu'en étant éclairé sur les statuts juridiques d'entreprise, l'assistant portera à sa connaissance les régimes du dirigeant qui en découlent (la notion de régime étant elle-même à définir).
- De manière générale, l'ensemble des catégories d'information ci-dessous gagneraient à être clairement définie (à titre d'exemple, de nombreux utilisateurs peuvent ne pas comprendre quelles sont les charges déductibles, pourquoi elles le sont et quel en est l'intérêt).

Statuts juridiques possibles

Couverture accidents du travail

Assurance maladie (médicaments, soins, hospitalisations)

Mutuelle santé

Indemnités journalières (en cas d'arrêt maladie)

Retraite

ACRE

Déduction des charges

Paiement des cotisations

Contrats prévoyance et retraite facultatives déductibles

Paiement de cotisations minimales

Revenu minimum pour l'ouverture des droits aux prestations

Plafond de chiffre d'affaires

Gestion comptable, sociale, juridique...

L'équipe recommande ainsi d'effectuer un travail assez dense de définition des termes. Il existe un écueil, celui de noyer l'utilisateur dans une masse d'informations excessives, le dissuadant alors de poursuivre son parcours. La solution réside dans la mise à disposition des définitions sans les afficher d'office : l'équipe recommande ainsi deux méthodes d'information :

- Les menus déroulants, sur le modèle de ceux de entreprendre.service-public.fr (*infra*). Ils permettraient ainsi de définir l'ensemble des catégories d'information figurant dans les tableaux comparatifs.
 - Par exemple, pour la catégorie "Plafond de chiffre d'affaires", cliquer sur une encoche au bout de la catégorie ferait apparaître la définition suivante : *"Chiffre d'affaires annuel maximal d'un auto-entrepreneur. Si le chiffre d'affaires dépasse la somme indiquée, le chef d'entreprise doit changer de statut pour son entreprise"*.
- La mise en surbrillance de termes isolés sur lesquels apparaissent des petits rectangles de définition lorsque l'utilisateur passe sa souris dessus (et inversement, les petits rectangles disparaissent lorsque la souris s'éloigne du mot).

- Entrepreneur individuel (EI) v
- Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL) v
- Société à responsabilité limitée (SARL) v
- Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) v
- Société par actions simplifiée (SAS) v
- Société anonyme (SA) v
- Société en nom collectif (SNC) v
- Société en commandite par actions (SCA) v

→ Entrepreneur individuel (EI) ^

Le statut d'entrepreneur individuel vous permet d'exercer votre activité sans passer par la création d'une personne morale.

Vous pouvez utiliser cette forme juridique si vous souhaitez être artisan, commerçant, industriel ou exercer une profession libérale.

Le statut d'entrepreneur individuel ne nécessite pas d'apport car il n'existe pas de notion de capital social pour cette entreprise.

Une seconde piste est de considérer que les définitions sont déjà omniprésentes sur d'autres sites et que mon-entreprise.urssaf.fr sortirait de son rôle en rédigeant des contenus éditoriaux complets et exhaustifs. Cela nécessite en effet de faire contrôler rigoureusement la fiabilité de l'information

transmise, en plus d'alourdir les pages et la navigation. Ainsi, la méthodologie retenue pour limiter l'impact négatif des termes abscons pourrait être plutôt d'une part de substituer des mots obscurs ou peu courants par d'autres termes plus aisés à comprendre (dans une démarche de simplification de la navigation) et d'autre part d'assumer d'avoir un lot incompressible de ces termes sur le site.

À l'appui de cette seconde approche, l'équipe mentionne l'existence du "Lexique pour la simplification du langage administratif". Prenant acte de la complexité inhérente au jargon administratif, le lexique propose des mots de substitution à plus de 500 mots identifiés comme "compliqués" pour les administrés. Il s'agit donc d'un outil très intéressant dans le cadre d'une démarche de clarification des informations mises à disposition des créateurs d'entreprise sur le site mon-entreprise.urssaf.fr.

4.4.1.4.Des positionnements insatisfaisants pour certaines composantes du parcours

Parfois, les composantes du parcours de l'utilisateur sont mal-positionnées, au risque de créer une rupture dans le parcours. Par exemple, lorsque l'utilisateur choisit "Un seul associé>Entreprise individuelle", il arrive sur un tableau comparatif. En dessous de ce tableau figure le simulateur de revenus du site mon-entreprise, ce qui peut laisser supposer que la phase d'information et de comparaison des statuts est terminée. Pourtant, l'utilisateur doit poursuivre son parcours mais cela nécessite de descendre dans la page pour opérer un choix entre "Entreprise individuelle" et "Auto-entrepreneur" en vue d'obtenir des informations supplémentaires spécifiques selon le choix effectué.

Ainsi, l'apparition du simulateur de revenu du site ainsi que le positionnement en bas à gauche de la suite du parcours de l'utilisateur sont fortement susceptibles de créer des ruptures de parcours. Les positionnements ne sont pas instinctifs. Il est à noter que ce point a été fortement souligné par les partenaires institutionnels du site entreprendre.service-public.fr.

L'équipe plaide cependant en faveur de la conservation d'un ou de plusieurs simulateurs durant le parcours. Ils permettent en effet de transmettre des informations de façon simplifiée et personnalisée à l'utilisateur. Ils sont un outil de la transmission d'une information allégée : par exemple, ils invisibilisent une formule de calcul d'un taux de cotisation et ne transmettent que la donnée essentielle pour le créateur d'entreprise, à savoir une charge financière afférente à sa future activité.

4.4.1.5.Le choix des tableaux comparatifs : un atout indéniable à perfectionner

Au fil des entretiens menés, il est apparu que l'omniprésence de tableaux comparatifs dans l'assistant au choix juridique du statut était une force mais présentait aussi quelques défauts.

Les partenaires rencontrés par l'équipe dans le cadre de cette étude ont souvent salué les tableaux comparatifs. Ils sont en effet opportuns pour faciliter les comparaisons que vont nécessairement faire les créateurs d'entreprises. Pour autant, ils sont parfois insatisfaisants. Par exemple, lorsque l'utilisateur choisit "Un seul associé>Sociétés", il arrive sur le tableau comparatif suivant :


Assimilé salarié
Le régime tout compris

SAS, SASU ou SARL avec gérant
minoritaire ou égalitaire

Statuts juridiques possibles


Indépendant
**La protection sociale à
la carte**

EI, EURL, EURL ou SARL avec gérant
majoritaire

Ainsi, alors qu'on a demandé à l'utilisateur de faire un choix entre entreprise individuelle et société, c'est à la fois certaines sociétés et des entreprises individuelles qui sont proposées. C'est problématique car source de confusion dans la mesure où cela laisse entendre que certaines entreprises individuelles sont classées dans les sociétés. En réalité, la présence d'informations relatives aux indépendants est ici positionnée à titre informatif mais cela n'est pas assez clair pour être compris pas tous les utilisateurs.

De plus, dans les tableaux, la hiérarchie des catégories d'informations (statuts juridiques possibles, couverture accidents du travail, Assurance maladie, etc) n'est parfois pas pertinente. À titre d'exemples, alors que les informations relatives au plafond de chiffres d'affaires sont fondamentales pour arbitrer entre entreprises individuelles classiques et auto-entreprises, cette catégorie d'information est située à l'avant dernière ligne du tableau comparatif et n'apparaît qu'après avoir cliqué sur le bouton "Afficher plus d'informations".

L'équipe considère également que les "petites croix vertes informatives" sont obscures et non-équivoques. Elles ont régulièrement été soulignées lors des entretiens.

L'équipe note par ailleurs que l'usage des tableaux comparatifs n'est pas banalisé : si parfois le parcours mène à ces derniers cela n'est pas systématique (par exemple pour les sociétés). Il est dès lors plus compliqué de comprendre ce qui distingue une SAS d'une SARL.

L'équipe arbitre en faveur de ces tableaux : les autres assistants au choix du statut populaires n'en font pas l'usage. Il s'agit donc d'une spécificité du site mon-entreprise.urssaf.fr qui est à conforter. Elle est par ailleurs bien en phase avec le style épuré du site.

4.4.1.6. Le choix des liens profonds : le risque d'une démultiplication des ruptures de parcours

En début de projet, l'équipe considérait que l'usage massif de liens profonds pour densifier les informations mises à disposition sans noyer l'utilisateur était une idée pertinente. Elle répondait en outre à la volonté de tisser des liens avec les partenaires institutionnels : rediriger vers leurs sites lorsqu'ils apportaient satisfaction était un signal favorable envoyé au partenaire.

Le site fait un usage régulier de ces liens profonds. Par exemple, dans le cas suivant :

[Un seul associé](#) > [Entreprise individuelle](#) >

Entreprise individuelle ou auto-entrepreneur

À la différence de l'entreprise individuelle, l'auto-entrepreneur bénéficie d'un régime simplifié de déclaration et de paiement : les cotisations sociales et l'impôt sur le revenu sont calculés sur le chiffre d'affaires encaissé.

Note : Certaines activités sont exclues de ce statut ([voir la liste ↗](#)). Certaines activités sont réglementées avec une qualification ou une expérience professionnelle ([voir la liste ↗](#)).

Cliquer sur “voir la liste” conduit sur le site de BPI qui présente les principales exclusions existantes. Si cela peut être intéressant de s'appuyer sur une expertise extérieure, elle conduit en l'espèce à prendre le risque de provoquer une rupture de parcours. L'utilisateur quitte ainsi l'assistant au risque qu'il n'y revienne pas. Lors de nos entretiens, et notamment avec des partenaires institutionnels ayant développé leurs propres sites, la nécessité de garder captif l'utilisateur pendant tout le parcours a été régulièrement mentionnée.

Ainsi, le système des liens profonds présente à la fois des avantages et des inconvénients. L'équipe recommande d'en faire un usage très raisonné, prioritairement en fin de parcours et non au cours de celui-ci. Cela conduit à faire une revue des liens profonds existants et d'enlever ceux qui sont générateurs de ruptures de parcours. Une telle suppression commande d'injecter un ensemble d'informations à la place, dans le cas précité il s'agit ainsi d'inclure un menu déroulant présentant directement les activités exclues du statut d'auto-entrepreneur.

Ainsi, un usage maîtrisé des liens profonds conduit à recommander :

- Que ces liens profonds ouvrent toujours un nouvel onglet (à rebours d'une ouverture d'une nouvelle page sur le même onglet, provoquant une rupture de parcours) ;
- Que ces liens profonds soient clairement identifiables, c'est-à-dire que l'utilisateur ait bien conscience qu'il va quitter le site en cliquant dessus ; le site a déjà travaillé sur cette question en ajoutant à côté des liens profonds le logo des sites sur lesquels ils redirigent, explicitant de la sorte la sortie du site mon-entreprise.urssaf.fr ;
- Éventuellement, que ces liens profonds figurent côte à côte dans un encadré “ressources utiles” ;
- Enfin, que ces liens profonds soient en fin de parcours lorsque ce positionnement est pertinent et possible.

4.4.2. Un assistant dont la complétude peut être optimisée pour répondre aux attentes utilisateurs

Cette partie a vocation à répondre à la question suivante : quels sont les statuts à prioriser dans la délivrance de l'information. À ce stade de développement de l'assistant, il semble opportun de densifier de manière hétérogène les informations relatives aux différents statuts d'entreprise.

Actuellement, l'assistant au choix du statut du site mon-entreprise.urssaf.fr n'est pas exhaustif, il ne présente que certains statuts parmi l'ensemble des statuts existants.

Cela résulte du fait que le nombre de statut juridique est conséquent. Les entreprises peuvent en effet prendre la forme d'une multitude de statuts, ayant chacun des spécificités ; pour n'en citer

qu'une partie. Il existe les sociétés par actions (SA), les sociétés par actions simplifiées (SAS), les sociétés à responsabilité limitée (SARL), les sociétés en commandite par action (SCA), les sociétés coopérative et participative (SCOP), les entreprises individuelles classiques (EI), les auto-entreprises (AE) ou encore le statut d'artistes-auteurs.

Face à cette mosaïque de statut, deux arbitrages peuvent être opérés dans le cadre du développement d'un assistant au choix juridique du statut :

- **Faire le choix de l'exhaustivité**, donc inclure l'ensemble des statuts, au prix d'un lourd travail de connaissance de tous les statuts. Cette option présente l'avantage d'être complète mais chronophage et possiblement inutile dès lors que certains statuts sont plébiscités quand d'autres sont peu usités.
- **Faire le choix d'un ciblage sur certains statuts**, en faisant correspondre ce ciblage du statut au succès d'une partie des statuts. Cette option permet d'être en adéquation avec l'idée que l'assistant possède un public cible ayant ses caractéristiques propres et que c'est ce dernier qui doit être accompagné.

Au fil des entretiens menés par l'équipe du projet, **il a été décidé d'arbitrer en faveur de la seconde option**. Le constat que certains publics sont prioritaires en termes d'accompagnement car peu autonomes est largement partagé par les acteurs institutionnels que nous avons rencontrés. Cela revient de fait à opérer un ciblage sur certains statuts. Cet arbitrage est par ailleurs en phase avec le temps contraint dans lequel l'équipe comme les développeurs du site doivent travailler.

Un axe de travail fondamental de l'équipe consistait donc en la hiérarchisation des statuts selon leur importance, de manière à mieux identifier les informations nouvelles à faire figurer dans l'assistant. L'équipe explicite ses principaux arbitrages dans les parties *infra*.

Il serait cependant paradoxal qu'un outil se proposant d'aiguiller les créateurs d'entreprises dans leurs choix de statut ne soit pas en mesure de proposer tous les statuts existants en bout de parcours.

De ce fait, l'exhaustivité est donc bien l'objectif de long terme de l'assistant, et si certains statuts font l'objet d'une priorisation (transitoire ou définitive), la question de la manière dont celle-ci se matérialise est centrale. À ce stade de la réflexion, l'équipe retient deux options :

- Des tableaux comparatifs plus complets pour certains statuts de manière à densifier l'information transmise pour certains statuts
- Un fonctionnement de l'assistant en deux grandes étapes :
 - Dans un premier temps, à l'issue d'une première série de questions, l'apparition des premiers tableaux comparatifs, légers et uniformes quelques soient les statuts ;
 - Dans un second temps, la possibilité d'ouvrir une page relative au statut retenu par l'utilisateur à l'issue de son parcours dans l'assistant. Chaque page ferait l'objet d'une documentation différenciée, les statuts identifiés comme prioritaires présentant une information plus riche que les autres. Cette seconde étape pourrait également se concrétiser par l'ajout sur une autre page ou dans un menu déroulant d'une version plus complète du tableau de l'étape 1. La priorisation serait donc incarnée par un niveau de détails différenciés lors de cette seconde étape.

L'équipe précise que ces propositions ne sont que des hypothèses de travail. Les futurs arbitrages à opérer nécessiteraient d'éventuelles phases de tests auprès d'utilisateurs et un travail de maquettage permettant d'avoir une première idée des forces et des faiblesses de chaque idée.

4.4.3. L'assistant doit pérenniser son ciblage sur le statut d'auto-entrepreneur

Le statut d'auto-entrepreneur est un statut plébiscité, donc sa documentation par le site est stratégique et capitale. Au regard de son contenu actuel, l'assistant a déjà priorisé ce statut pour accompagner un public ayant peu de compétences et cherchant à créer une petite entreprise. Ce ciblage doit être pérennisé et renforcé.

En effet, **quasiment l'intégralité des spécialistes et partenaires rencontrés ont souligné l'importance de cibler avant tout les personnes ayant des ressources limitées** (tant sur un plan économique qu'en termes de connaissances des règles administratives, sociales ou fiscales), **donc essentiellement les créateurs d'auto-entreprise et d'entreprise individuelle classique.**

La relative simplicité de la création et de la gestion d'une auto-entreprise explique son succès. Pour des individus souhaitant se lancer dans le monde de l'entrepreneuriat sans avoir de gros apports à faire et des projections de gains financiers élevés, ce statut est idéal. Notre équipe a ainsi pu remarquer que parmi les différents statuts précédemment évoqués, 61% des individus déjà à la tête d'une entreprise avaient choisi l'auto-entreprise selon les résultats de l'enquête Go entrepreneurs, proportion qui reste majoritaire dans l'enquête DITP avec 53%.

Il est dès lors capital d'être au fait des spécificités de ce statut. En se positionnant fortement sur une densification et une fiabilisation des informations spécifiques à l'auto-entreprise, l'assistant du site mon-entreprise.urssaf.fr opère un choix à la fois pertinent et stratégique : pertinent car il vient en appui de la majorité des créateurs d'entreprise et stratégique car cette capacité à orienter ce public-cible sera vecteur de notoriété.

4.4.4. Les créateurs de sociétés et les professions libérales réglementées sont mieux informés, régulièrement accompagnés, donc ne sont pas la cible prioritaire de l'assistant.

Actuellement, **l'assistant ne fait pas des sociétés son "cœur de métier" mais plusieurs statuts de société sont tout de même dans l'assistant et font l'objet d'une présentation plus ou moins poussée.**

La question s'est posée de savoir s'il pouvait être opportun de densifier dans l'assistant les informations existantes relatives aux différents types de société. Lors des entretiens menés par l'équipe, la question a régulièrement été posée. La réponse était généralement la même : les créateurs de sociétés sont essentiellement des individus ayant des connaissances avancées en matière de statut d'entreprises ou sont accompagnés par des spécialistes en la matière. Aussi, **il est peu probable que le site soit visité de manière importante par des créateurs de sociétés puisque ces individus ont davantage la capacité à définir le statut opportun sans recourir à l'assistance d'un site spécialisé.**

Par ailleurs, les sociétés ne représentent pas une part importante des créations d'entreprises.

Les statistiques relatives à la création d'entreprises confortent cette vision : les sociétés ne représentent que 27,2% des créations d'entreprises selon les résultats de l'enquête Go entrepreneurs et encore moins selon ceux de l'enquête de la DITP (17%). Les sociétés les plus couramment créées sont par ailleurs les SAS et les SASU, sociétés dont la constitution est particulièrement lourde et commande systématiquement un accompagnement extérieur. De même, la constitution d'une SCI commande généralement un business plan très poussé et un projet solidement structuré. Il paraît dès lors peu opportun de venir en appui des créateurs de SCI.

Enfin, la nature et les valeurs très particulières des SCOP expliquent le faible recours à ce statut : elles sont aujourd'hui 3600 en France. Paramétrer dans l'assistant la possibilité de proposer à un utilisateur de créer une SCOP paraît peu rentable au regard des visites que le site pourrait en bénéficier.

Ainsi, en misant sur une densification des informations sur les sociétés, le site mon-entreprise.urssaf.fr se positionnerait sur un secteur peu porteur pour accroître sa notoriété. Il faut cependant garder en tête qu'une part difficilement évaluable des créateurs de sociétés ont tout de même besoin d'un accompagnement plus ou moins rigoureux, et que l'exhaustivité est l'objectif de long terme de l'assistant (*supra*). Ainsi, tous les publics devront à terme être pris en compte dans le simulateur. La priorisation de certains publics et statuts dans un premier temps est une démarche temporaire qui précède une prise en compte plus large de tous les profils de créateurs d'entreprise.

Nous recommandons malgré tout d'ajouter à quelques endroits de nouvelles informations qui nous semblent importantes et qui sont à ce jour manquantes, mais ces recommandations ne traduisent pas une volonté d'investissement important en la matière.

Principaux indicateurs de la création d'entreprise par nature juridique

Année 2021	Nombre de créations d'entreprises	Part (%)	Évolution annuelle (%)	TCAM 2009-2020 (%)
Entreprises individuelles	724 910	72,8	+ 15,0	+ 3,6
Micro-entrepreneurs	641 543	64,4	+ 17,0	+ 5,0
Entreprises individuelles classiques	83 367	8,4	+ 1,7	- 2,5
Sociétés	270 958	27,2	+ 24,3	+ 3,3
SARL & EURL	76 590	7,7	+ 22,2	- 6,2
SAS & SASU	182 460	18,3	+ 26,2	+ 22,9
SCI	998	0,1	+ 2,0	- 5,6
Autres ^a	10 910	1,1	+ 10,9	+ 1,5
Total France	995 868	100,0	+ 17,4	+ 3,5

a. Dont associations, fondations, collectivités territoriales, organismes professionnels, syndicats de propriétaires, etc.
 Champ : France, ensemble des activités marchandes non agricoles (données brutes).
 Source : Insee (Sirene). Traitements Observatoire de la création d'entreprise.

4.4.5. Les associations ne sont pas incluses dans l'assistant malgré les avantages certains de cette forme juridique pour le public-cible

Actuellement, l'assistant au choix du statut du site mon-entreprise.urssaf.fr ne s'intéresse pas aux projets à but non lucratif. Le statut associatif ne figure donc pas dans l'assistant, à rebours de la démarche empruntée par le partenaire BPI France.

Eu égard, au succès de cette forme juridique et aux avantages qu'elle présente l'équipe recommande donc son ajout à l'assistant au choix du statut.

L'article premier de la loi du 1er juillet 1901 définit l'association comme « *la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices.* » Ainsi l'association a en principe pour caractéristique d'être dirigée par un bureau composé de personnes « ressources », au minimum 2, bénévoles et désintéressées financièrement. Cet aspect collectif constitue une caractéristique

majeure de l'association, qui la distingue de l'autre statut permettant de créer aisément son entreprise, à savoir la micro-entreprise.

En outre l'association fonctionne généralement avec une grande liberté dont les seules limites sont fixées par les statuts et le règlement intérieur. Ce mode de fonctionnement explique le grand nombre d'association existant en France, à savoir 1,3 million. Celles-ci ont pris une place importante dans des domaines très variés ; dans le domaine de la culture l'association a par exemple un statut privilégié. De même, les associations peuvent préférer collaborer avec d'autres associations qui se trouvent face à des problématiques similaires. Elles emploient près de 2 millions de salariés.

L'association a également pour avantage de permettre une certaine facilité de création et de gestion. Elle peut permettre de tester une activité et de faire un test de marché, ainsi certains projets peuvent être testés plusieurs mois voire plusieurs années afin de démontrer leur viabilité économique, au départ, sur un mode « non lucratif ». C'est pourquoi nous notons des projets plus orientés « entreprise classique » qui prennent également la forme d'associations, par exemple dans des domaines tels que : l'organisation de voyages, les cafés-restaurants, l'édition, l'éducation ou la formation professionnelle, les échanges internationaux, la prestation de conseil etc.

Par ailleurs le caractère présumé non lucratif de l'association constitue un avantage non négligeable auprès de certains tiers tels que les organismes publics ou les mairies.

4.4.6. Les artistes-auteurs : un statut de niches aux nombreuses spécificités ne figurant pas pour l'heure dans l'assistant

Le statut d'artistes-auteurs ne figure actuellement pas dans l'assistant. Pour rappel, l'article L. 382-1 du Code de la sécurité sociale précise que les artistes-auteurs sont les créateurs des « œuvres littéraires, dramatiques, musicales, chorégraphiques, audiovisuelles, cinématographiques, graphiques et plastiques ». À cela il convient d'ajouter les auteurs de logiciels qui exercent à titre indépendant une activité de création et qui ont un droit de propriété littéraire et artistique sur leurs œuvres. Ils sont susceptibles de percevoir à ce titre des droits d'auteur. Le régime de l'artiste-auteur concerne uniquement les créateurs d'œuvres d'art et non les techniciens ou artistes-interprètes qui relèvent du régime des intermittents du spectacle.

À court-terme, ce non-positionnement sur ce public très spécifique semble l'option à retenir. En effet, le panorama 2020 des résultats statistiques de l'affiliation au régime social des artistes auteurs dénombre 36 002 nouvelles affiliations. **Le faible volume qu'il représente parmi la totalité des potentiels nouveaux utilisateurs de l'assistant au choix du statut ainsi que les conclusions de nos entretiens invitent l'équipe à ne pas envisager, à ce stade, d'incorporer le statut des artistes-auteurs à l'assistant.**

Le partenaire BPI-France a tout de même insisté sur la nécessité de venir en appui de ce statut peu clair pour son public. Il convient donc de garder en tête qu'un travail important à destination de ce public devra être réalisé dans un second temps (sa non-priorisation dans le cadre de cette étude n'est que temporaire).

4.4.7. Les règles relatives au conjoint collaborateur sont absentes de l'assistant

Aucune information relative au statut de conjoint-collaborateur ne figure dans l'assistant. Il paraît opportun à l'équipe projet d'inclure dans le site mon-entreprise.urssaf.fr des informations relatives au statut du conjoint du chef d'entreprise. En effet, des règles spécifiques existent et cela renforcerait l'attractivité du site de les inclure car si ces règles ne figurent pas parmi les principaux

critères de choix du statut juridique elles sont tout de même identifiées comme nécessaires dans l'enquête réalisée par la DITP. (3%)

4.4.8. Les informations socio-fiscales sont à densifier

Par informations socio-fiscales, l'équipe entend désigner tout ce qui a trait à la protection sociale (couverture sociale, acquisition des droits, niveau de couverture, paiement des cotisations sociales, etc) et à la fiscalité (méthode d'imposition, option existante pour l'imposition, taux d'imposition, existence ou non d'un versement libératoire, etc.).

Alors que les données recueillies via les personnes interrogées durant le salon Go Entrepreneurs montrent que les informations sociales et fiscales figurent parmi les besoins les plus importants pour 27 % et 21 % des personnes ayant déjà créé leur entreprise, **l'équipe considère que le site propose un niveau d'information parfois insuffisant.**

L'enquête DITP met également en exergue ces préoccupations. Concernant les informations sociales, les créateurs déclarent être influencés dans le choix du statut par le fait d'avoir une bonne protection sociale (pour 19% d'entre eux), de faire bénéficier leur conjoint d'une protection sociale (statut conjoint collaborateur) (3%), et payer moins de cotisations (46%).

Par ailleurs, ils signalent que les éléments leur ont posé un problème au moment de la création de l'entreprise :

- L'anticipation et le paiement des cotisations sociales à l'Urssaf (38%),
- Le calcul de l'impact de la création sur les allocations / aides existantes (chômage, RSA, prime d'activité) (24%)
- Le choix d'une mutuelle / retraite complémentaire (17%)

Pour ce qui est des informations fiscales, les personnes interrogées détaillent que le choix du statut juridique est influencé par la volonté de payer moins d'impôt (11%) et mettent par conséquent en avant les difficultés suivantes :

- Déclarer les résultats de leur entreprise aux impôts (24%)
- Choisir le type d'imposition de l'entreprise (46%) (versement libératoire / impôt sur les sociétés / impôt sur le revenu).

De manière éparse, il est donc recommandé à plusieurs endroits d'étayer les informations figurant sur le site.

4.4.9. L'assistant ne traite pas du sujet des aides à la création d'entreprise mais il ne paraît pas pertinent de développer cette piste dans le cadre de cette commande

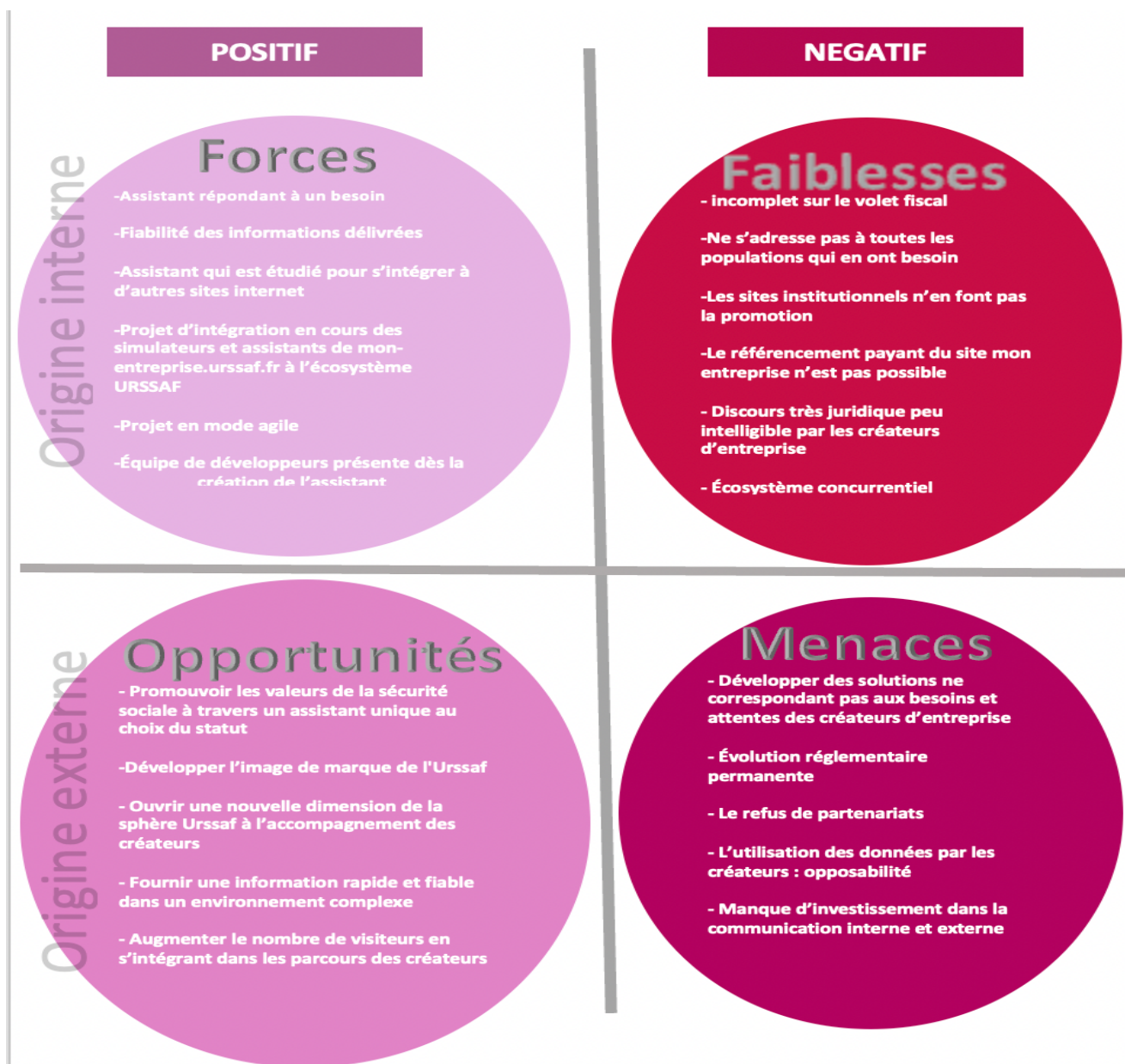
Le sujet des aides à la création d'entreprise est central pour de nombreux créateurs d'entreprises. L'assistant du site mon-entreprise.urssaf.fr ne revient pas sur les aides existantes. Nous nous sommes donc demandé s'il y avait matière à étoffer l'assistant au choix du statut au travers des aides à la création d'entreprises.

Après avoir analysé les différents types d'aides existantes, nous avons constaté que l'accès aux aides dépend rarement du statut. Il n'y a donc pas matière à étoffer l'assistant au choix du statut sur le sujet des aides à la création d'entreprises.

Il n'y a donc pas lieu de densifier les informations relatives aux aides sur l'assistant au choix du statut car cela détournerait l'assistant de son but premier. L'attractivité d'un statut ne dépend pas (ou très peu) des aides auxquelles il donne accès ensuite. **N'ayant quasiment aucun lien avec le choix du statut, densifier les informations sur les aides à la création d'entreprises ne répond pas à la commande d'améliorer l'assistant au choix du statut.**

Cette démarche serait en revanche vectrice d'attractivité et répondrait à un besoin avéré pour le site mon-entreprise.urssaf.fr. En effet 19% des individus sondés par l'enquête DITP font état de la difficulté de connaître et de candidater aux aides publiques dont ils peuvent bénéficier alors que 10 % déclarent avoir choisi un statut en se basant en partie sur le fait qu'ils puissent bénéficier d'aides publiques.

4.4.10.SWOT conclusif de la partie diagnostic



5. COMPARAISON DES SCENARII

5.1. Structuration des scenarii proposés

À la suite des différents constats sur l'existant par l'équipe projet et des enquêtes utilisateurs et interviews menés, des pistes de solutions ont émergé et ont donné lieu à deux scenarii différents s'appuyant sur le développement d'un socle commun à effectuer.

Le socle commun aux 2 scénarii concerne l'injection de données complémentaires évoquées dans les recommandations (partie 7) qui permettent à l'utilisateur de mieux appréhender les notions abordées par l'assistant au choix du statut juridique. Cela renvoie ainsi à l'accessibilité de l'assistant et à sa bonne complétude. Les recommandations portant sur ces deux points sont donc uniformément présentes dans les scénarii présentés car elles constituent les axes d'amélioration incompressibles découlant de la commande, qui seront détaillés dans une prochaine partie

L'étude comparative de ces scenarii doit permettre de répondre au mieux aux problématiques soulevées lors du diagnostic de l'existant : comment proposer une information complète, globale, fiable, claire et personnalisée à l'utilisateur de l'assistant, sans qu'il ne soit noyé par trop d'informations?

C'est donc sur la gestion du contenu éditorial que se concentre ce Mareva.

Deux scénarii sont proposés au regard des différentes investigations réalisées par l'équipe projet :

- Le scénario 1 concerne l'ajout d'informations directement sur l'assistant : **importation de contenu éditorial** des sites spécialisés (DGFIP, POLE EMPLOI, Urssaf...)
- Le scénario 2 concerne l'ajout d'informations émanant des sites dédiés selon les thématiques abordées **via des liens URL**.

L'idée est donc de savoir si le site rentre dans une période de mise en ligne massive de documentation ou si au contraire elle s'appuie sur des sites extérieurs.

Quel que soit le scénario retenu, nous recommandons de démarrer le développement par l'injection du socle commun car celui-ci permettra le gain de qualité le plus conséquent en utilisant les données les plus claires.

Le socle commun :

Les deux scenarii envisagés sont conditionnés, pour assurer leur réussite, à l'intégration d'un socle commun. En effet, avant d'envisager une information totalement exhaustive du créateur d'entreprise en matière juridique, fiscale et sociale, il est nécessaire de construire une base :

- Qui permettra de faire évoluer l'assistant au regard des besoins de clarification et d'intelligibilité des informations déjà présentes ;
- Qui sera vectrice d'une navigation plus fluide et personnalisée dans l'assistant.

Tout d'abord, un état des lieux complet des informations, des fonctionnalités et de la construction pas à pas de l'assistance s'est avéré nécessaire pour identifier les lacunes de l'outil. Le compte rendu de cet important travail préliminaire figure dans la partie diagnostic de ce rapport.

Afin de poursuivre l'effort d'amélioration de l'outil, des enquêtes à chaud et à moyen terme et l'instauration d'autres indicateurs qualitatifs pourront être développés au fur et à mesure de la mise

en œuvre du projet dans le but de donner des repères sur le niveau de satisfaction des utilisateurs de l'assistant par rapport aux objectifs et aux promesses de ce dernier. Cette démarche s'inscrit dans le principe de la boucle d'amélioration continue.

Ce socle consiste à :



Compléter les informations techniques et la terminologie utilisée par l'assistant



Améliorer la navigation pour éviter la rupture de parcours



Perfectionner le tableau récapitulatif permettant la comparaison des statuts juridiques.

L'enjeu est de réussir à transmettre une information claire et fiable à des individus n'ayant que peu de compétences en la matière. La clarification des termes et la facilitation d'appréhension des résultats permettront à la fois :

- De renseigner les usagers de manière plus qualitative ;
- D'engager dès ce premier contact une approche plus pédagogique pour les usagers : la compréhension des termes et obligations conduira à une meilleure adhésion au système de protection sociale ;
- Permettre à l'utilisateur d'opérer un choix éclairé qui pourra avoir une incidence tant sur la pérennité de l'entreprise à venir que sur son niveau de protection sociale.
- Ce socle commun correspond aux éléments évoqués dans l'intégralité des recommandations de la partie 7 de la présente note.

Par ailleurs la configuration technique du site et la conduite de projet en mode agile a déjà permis d'apporter quelques améliorations.

Au regard de l'architecture technique du projet, celui-ci est autonome et entièrement décorrélé des projets de l'Urssaf Caisse Nationale. L'équipe en charge du développement du site "mon-entreprise" fonctionne de manière agile. Les tests sont réalisés dès que possible et le travail se fait par petites itérations. Cette configuration a déjà permis d'apporter quelques améliorations à l'outil :

- Concernant l'ergonomie de l'entrée dans l'assistant au choix du statut :
 - Lors de la réunion de lancement du 11 mars 2022, le groupe avait été invité à effectuer des critiques constructives de l'assistant à la suite de la découverte du site internet et des différentes ressources mises à sa disposition.

À cette occasion, le groupe avait pu argumenter qu'il n'était difficile de trouver l'assistant dans la page d'accueil. En effet, il fallait d'abord sélectionner « créer une entreprise » pour accéder à l'assistant.

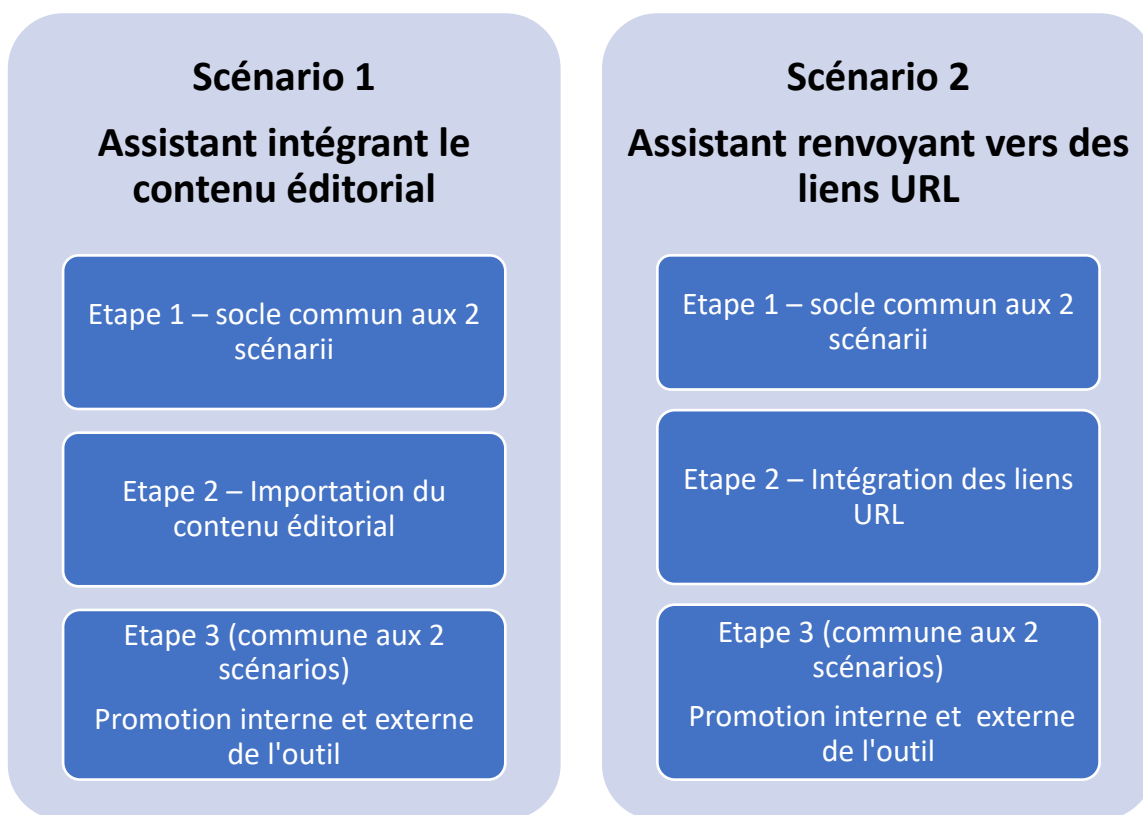
À la suite des modifications apportées, un bouton « Je n'ai pas encore d'entreprise » a remplacé le précédent rendant ainsi le message à destination des futurs créateurs d'entreprise plus clair.

- Concernant la suppression de l'option EIRL dans l'assistant au choix du statut :
- Le statut d'entrepreneur individuel à responsabilité individuel (EIRL) a été supprimé par la loi n°2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante supprime le statut d'EIRL. Depuis le 15 février, il n'est donc plus possible de choisir cette forme d'entreprise pour de futures créations d'entreprise. C'est pourquoi dans un souci de clarté, l'équipe a proposé de faire disparaître l'EIRL de la liste des statuts proposés dans l'assistant.
- Concernant la mise à jour du lien pour créer son entreprise pour formalites.entreprises.gouv.fr :
- À l'occasion de l'entretien du Jeudi 4 mai, avec M. Xavier Merlin, membre de la mission interministérielle relative à la simplification et à la modernisation des formalités des entreprises et de publicité légale, il a été remarqué que le site monentreprise.fr renvoyait dans la section « créer mon entreprise en ligne » de la checklist « À faire pour créer votre entreprise » à un lien désormais fermé. Surtout il ne renvoyait pas vers le nouveau site internet lié à la création d'entreprise et à la réalisation des formalités, à savoir formalites.entreprises.gouv.fr. Pour donner suite à ce constat le lien a été mis à jour.

5.2. Présentation des scénarii

Le schéma ci-dessous présente les 2 scénarii. Ils seront détaillés en seconde partie. Ils sont constitués de 3 étapes :

- Etape 1 : intégration d'un socle commun aux 2 scénarios
- Etape 2 : importation du contenu éditorial (scénario 1) et intégration des liens URL (scénario 2)
- Etape 3 : promotion interne et externe commune aux 2 scénarios



Scénario 1 : Assistant intégrant les informations en interne

Le scénario 1 se concentre sur l'amélioration de l'assistant en injectant du contenu éditorial dans l'assistant au choix du statut juridique. Les composantes de ce scénario sont :

Etape 1 : Intégration d'un socle commun

Cette étape correspond à la mise en œuvre du socle commun

Etape 2 : Importation du contenu éditorial

Deux options sont envisageables pour cette étape :

- Soit le contenu éditorial est écrit « en dur » dans la page et ce sont les équipes techniques qui s'occupent de sa mise à jour. C'est directement dans le code de la page que l'on écrit le contenu. Seuls les développeurs peuvent y opérer des modifications. La seule façon de modifier le contenu est de modifier le code source de la page. La mise à jour du contenu est aisée si celui-ci évolue peu, en revanche elle devient complexe si la législation est mouvante (cela nécessite dès lors de mettre en place une veille et une réactivité aux évolutions) ;
- Soit il faut utiliser un CMS (content management system), c'est à dire une "brique logicielle" qui a pour but de référencer tout le contenu au même endroit, et qui permet à des personnes non-développeurs de le maintenir. Le CMS vient avec une "admin interface" (interface d'administration) qui permet à n'importe qui en charge de la gestion du contenu éditorial de modifier le contenu.

Dans le cadre de notre projet, il faudrait donc que le site hôte possède un CMS dont les contenus sont accessibles sous forme d'API⁸ et qu'il s'engage à l'ouvrir afin que les contenus soient directement récupérés et copiés automatiquement sur le site.

Avec un CMS, il faudrait développer une couche pour mettre ces contenus dans un cache et une brique spécifique pour interroger l'API.

Actuellement, ce système n'est pas utilisé par le site mon-entreprise.urssaf.fr, au sein duquel les développeurs ont également la charge du contenu éditorial. La limite de cette option est son coût, ce mode de gestion est moins adapté aux contenus fortement dynamiques. En outre, l'utilisation d'un CMS ne permet pas d'être très agile car elle conduit à décorrélérer la structure de la page du contenu de la page. Un CMS est davantage adapté aux articles de blog ou page de documentation mais ne correspond pas à des interfaces dynamiques et interactives comme celles de mon-entreprise.urssaf.fr.

Il est à noter que l'URSSAF Caisse Nationale fonctionne avec un CMS appelé "JAHIA" : toute la plateforme documentaire et son contenu sont gérés via JAHIA. Si l'équipe du site souhaite intégrer du contenu du site Urssaf directement sur mon-entreprise.urssaf.fr cela suppose d'effectuer de gros développements car il faudrait s'interfacer avec l'API et récupérer les autorisations nécessaires.


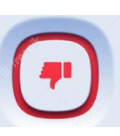
Dans ces deux options, l'intégration du contenu direct peut nécessiter une action juridique. En effet le contenu peut être protégé ou soumis à des droits d'auteur. Il faudra donc s'assurer de l'accord de tous les sites utilisés.

- Soit au moyen d'un Scrapper : Si le site hôte ne possède pas de CMS, ou ne souhaite pas en donner l'accès, il est toujours possible d'aller récupérer les contenus en ligne avec un robot (scrapper). C'est une pratique à la limite de l'hacking qui nécessitera de toute évidence l'accord du site hôte en raison des contraintes techniques et légales. Par ailleurs, cette solution ne peut être pérenne car tout changement dans la structure de la page hôte oblige à actualiser le robot.

Etape 3 - Promotion interne et externe de l'outil

⁸ API : *Application Programming Interface*. Interface logicielle qui permet de connecter un logiciel ou un service à un autre logiciel ou service afin d'échanger des données ou des fonctionnalités.

Cette étape sera détaillée dans une prochaine partie.

SCENARIO 1 : intégration du contenu	
 AVANTAGES	 INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Capacité à centraliser une information en limitant le nombre de clics ○ Navigation sur un seul site ○ Facilitateur d'accès à une information fiable ○ Amélioration de l'image de la caisse 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Une information densifiée qui peut décourager l'utilisateur ○ Un manque de profondeur qui pourrait également décourager les usagers plus aguerris ○ Le coût de formation des ambassadeurs ○ Les nécessaires autorisations à reprendre des contenus ○ Les contraintes techniques

Scénario 2 : Assistant renvoyant vers des liens URL

Le scénario 2 se concentre quant à lui, sur l'amélioration de l'assistant en renvoyant vers des liens URL en lien avec les thématiques identifiées.

Etape 1 : intégration d'un socle commun

Les composantes du socle commun de ce scénario sont celles évoquées supra.

Etape 2 : intégration des liens URL thématiques



Établir des liens depuis l'assistant permet d'augmenter la visibilité des sites reliés, qui seront ainsi enclins à intégrer l'assistant en retour.

L'intégration de liens ne nécessite absolument aucune action juridique, il n'en est pas de même avec l'intégration de contenu directe.

Ce scénario répond à une logique de parcours présentant les notions, les calculs associés et intégrant des liens vers les différents sites explicatifs en fin de parcours (urssaf.fr, impôt.gouv.fr, economie.gouv.fr, service-public.fr, secu-independant.fr)

Enfin, l'intégration des liens URL offre à l'utilisateur un accès à une information plus profonde car émanant du site spécialisé.

SCENARIO 2 : renvoi vers des liens URL

 AVANTAGES	 INCONVENIENTS
Intégration dans le cadre d'un parcours Information exhaustive Information fiable Amélioration de l'image de marque de l'Urssaf Caisse nationale Augmentation du nombre de visites lié aux sites tiers	Nombre de clics plus importants que le scénario 1 Le coût de formation des ambassadeurs Dépendance aux sites et à leurs fonctionnalités

Etape 3 - Promotion interne et externe de l'outil

Cette étape commune aux 2 scénarios, s'organise autour de deux volets, un plan de promotion interne et un autre externe.

→ **Interne :**

L'URSSAF Caisse Nationale a mené des ateliers avec des acteurs du réseau Urssaf sur l'accompagnement "des créateurs d'entreprise". Ces ateliers ont mis en exergue qu'en interne les agents ne connaissent pas le site mon-entreprise.

L'offre de service de l'Urssaf aux créateurs d'entreprise n'est donc pas maîtrisée au sein même du réseau, or il est important de créer une offre de service créateur commune à l'ensemble du territoire dans un soucis d'égalité de traitement des usagers.

Cette promotion interne se matérialiserait par :

1. La réalisation d'un guide de présentation de l'ensemble de l'offre de service aux créateurs d'entreprise au sein duquel l'assistant au choix du statut. A l'attention des directions métiers, il serait élaboré et construit en tenant compte de leurs contraintes (format court, concis et dématérialisé qui permettrait une mise à jour régulière).
2. La création d'une nouvelle fonction « d'ambassadeurs de l'offre de service créateur d'entreprise » en charge de faire la promotion de cette offre digitale en interne. L'identification des ambassadeurs et de leur périmètre d'action pourrait faire l'objet d'une expérimentation avec les caisses volontaires.

→ **Externe :**

En externe, la promotion de l'outil et de son intégration sera faite auprès des sites partenaires et non partenaires.

La promotion externe en s'appuyant sur le réseau Urssaf :

1. La promotion de mon-entreprise effectuée aujourd'hui par la Dicom, notamment via sa présence sur des événements tels que le Big Tour organisé par Bpi doit pouvoir être relayée au niveau régional. Un focus pourra être fait concernant l'assistant au choix du statut juridique « nouvelle version ».

Se pose ainsi la question de l'industrialisation de l'offre alors que les URSSAF n'ont pas les mêmes moyens.

2. La fonction d'ambassadeurs pourra également participer à la promotion externe dans le cadre de salons dédiés à la création d'entreprise, de partenariats avec des pépinières d'entreprises, des associations d'accompagnement à la création d'entreprise, à l'instar du partenariat Urssaf Caisse Nationale avec Les Déterminés (Fondée en 2015, l'association Les Déterminés accompagne à la création d'entreprise).

Dans le cadre du scénario 2, la promotion réalisée directement par les partenaires sur leurs pages internet aura davantage d'impact que dans le cadre du scénario 1.

En effet, intégrer des liens depuis l'assistant permet d'augmenter la visibilité des sites reliés, qui seront donc davantage enclins à faire la promotion de l'outil et à l'intégrer en retour.

6. PRESENTATION DES SCENARII PROPOSES

6.1. Exposé des critères

Les deux scénarios présentés ci-dessus ont fait l'objet d'une comparaison avec la méthode d'analyse de la valeur stratégique du projet et de sa rentabilité inspirée de MAREVA pour ce qui relève des étapes 2 et 3, l'équipe projet ayant fait le choix, au regard du diagnostic, de proposer un socle commun aux 2 scénarios.

La méthodologie MAREVA a été utilisée dans sa version simplifiée mais a permis de répondre à l'objectif de la méthode, à savoir prendre en compte des critères tant qualitatifs que quantitatifs dans l'évaluation des scénarios.

L'équipe projet a choisi de construire ses indicateurs en proposant des critères en adéquation avec la note de cadrage pour évaluer la valeur des différents scénarios. Plusieurs critères d'évaluation ont été établis, regroupés en cinq axes :

- la rentabilité du projet
- la nécessité du projet
- les impacts internes
- les impacts externes

- la maîtrise des risques.

La méthodologie retenue a été la suivante :

- Identification des critères d'analyse de la valeur, c'est-à-dire des critères discriminants entre les scénarios,
- Notation de 1 à 4 de chaque critère pour les deux scénarios. Les critères ont été rédigés sous forme de phrases et d'interrogations.
- Si la phrase est vraie pour le scénario considéré, il obtient la note de 1 sur 4 pour ce critère. Si la phrase est fausse, le scénario obtient la note de 4 sur 4.
- Les notes de 2 et 3 permettent de nuancer la notation et ainsi d'identifier un écart entre les deux scénarios.
- Un champ « commentaires » permet en cas de besoin, d'expliquer une note attribuée.
- Les résultats ont ensuite été analysés d'une manière détaillée au regard des 5 axes identifiés

Rentabilité du projet :

Il s'agit d'évaluer la rentabilité du scénario en évaluant les coûts prévisibles ainsi que les gains attendus.

Le recensement des coûts tient compte des coûts engendrés par le *build* (piloteage, développement, ...) et le *run* (maintenance, formation...).

Les impacts internes :

Il s'agit d'évaluer les impacts de l'évolution de l'assistant sur les agents qui l'utilisent dans leur accompagnement.

Il évalue également la capacité du projet à faciliter et clarifier l'accès à l'information pour les créateurs d'entreprise.

Les impacts externes :

Il s'agit là d'une valeur forte pour le projet, dans la mesure où le choix du scénario va engendrer une augmentation plus ou moins importante du trafic, l'évaluation porte également sur le nombre d'utilisateurs et partenaires enclin à le visiter.

C'est l'objet même du projet, à savoir augmenter les visites en améliorant le contenu.

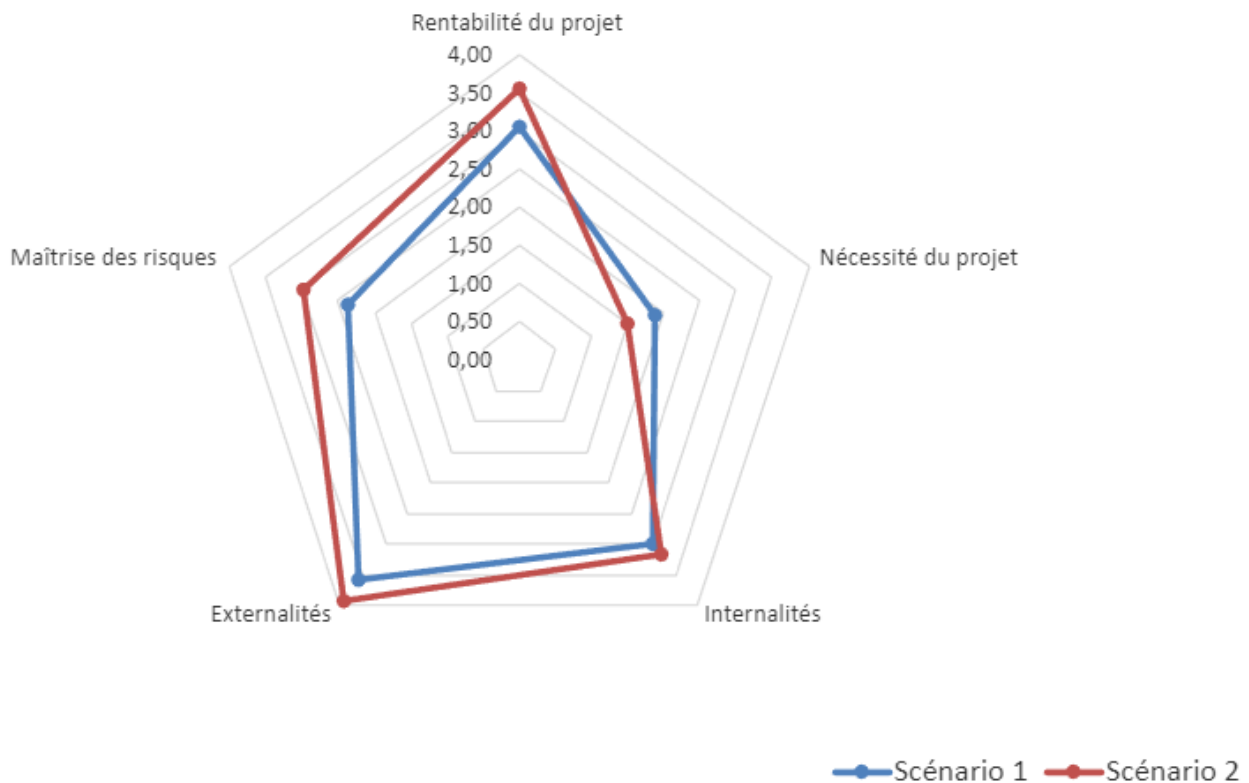
La maîtrise des risques

La maîtrise des risques est évaluée au regard des risques de mise en œuvre du scénario, des risques techniques mais également des risques juridiques.

La mesure du risque technique porte sur la complexité du contenu éditorial et des sources identifiées mais également sur le niveau de développements nécessaires spécifiques.

6.2. Comparaison des scénarios

MAREVA CPN ASSISTANT AU CHOIX DU STATUT JURIDIQUE



(Annexe 6)

Comparaison des scénarios par axe

Axe 1 : la « rentabilité du scénario » :

- Le scénario 1 obtient la note de 2,50 sur 4.
- Le scénario 2 obtient la note de 3,33 sur 4.

Selon l'évaluation des coûts, le scénario 2 est le plus pertinent. Le run est moindre pour le scénario 2 (peu ou pas de coût une fois le scénario mis en place), les mises à jour étant automatiques car liées aux sites externes. Le scénario 1 quant à lui a un run élevé du fait du contenu éditorial qui nécessite un contrôle et une mise à jour régulière.

L'impact du choix du scénario sur l'image de l'Urssaf Caisse Nationale est également plus important pour le scénario 2 que pour le scénario 1, en effet, le fait de faire des liens depuis l'assistant permet

d'augmenter la visibilité des sites reliés, qui seront donc d'avantage enclins à intégrer l'assistant en retour.

Axe 2 : la « nécessité du projet » :

- Le scénario 1 obtient la note de 1,88 sur 4.
- Le scénario 2 obtient la note de 1,50 sur 4.

Du point de vue de la Caisse Nationale, le scénario 2 est le plus conforme aux attentes car il répond aux enjeux de rapidité de mise en œuvre et de contenu non contraignants pour l'équipe projet. Il s'inscrit également dans la COG de l'Urssaf caisse nationale qui s'oriente vers une stratégie de communication digitale.

Par ailleurs, si les scénarios ne se différencient que peu, le principal écart porte sur son intégration dans un parcours web pour le créateur.

Le parcours web de création d'entreprise permet, en effet, d'avoir l'Urssaf Caisse Nationale comme jalon incontournable avec l'assistant au choix du statut et le choix du scénario 2 permet également d'offrir au créateur la possibilité de poursuivre son parcours avec l'accès à des liens.

Axe 3 : les « internalités » :

- Le scénario 1 obtient la note de 3 sur 4.
- Le scénario 2 obtient la note de 3,17 sur 4.

Le niveau d'information du scénario 2 permet d'atteindre les objectifs en matière d'amélioration du service rendu et d'information à l'adhérent, les informations transmises étant plus exhaustives.

Pour ce qui relève de la collaboration entre organismes, les 2 scénarios pourront favoriser les échanges dans le cadre des formations des ambassadeurs.

Enfin, les 2 scénarios contribuent de manière égale à clarifier les démarches à engager pour la création d'entreprise.

Axe 4 : les « externalités » :

- Le scénario 1 obtient la note de 3,58 sur 4.
- Le scénario 2 obtient la note de 3,92 sur 4.

Le niveau d'information du scénario 2 permet d'atteindre les objectifs en matière d'amélioration du service rendu et d'informations à l'adhérent, ces dernières étant plus exhaustives.

Pour ce qui relève de la collaboration entre organismes les 2 scénarios pourront favoriser les échanges dans le cadre des formations des ambassadeurs.

Le scénario 2 à travers les renvois de liens externes peut favoriser la connaissance de l'Urssaf Caisse Nationale et donc à terme peut améliorer son image de marque.

Enfin, les 2 scénarios contribuent de manière égale à clarifier les démarches à engager pour la création d'entreprise.

Axe 5 : la « Maîtrise des risques » :

- Le scénario 1 obtient la note de 2,35 sur 4.

- Le scénario 2 obtient la note de 2,80 sur 4.

Les risques induits par le déploiement du scénario 1 sont plus forts. En effet, il est très impactant au regard du contenu éditorial et de son suivi. Les risques techniques sont beaucoup plus forts sur le scénario 1 et peuvent avoir une incidence opérationnelle sur l'équipe projet.

Les risques concernant les clients internes et externes sont plus forts pour le scénario 1 et le point d'écart porte exclusivement sur le risque de non-qualité des données et informations délivrées par le service.

Par ailleurs, concernant le risque juridique, si l'intégration de liens ne nécessite absolument aucune action juridique, il n'en est pas de même avec l'intégration de contenus directs. Ces derniers peuvent être protégés ou soumis à des droits d'auteur, et il faudra alors s'assurer de l'accord de tous les sites utilisés.

7. DESCRIPTION DU SCENARIO RETENU

Le total des évaluations des 2 scénarii permet de confirmer les orientations identifiées par le groupe projet et menant au choix du scénario 2 : les résultats atteignant 2,77 pour le scénario 1 et 3,03 pour le scénario 2.

7.1. Clarification et simplification de la navigation de façon à renforcer l'attractivité de l'assistant au choix du statut

Ces recommandations découlent directement du diagnostic (*supra*) donc ne font pas l'objet de développements supplémentaires.

Recommandation n°1 : Solliciter l'utilisateur via un questionnaire direct.
Recommandation n°2 : Retravailler l'entrée dans l'assistant.
Recommandation n°3 : Maximiser la définition des termes et concepts utilisés en utilisant des méthodes d'affichage des informations en deux temps.
Recommandation n°4 : Revoir le positionnement de quelques composantes du parcours utilisateurs.
Recommandation n°5 : Conforter les tableaux comparatifs mais les retravailler : <ul style="list-style-type: none"> Rester cohérent sur l'enchaînement du parcours (exemple : ne pas proposer l'EI ou l'EIRL après avoir cliqué sur le bouton "Société") Revoir la hiérarchie des catégories d'informations Abandonner le système des petites croix vertes informatives
Recommandation n°6 : Supprimer les liens profonds qui sont susceptibles de provoquer des ruptures de parcours.

7.2. Amélioration de la complétude de l'outil

7.2.1. Recommandations communes à tous les statuts

Recommandation n°1 : Demander si le créateur poursuit un but lucratif afin d'intégrer les associations dans l'assistant

L'équipe recommande d'insérer comme première ou deuxième question la question suivante : "Voulez-vous exercer votre activité à but lucratif ou à but non-lucratif ?" (une formulation moins administrative pourrait être appréciable, par exemple "Souhaitez-vous gagner de l'argent avec votre activité ?"). Cela permettra d'insérer dans l'assistant les associations. Cette recommandation s'appuie d'une part sur l'ensemble des éléments précités sur le statut des associations et ses spécificités, mais aussi sur un travail de comparaison avec un autre assistant au choix du statut et notamment celui de BPI France (*infra*).

Dans le but...

De gagner de l'argent

Dans un but non lucratif

2 / 5 Suivant >

L'ajout de cette question conduit à éventuellement recommander en fin de parcours la création d'une association. Il faut donc ajouter des éléments relatifs à ce statut, dont certains ont été évoqués précédemment (*supra*) : facilité de création et de gestion, avantages fiscaux, statut bénéficiant d'une bonne image auprès des partenaires publics, possibilité de "tester" son activité au travers de ce statut.

Recommandation n°2 : Revoir la hiérarchisation des informations des tableaux

Au cours des entretiens, le constat d'un ordre illogique des catégories d'informations des tableaux (ci-dessous) a été porté à la connaissance de l'équipe (*supra*). En effet, l'importance de l'information ne semble pas corrélée à son positionnement dans le tableau.

Statuts juridiques possibles

Couverture accidents du travail

Assurance maladie (médicaments, soins, hospitalisations)

Mutuelle santé

Indemnités journalières (en cas d'arrêt maladie)

Retraite

ACRE

Déduction des charges

Paielement des cotisations

Contrats prévoyance et retraite facultatives déductibles

Paielement de cotisations minimales

Revenu minimum pour l'ouverture des droits aux prestations

Plafond de chiffre d'affaires

Gestion comptable, sociale, juridique...

Les constats et recommandations sont les suivants :

- Dès lors qu'elle est effectivement identique pour tous du fait des caractéristiques fondamentales du fonctionnement de l'Assurance maladie française, il ne paraît pas opportun de la spécifier si haut dans le tableau (voire de la mentionner) ;
- De même, concernant les mutuelles, dans la mesure où la recommandation se limite à conseiller fortement d'en prendre une, l'équipe est très réservée sur son utilité (cette information n'est pas discriminante sur le choix du statut) ;
- L'équipe s'accorde sur l'importance des informations relatives à la protection sociale du créateur d'entreprise (AT, IJ, Retraite, etc) qui constituent par ailleurs une demande forte des créateurs d'entreprise ;
- Par souci de cohérence, il serait utile de faire figurer les informations relatives aux retraites facultatives en dessous des informations relatives à la retraite de base ;
- L'information relative au plafond de chiffre d'affaires est capitale et déterminante pour l'accès au statut d'auto-entrepreneur, donc devrait figurer nettement plus haut dans le tableau. En effet, elles font l'objet de nombreuses demandes d'éclaircissement par les créateurs d'entreprise ;
- Dans la mesure où l'accès à une aide est parfois la condition *sine qua non* à la création d'une entreprise pour certains créateurs, l'information relative à l'ACRE devrait également figurer assez haut dans le tableau.

De ces éléments d'analyses découlent la recommandation de hiérarchisation des catégories d'information suivante :

Statuts juridiques possibles
Plafond de chiffre d'affaires
ACRE
Couverture accidents du travail
Indemnités journalières (en cas d'arrêt maladie)
Retraite
Contrats prévoyance et retraite facultatives déductibles
Déduction des charges
Paiement des cotisations
Paiement de cotisations minimales
Revenu minimum pour l'ouverture des droits aux prestations
Gestion comptable, sociale, juridique...
Assurance maladie (médicaments, soins, hospitalisations)
Mutuelle santé

Recommandation n°3 : Expliciter les informations relatives à la protection sociale

L'équipe considère qu'en vue d'explicitier les informations relatives à la protection sociale, les simulateurs, outils spécifiques au site et régulièrement salués lors de nos entretiens, doivent être mis en avant le plus largement possible. Ceux-ci permettent en effet, comme dit précédemment, de transmettre des informations simplifiées et personnalisées aux créateurs d'entreprise en fonction des caractéristiques prévisibles de leur future activité. Il est souhaitable dans cette perspective d'expliquer en une phrase à l'utilisateur que l'intérêt de la simulation est de faire apparaître la différence de droits en fonction du statut choisi.

Dès lors, il est proposé d'ajouter au simulateur intitulé "*comparer mes revenus, pension de retraite et indemnités journalières maladie*" qui ne présente actuellement que le revenu net de cotisations, les deux nouvelles sous catégories permettant de produire un calcul pour expliciter les informations relatives aux IJ et à la pension de retraite, le tout en faisant attention à ne pas surcharger l'utilisateur de questions.

Le simulateur pourrait ressembler à celui-ci ci-dessous, envisagé précédemment par Johan Girod dans le cadre des évolutions futures du site.

Votre situation

Suggestions : [Chauffeur de VTC](#) [Livreur à vélo](#) [Plombier](#) [Développeur web](#)

Quel est votre chiffre d'affaires estimé ?
Montant total des ventes réalisées, hors taxe

Quel sont vos charges prévisionnelles ?
Matériel, employés, local, matières premières, etc.

Quel est votre catégorie d'activité ? Autres questions +

Comparaison détaillée



Auto entrepreneur
CHOISIR



Entreprise classique
CHOISIR

! Seuil de chiffre d'affaire dépassé

	Auto entrepreneur	Entreprise classique
Revenus		
Revenu disponible	32 121 €	21 938 €
Cotisations sociales	12 120 €	15 911 €
Impôt sur le revenu	1 120 €	1 911 €
Retraite		
Pension de retraite	23 012 €	26 918 €
Nombre de trimestres cotisés	4	3
Dépense supplémentaires	Madelin	Madelin, PERCO
Maladie		
Assurance maladie	Identique pour tous	
Indemnité journalière	32 €	12 €
Accident du travail	0 €	42 €
Maternité		
Indemnité journalière	32 €	12 €
Durée du congé	32 €	12 €
Congé parental	32 €	12 €

Celui-ci permettrait, en partant des chiffres d'affaires et des charges estimés, d'avoir des sous catégories avec des simulations spécifiques pour les revenus, la retraite et les IJ, qui puissent permettre de comparer deux statuts différents. Néanmoins pour effectuer ces prévisions, le créateur d'entreprise devra avoir déjà réalisé un travail en amont, pour l'aider il serait ici possible de renvoyer vers le site de BPI ou bien vers une checklist. Malgré cela, et pour aider les créateurs moins avancés, l'équipe trouve également opportun de proposer différents choix de persona pour tout de même donner des précisions aux utilisateurs sur les droits sociaux durant cette période transitoire (par exemple chauffeurs VTC, livreurs à vélo etc.)

Recommandation n°4 : Valoriser des sites extérieurs

Pour les informations relatives au conjoint du créateur d'entreprise : s'appuyer sur le tableau du site entreprendre.service-public.fr

Les informations spécifiques au statut du conjoint du créateur d'entreprise font l'objet d'une remarquable présentation sur le site entreprendre.service-public.fr. L'équipe propose de s'appuyer dessus pour valoriser le travail d'un partenaire institutionnel et en ne pas faire un doublon.

Il est ainsi proposé, en bout de parcours utilisateur, de mettre à disposition de ce dernier un encadré nommé "Zoom sur le statut de votre conjoint". Plusieurs options sont ensuite possibles :

- Ajouter un lien profond dans cet encadré redirigeant sur le site entreprendre.service-public.fr (<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F32266>)
- Solliciter l'équipe du site entreprendre.service-public.fr pour obtenir soit l'autorisation de reprendre l'intégralité de leur tableau et l'insérer dans l'encadré, soit un widget permettant de mettre ce tableau sur le site mon-entreprise.urssaf.fr tout en conservant la charte graphique du site entreprendre.service-public.fr.

Pour les auto-entrepreneurs : ajouter un lien profond redirigeant sur un site de l'URSSAF

En fin de parcours ayant mené à la recommandation du statut d'auto-entrepreneur, l'équipe propose d'ajouter un bouton "En savoir encore plus sur le statut" dans lequel serait inséré un lien profond menant au site de l'URSSAF spécifique au statut d'auto-entrepreneur. Ce site approfondit certains points sur lesquels l'assistant du site mon-entreprise.urssaf.fr ne s'attarde pas forcément en profondeur. Il vient donc en appui de l'assistant une fois que celui-ci a rempli son rôle d'aiguillage d'un utilisateur qui a besoin d'accompagnement. Situé en fin de parcours, ce lien profond n'est pas problématique.

Recommandation n°5 : Valoriser le choix des pairs : orienter selon la nature de l'activité

Lorsque l'utilisateur entre dans l'assistant, la première question qui lui est soumise est celle de savoir s'il compte créer seul une entreprise ou avec des associés. L'entrée dans l'assistant se fait donc au travers de variables relatives à l'entreprise en création telle que l'utilisateur la conçoit à ce stade. Le site propose un produit unique indépendant du profil du futur créateur d'entreprises et de l'activité envisagée de son entreprise.

Pourtant, après échanges avec Madame LEPAGE (chargée du développement du projet Mon'a, URSSAF Bretagne), il semblerait que de grandes tendances semblent se dégager selon la nature de l'activité de l'entreprise. Dans le cadre du projet Mon'a, il avait été décidé d'utiliser les données en la possession de l'URSSAF Bretagne pour donner en visibilité au créateur d'entreprises sur les choix opérés en matière de forme juridique par d'autres créateurs d'entreprise du même secteur d'activité avant lui. Cela respectait les étapes suivantes :

- Quel type d'activité souhaitez-vous exercer ?
 - L'utilisateur répond par exemple « Activité de commerce »
 - Mon'a lui répondait alors que « *avant vous, X % des créateurs d'entreprise de ce domaine d'activité ont opté pour telle forme juridique* »

Ces éléments montrent que les caractéristiques juridiques de l'entreprise (nombre d'associés, degré de responsabilité, etc) ne sont pas les seules variables essentielles.

Sans remettre en cause la pertinence de la première approche de l'assistant, il paraît opportun de proposer une seconde entrée dans le site par nature d'activité, car celle-ci peut permettre d'étoffer les informations contenues dans le site et d'apporter de la visibilité au futur créateur d'entreprises. C'est d'autant plus opportun que les choix et avis des pairs ont souvent une place très importante

dans le prisme décisionnel des créateurs et chefs d'entreprises¹, par ailleurs l'analyse du questionnaire Go Entrepreneur permet de confirmer qu'il s'agit d'une demande majeure des créateurs d'entreprise. Une telle approche permet ainsi de coupler l'usage de la base de données conséquente de l'URSSAF tout en valorisant les choix des créateurs d'entreprises.

Cela rejoint par ailleurs un constat fait par le HCFiPS dans son rapport relatif aux travailleurs indépendants : « *la forme juridique choisie reflète également les caractéristiques propres à l'activité : les assimilés salariés sont plus présents dans l'industrie, compte tenu de la taille plus grande des entreprises, tandis que les gérants majoritaires de SARL sont particulièrement présents dans le commerce et la construction, les entreprises individuelles dans les secteurs de la santé et de l'action sociale et les micro-entrepreneurs dans le secteur des services à la personne et du transport.* ».

La seconde entrée dans le site pourrait donc être conçue ainsi :

- Remplacer l'intitulé du bouton « Trouver le bon statut » par « Trouver le bon statut selon les caractéristiques de mon entreprise »
- Installer, à côté de ce premier bouton, un second bouton intitulé « Trouver le bon statut selon la nature de mon activité ». Une fois rentrée dans cet espace, les boutons suivants apparaissent :
 - Je souhaite exercer une activité de... [choix du domaine d'activité]
 - Dans la région de... [Choix de la région]
 - L'assistant délivre l'information suivante : « avant vous, X % des créateurs d'entreprises de ce domaine d'activité ont opté pour *telle forme juridique* »

Une telle idée permettrait d'exclure d'office la possibilité d'opter pour le statut d'auto-entrepreneur dès lors que l'utilisateur projette d'exercer une activité exclue de ce dernier statut.

Il convient de souligner plusieurs risques et limites importants découlant de cette proposition :

- Une telle idée pourrait conduire à favoriser systématiquement le statut majoritairement retenu par les créateurs d'entreprises, alors même que certaines spécificités de l'entreprise que l'utilisateur projette de créer pourraient conduire à proposer un autre statut qui ne ressort pas comme étant le choix majoritaire des pairs. C'est donc un risque de mauvaise orientation qui apparaît. Au regard de ce risque, cette information du choix des pairs pourrait plutôt s'insérer en fin de parcours pour conforter la recommandation de l'assistant (ou la nuancer si la recommandation est finalement différente du choix majoritairement opéré par les créateurs d'entreprises). L'orientation selon le choix des pairs aurait dès lors un rôle de réassurance ou au contraire viendrait apporter de la nuance (au risque de maintenir dans une forme d'incertitude l'utilisateur).
- Le choix de l'activité doit s'appuyer sur une nomenclature existante, par exemple celle de l'INSEE. Il est cependant probable que les créateurs d'entreprises ne soient pas en mesure d'identifier la bonne catégorie à retenir pour leurs activités ou bien que leurs projets d'entreprises ne possèdent pas un périmètre très clairement défini.
 - Puisqu'il ne faut donc pas que la question soit bloquante pour entrer dans l'assistant, il est nécessaire d'inclure une option permettant de passer outre la question.
 - Pour les créateurs d'entreprise ayant du mal à définir leurs activités, une piste serait également de les accompagner dans cette définition, donc d'ajouter à l'assistance au choix du statut une dimension assistance au choix de l'activité principale de l'entreprise. Encore une fois, la faisabilité d'une telle idée commande d'être évaluée.

Il est à noter que la base Sirene de l'INSEE permet de connaître des créations d'entreprises par catégorie d'activité (*infra*).

→ La possibilité d'exploiter la base de données de l'URSSAF est très incertaine : cela nécessiterait un accord exprès, une capacité d'exploitation importante et potentiellement un long travail de codage.

Top 20 des activités en croissance du nombre de créations d'entreprises en 2021	Nombre de créations d'entreprises	Évolution annuelle (%)	TCAM 2009-2020 (%)
5813Z - Édition de journaux	1 466	+ 767,5	+ 2,9
5912Z - Post-production de films, de vidéo et de programmes de télévision	1 570	+ 256,0	- 2,8
8559A - Formation continue d'adultes	9 362	+ 189,9	- 10,7
8899A - Autre accueil ou accomp. sans hébergement d'enfants et d'adolescents	906	+ 149,6	+ 34,3
9604Z - Entretien corporel	6 088	+ 127,3	- 5,1
7721Z - Location et location-bail d'articles de loisirs et de sport	926	+ 78,8	+ 2,5
6311Z - Traitement de données, hébergement et activités connexes	962	+ 76,5	- 1,6
8899B - Action sociale sans hébergement n.c.a.	2 210	+ 74,8	+ 13,9
3299Z - Autres activités manufacturières n.c.a.	3 482	+ 73,8	+ 3,4
9002Z - Activités de soutien au spectacle vivant	2 004	+ 66,7	- 4,0
9609Z - Autres services personnels n.c.a.	40 730	+ 62,8	+ 3,1
4729Z - Autres commerces de détail alimentaires en magasin spécialisé	1 414	+ 62,0	- 4,4
6202A - Conseil en systèmes et logiciels informatiques	12 068	+ 61,2	+ 1,3
7711A - Location de courte durée de voitures et de véhicules automobiles légers	2 349	+ 58,6	+ 8,2
4791B - Vente à distance sur catalogue spécialisé	20 279	+ 57,3	+ 8,6
9319Z - Autres activités liées au sport	2 478	+ 53,9	- 1,5
7021Z - Conseil en relations publiques et communication	18 786	+ 53,0	+ 8,0
7739Z - Loca et loca-bail d'autres machines, équipements et biens matériels n.c.a.	642	+ 52,1	+ 1,1
1072Z - Fabrication de biscuits, biscottes et pâtisseries de conservation	751	+ 50,2	+ 16,0
7010Z - Activités des sièges sociaux	6 139	+ 48,0	+ 11,6

Note de lecture : de nombreuses activités comptant très peu de créations, leur variance dans le temps peut être très forte. Pour ne pas biaiser le classement par ces données peu significatives, seules sont retenues les activités qui comptabilisent un nombre de créations d'entreprises supérieur à celui du troisième quartile de l'année en cours, soit 630 créations d'entreprises en France.

Champ : France, ensemble des activités marchandes non agricoles (données brutes).

Source : Insee (Sirene). Traitements Observatoire de la création d'entreprise.

Ainsi, si l'idée présente une pertinence certaine, il convient de formuler des réserves quant à sa faisabilité.

Recommandation n°6 : Ajouter une ligne relative aux associés dans le tableau

26% des créateurs interrogés dans le cadre de l'enquête DITP déclarent avoir choisi un statut leur permettant de ne pas avoir à changer de statut après un premier choix et 7% d'accueillir des associés ou investisseurs par la suite. Or, selon le statut pour lequel il opte, le créateur d'entreprise peut être dans l'impossibilité d'inclure de nouveaux associés dans son entreprise (les entreprises individuelles). Ainsi, un créateur d'entreprise qui choisirait l'EI et qui envisagerait d'accueillir de nouveaux associés en cas de réussite économique de son entreprise fera face à un empêchement juridique. Il sera dans l'obligation de dissoudre son entreprise et de créer une nouvelle entité. Actuellement, cette information est insérée à titre informatif lors d'une question à l'utilisateur qui porte sur un tout autre sujet (*supra*). De manière à faire figurer cette information plus clairement dans le parcours, l'équipe propose deux options :

→ Poser la question suivante à l'utilisateur : "Souhaitez-vous pouvoir accueillir de nouveaux associés plus tard au cours de la vie de votre entreprise ?", avec les réponses "Oui" ou "Non" de proposées.

L'intérêt de cette option serait de pouvoir au passage introduire des concepts et des notions qui peuvent éclairer l'utilisateur : personne morale se substituant à la

personne physique, personne physique, gestion partagée d'une société, donc définition des répartitions possibles (gestion majoritaire ou minoritaire).

→ Ne pas ajouter de question de façon à ne pas alourdir le parcours et se contenter d'ajouter une nouvelle ligne dans le tableau qui précise systématiquement si l'ajout d'un associé est possible ou non.

L'équipe ne tranche pas en faveur d'une option ou d'une autre.

Recommandation n°7 : Ajouter une ligne sur le régime d'imposition des EI et des auto-entrepreneurs

L'équipe recommande d'ajouter le régime d'imposition associé aux statuts d'entreprise individuelle et d'auto-entrepreneur. Cela permettra de mentionner l'existence du versement libératoire d'impôt sur le revenu (auquel il faudra apporter une définition selon les méthodes évoquées *supra*, par exemple un menu déroulant ou un encadré apparaissant par-dessus la page en cours de consultation).

	EI	AE
Régime d'imposition	IS ou IR	IR (possibilité d'opter pour un versement libératoire d'impôt sur le revenu)

Une autre option serait d'exploiter un simulateur qui calculerait l'imposition finale du créateur d'entreprise selon les statuts proposés. Cela permettrait d'une part de soulager l'utilisateur de la nécessité de comprendre ce qui différencie l'IS de l'IR, d'autre part de permettre à l'utilisateur de faire des projections financières en quelques clics. Le positionnement de ce simulateur reste à définir.

7.2.2.Recommandations spécifiques aux auto-entrepreneurs

Recommandation n°8 : Intégrer une question permettant de savoir si l'activité envisagée n'est pas une activité exclue du statut

Pour éviter une rupture de parcours générée par un lien profond qui n'est pas utile, nous proposons de remplacer la note ci-dessous par une question supplémentaire dans le parcours utilisateur. Cette question doit amener l'utilisateur à informer s'il envisage d'exercer une activité pour laquelle le statut d'auto-entrepreneur n'est pas accessible. En effet 36% des individus interrogés dans l'enquête par l'enquête DITP déclarent que connaître les obligations légales concernant leur activité est un des aspects juridiques qui leur a posé le plus de problème au moment de la création d'entreprise.

Entreprise individuelle ou auto-entrepreneur

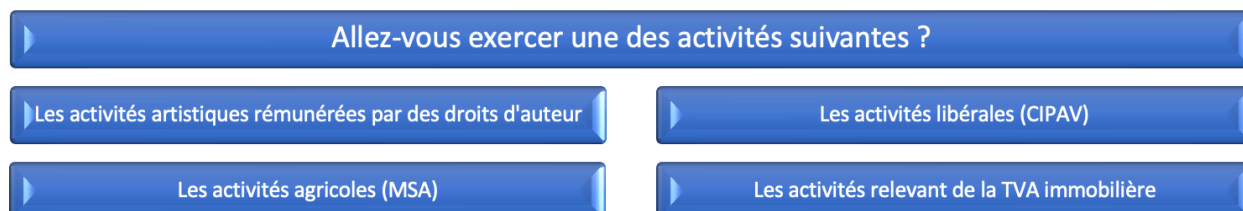
À la différence de l'entreprise individuelle, l'auto-entrepreneur bénéficie d'un régime simplifié de déclaration et de paiement : les cotisations sociales et l'impôt sur le revenu sont calculés sur le chiffre d'affaires encaissé.

Note : Certaines activités sont exclues de ce statut (voir la liste ²). Certaines activités sont réglementées avec une qualification ou une expérience professionnelle (voir la liste ²).

Pour rappel, les activités exclues de ce statut sont les suivantes :

- Les activités agricoles rattachées au régime social de la MSA, y compris si elles sont déclarées auprès de la chambre de commerce et d'industrie (CCI) ou de la chambre de métiers et de l'artisanat (CMA) (exemple : paysagiste, entretien de jardins, etc.).
- Les activités libérales qui relèvent d'une caisse de retraite autre que la CIPAV ou du régime de retraite des indépendants ;
 - Les professions juridiques et judiciaires : notaires, officiers ministériels, publics et des compagnies judiciaires (avoués près les cours d'appel, huissiers de justice, commissaires-priseurs judiciaires, etc.), avocats,
 - Les professions de la santé : médecins, chirurgiens-dentistes, pharmaciens, sage-femmes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, orthophonistes, orthoptistes, vétérinaires, etc.
 - Les agents généraux et d'assurances,
 - Les experts-comptables et commissaires aux comptes, etc.
- Les activités relevant de la TVA immobilière : marchands de biens, lotisseurs, agents immobiliers, etc.
- Les activités artistiques rémunérées par des droits d'auteur, qui dépendent de la Maison des artistes ou de l'AGESSA.

Ainsi, il serait utile de poser directement la question au cours du parcours de l'utilisateur. Ci-dessous figure une maquette présentant la manière dont pourrait être affichée cette question. Elle serait positionnée en question n°3 afin de prendre tôt l'information d'une éventuelle impossibilité de prendre la forme juridique de l'auto-entrepreneur.



Une liste indicative des activités libérales relevant de la CIPAV pourrait figurer à titre informatif en dessous de la maquette ci-dessus.

Il est à noter qu'une telle proposition ne vaut que si l'utilisateur n'a pas directement informé l'activité de sa future entreprise au cours de son parcours (voir débats *supra* sur l'orientation en fonction de la nature de l'activité).

Recommandation n°9 : Intégrer les taux de cotisations par activité

L'équipe trouvait à l'origine pertinent de faire figurer les taux de cotisations par type d'activité en fin de parcours utilisateur. Ces taux sont cependant peu parlants quant au poids final qu'ils représentent sur un plan financier. À nouveau, l'exploitation d'un simulateur permettrait de ne pas avoir à retranscrire ces taux tout en permettant à l'utilisateur de prendre la mesure de leur incidence financière sur sa future activité.

► Taux normal du régime micro-social appliqué selon la nature de l'activité

Activité	Taux de cotisations en 2021
- Vente de marchandises - Fourniture de denrées à emporter ou à consommer sur place - Fourniture de logement (hôtels, chambres d'hôtes ou meublés de tourisme)	12,8 %
- Autres prestations de services commerciales - Autres prestations de services artisanales - Activités libérales relevant de la sécurité sociale des indépendants au titre de la retraite	22 %
- Activités libérales relevant de la Cipav au titre de la retraite (22% jusqu'au 30 juin 2021)	22,2 %

7.2.3.Recommandations spécifiques aux EI classiques

Recommandation n°10 : Sur une période transitoire, ajouter un bandeau informant de la disparition de l'EIRL.

Un entrepreneur ne souhaitant pas créer une société avait auparavant le choix entre deux statuts juridiques : entrepreneur individuel (EI) ou entrepreneur individuel à responsabilité individuelle (EIRL). Ce dernier statut avait pour avantage la création d'un patrimoine d'affectation distinct du patrimoine personnel de l'entrepreneur qui s'en trouvait ainsi protégé. Malgré cela il a été assez peu usité.

C'est pourquoi la loi n°2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante supprime le statut d'EIRL. Depuis le 15 février, il n'est donc plus possible de créer cette forme d'entreprise. Cette loi crée également un nouveau statut unique d'entrepreneur individuel. Ce statut met en œuvre une distinction automatique entre le patrimoine professionnel et le patrimoine personnel de l'entrepreneur. Cependant ces dispositions ne s'appliquent qu'aux futures créations d'entreprise. C'est pourquoi dans un souci d'information et de clarté, l'équipe propose d'ajouter pour une période transitoire, un bandeau informant de la disparition de l'EIRL.

Recommandation n°11 : Intégrer l'information de la protection du patrimoine personnel

La loi modifiée du 14 février 2022, en supprimant l'EIRL, prévoit également désormais qu'en cas de défaillance professionnelle, seuls les éléments constituant le patrimoine professionnel de l'entrepreneur pourront être saisis par les créanciers (avant cela, seule la résidence principale de l'entrepreneur individuel était protégée ainsi que tout bien figurant sur une déclaration d'insaisissabilité). La séparation des patrimoines professionnels et individuels s'effectue automatiquement sans aucune démarche administrative. L'entrepreneur demeure néanmoins libre de renoncer à cette séparation en faveur d'un créancier professionnel. Pour les entreprises déjà créées avant la réforme, la dissociation des patrimoines ne s'appliquera qu'aux nouvelles créances.

Il serait utile de faire figurer cette information décisive pour beaucoup de créateurs d'entreprises qui considèrent à 32% que la capacité de protéger leur patrimoine est un des critères principaux de choix du statut juridique selon l'enquête DITP.

Il est à noter que cette nouveauté constitue une étape supplémentaire en faveur d'une homogénéisation de la protection du patrimoine du chef d'entreprise indépendamment du statut juridique de son entreprise.

8. PERSPECTIVES

Au regard des préconisations à court terme déjà proposées dans le cadre du projet de conduite numérique, il pourrait être réalisé d'autres actions à long terme :

- Un mode projet reprenant les caractéristiques techniques et fonctionnelles du produit à développer à partir du scénario retenu ;
- Un plan d'accompagnement des équipes incluant la formation et la communication interne et externe sur le projet ;
- La mise en place d'une phase de test (Évaluation de la solution finalisée par un groupe test dans le cadre d'un processus UX en collaboration avec la DITP, analyse de l'évaluation et modifications si nécessaire).

En outre, d'autres pistes de réflexion, s'inscrivant dans la continuité du projet, peuvent être envisagées :

Sur le volet partenarial :

- Engager une équipe en charge d'un projet de partenariat avec BPI France en vue d'une refonte de l'assistant.
- Organiser un webinar de présentation de l'assistant pour les potentiels nouveaux partenaires. La participation à ce webinar serait libre et serait précédée d'une campagne de communication à grande échelle menée par l'Urssaf.

Sur le volet innovation : développer une application « Assistant au choix du statut juridique » :

- L'Urssaf Caisse Nationale pourrait également développer une application « assistant au choix du statut ». L'application pourrait s'inspirer de Mon'a coach développée par l'Urssaf Bretagne. Ce projet permettrait ainsi à l'Urssaf Caisse Nationale de développer son offre de service : tant au niveau du contenu que du canal. Mon'a coach présentait une approche utilisateur se basant sur les données Urssaf et par ailleurs, l'utilisation des smartphones étant de plus en plus importante.
- Des acteurs spécialisés seraient sollicités pour développer l'accessibilité de l'application. Par exemple, la Fédération des aveugles de France pourrait être sollicitée pour tester la version audio de l'application.

9. ANNEXES

ANNEXE 1 : Tableau détaillé des entretiens

ANNEXE 2 : Enquête Go entrepreneur

ANNEXE 3 : Enquête DITP

ANNEXE 4 : Tableau relatif au nuage de mots

ANNEXE 5 : Sources du trafic de mon-entreprise

ANNEXE 6 : Tableau relatif au Mareva

ANNEXE 7 : Maquette de la prochaine version de l'assistant

ANNEXE 8 : Feuille de route du créateur d'entreprise

10. GLOSSAIRE

Récapitulatif des entretiens réalisés dans le cadre du projet CPN

Date	Organismes	Atouts de l'assistant	Freins	Pistes d'amélioration	Intégration de l'assistant à d'autres sites
04.04.	URSSAF Bretagne Stéphanie LEPAGE	Outil fiable et bonne ergonomie	-Manque aspect ludique et pédagogique -Pas d'approche métier -Vocabulaire trop administratif	Améliorer la relation partenariale	Pôle emploi, CMA, CCI, Région, Réseau FRENCH TECH, Réseaux universitaires, écoles de commerce
19.04	URSSAF CAISSE NATIONALE François HIEBEL			-Proposer une double approche : Aide au choix du statut et liste des aides en faveur des créateurs -Public à cibler : les apprentis -Travailler avec un CFA sur le choix du statut	
21.04	DITP Camille ROZIER			-Orientation en fonction du profil. -Recenser les irritants lors de la création d'entreprise (via YouTube et le Forum Service Public Plus). - Aller au contact des personnes en charge de la création d'entreprise	Pôle Emploi
05.05	Mission interministérielle simplification et modernisation des formalités des entreprises Xavier MERLIN	-Checklist -Informations détaillées -Services proposés qui répondent aux besoins des utilisateurs -Fiabilité des informations (caution URSSAF)	-Manque de notoriété -Ecosystème ultra concurrentiel (services gratuits et ensuite ils deviennent payants)	-Bien valider l'ordre des démarches à effectuer avant de se rendre auprès du guichet unique -Gratuité à valoriser	Entreprendre.public.fr
Date	Organismes	Atouts de l'assistant	Freins	Pistes d'amélioration	Promotion/Intégration de l'assistant

19.05	DILA Christian BOURY Annabelle REVERDY	-Logique d'information claire et épurée -Les tableaux de synthèse sont intéressants -Présentation en checklist	-Termes incompréhensibles pour les non-initiés -Liens peu clairs et peu explicites -Parcours peu clair	-Revoir emplacement fiche récapitulative - Améliorer la compréhension du parcours -Hiérarchiser les informations dans les tableaux (<i>plus importantes aux moins importantes</i>) -Revoir utilisation des « + » ainsi que les présentations pour plus de lisibilité	
20.05	URSSAF Midi Pyrénées Rémi GRAU Yannick BOSSARD	Simplicité	Manque de notoriété	-Stratégie de communication et marketing digital à développer (<i>community manager</i>) -Promotion du site via des Vidéos sur YouTube	CCI, CMA, URSSAF CN et les caisses locales, les incubateurs
23.05	URSSAF Languedoc-Roussillon Aurélien LE CAMPION	-Informations synthétiques -Bonne ergonomie -Répond aux besoins des AE -Présentation en tableau	Navigation peu intuitive	-Améliorer la navigation pour atteindre l'assistant -Développer certains items et expliciter certains termes (<i>Code APE, NAF/SIREN/SIRET</i>) -Aspect protection sociale à étayer	URSSAF, Caisses locales, CMA, ADIE, AXENTS, AKSIS
Date	Organismes	Atouts de l'assistant	Freins	Pistes d'amélioration	Promotion/Intégration de l'assistant

31.05	Entreprise WERSUS Virginie LAMOTTE	-Ressource qualitative pour les consultants -Navigation simple -Classement par forme juridique et par activité -Répond aux besoins des créateurs qui se lancent	-Manque de notoriété -Tableaux comparatifs succincts	-Croiser les avantages et les inconvénients des statuts -Intégrer les liens de sites de confiance (.gouv) -Rappeler les démarches à effectuer en amont du choix du statut -Identifier le profil des personnes -Compléter le tableau comparatif -Choix par filtre à privilégier -Intégrer un Chatbot -Améliorer la notoriété	Cabinets de conseil, RH, Consultants en création d'entreprise Expert-comptable
20.06	Business France Jean-Baptiste BOHL	-Outil nécessaire aux auto-entrepreneur	-Termes non explicités	-Compléter le tableau comparatif -Définir les termes techniques -Donner de la visibilité à l'assistant	Entreprendre.public.fr
29.06	BPI France Création Audrey WAUTHIER	Source de confiance	Manque de notoriété	-Faire apparaître le nombre de trimestre à valider pour avoir sa retraite -Favorable à une entrée par profil -Cas particulier des auto-entrepreneurs à détailler en fonction des sources de revenus -Mettre l'accent sur la PS	
Date	Organismes	Atouts de l'assistant	Freins	Pistes d'amélioration	Promotion/Intégration de l'assistant

29.06	URSSAF Caisse Nationale (DICOM) Estelle DENIZE Adrien GAUTHIER	-fiabilité de l'outil	-Quid du nom « assistant »	-webconférence pour aiguiller sur le statut juridique -communiquer sur les réseaux sociaux	
16.06	Ordre des experts comptables Jocelyn BOUVIER	-Bon outil (très <i>recherché par les experts comptables et les créateurs d'entreprise</i>) -Mine d'informations -Les tableaux de synthèse	-Assistant difficile à identifier -Trop d'informations -Tableau de synthèse trop dense ne permet pas d'avoir une visualisation simple des enjeux sociaux -Point d'entrée par des questions qui deviennent complexes -Formes des questions inadaptées -Manque certaines structures juridiques -Informations complexes	Revoir la forme et la clé d'entrée en fonction du statut juridique Privilégier une réponse sous forme de fichier pdf à télécharger Sensibiliser sur l'impact du choix d'un statut juridique (impact sur la PS)	Le club social et la commission locale des experts comptables Publicité via les lettres d'information (cf. <i>Mme ARGENTIN</i>)
Date	Organismes	Atouts de l'assistant	Freins	Pistes d'amélioration	Promotion/Intégration de l'assistant

24.06	DGFIP Charles MARIVAIN Maxime BOQUET Bérangère JOLAN	Bonne ergonomie Cheminement simple Outil interactif	-Manque de visibilité de l'assistant sur le site -Manque liens vers d'autres sites Informations trop générales -Manque de précisions sur les conséquences des choix opérés -Données à actualiser	-Proposer des liens vers d'autres sites -Proposer un fichier téléchargeable sous format pdf	DGFIP URSSAF
27.06	URSSAF Caisse Nationale (Did) Carole LECLERC	Dispositif souple Traduction des règles de gestion en algorithme bien mené Promotion de la PS Départ à partir du test de l'utilisateur	Vocabulaire utilisé	Intégrer un Chatbot	CCI, Pôle emploi, incubateurs, pépinières d'entreprise, BPI, French Tech, Ecole qui évoluent dans le domaine de la création d'entreprises
18.07	URSSAF Caisse Nationale (TI) Julie AUBERTIE	Beau produit	Le simulateur doit être étoffer Système des + des IJ est à revoir L'outil ne va pas assez loin La complétude de l'outil est essentielle	Il faut raisonner en plusieurs étapes : Calcul de la création (cotisations, impôts) Calcul des cotisations (IJ, chômage) Rester sur une idée générale avec une idée des sommes et un comparatif de coûts entre les différents statuts	Possibilité d'intégrer l'assistant dans le kit pour les créateurs et pour les prospects présenter l'outil dans des salons. Promotion possible auprès des experts comptables, CCI.

Enquête Salon Go Entrepreneurs 2022

I- Données significatives sur le public interrogé

• Identification

66 personnes ont répondu au questionnaire.

Les répondants sont majoritairement des femmes (63%) contre 37% d'hommes.

• Age des répondants

Deux catégories de tranche d'âge se distinguent :

Les personnes âgées entre 30 et 44 ans (45% des répondants) et les personnes âgées entre 18-29 ans (39% des répondants).

Moins de 18 ans	0
Entre 18 et 29 ans	26
Entre 30 et 44 ans	30
Entre 45 et 59 ans	9
60 ans et plus	1



• Situation

Les répondants sont majoritairement à la tête d'une entreprise (53%) qu'ils ont créée.

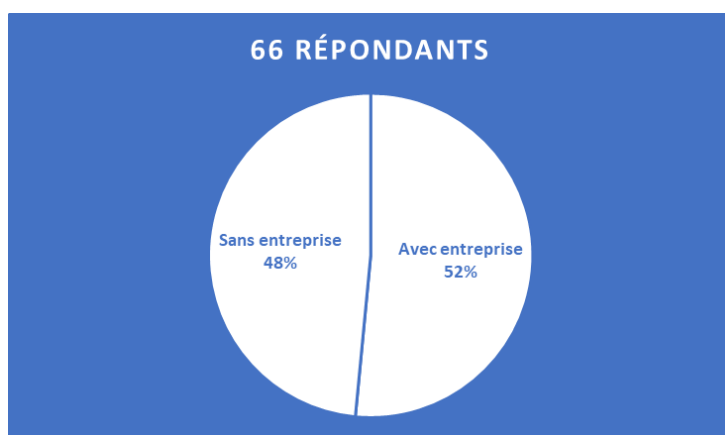
Les autres répondants sont à 29% sans entreprise et pour 18% en projet de créer une entreprise.

Sans entreprise	19
En projet de création d'entrep...	12
A la tête d'une entreprise que ...	35
A la tête d'une entreprise que ...	0



A- Données significatives concernant les individus n'ayant pas finalisé la création de leurs entreprises (sans entreprise et créateurs) :

Sur les 66 répondants, 31 n'ont pas créé leur entreprise. Parmi ces derniers, 12 ont un projet de création d'entreprise en cours et 19 ne se sont pas encore lancés.

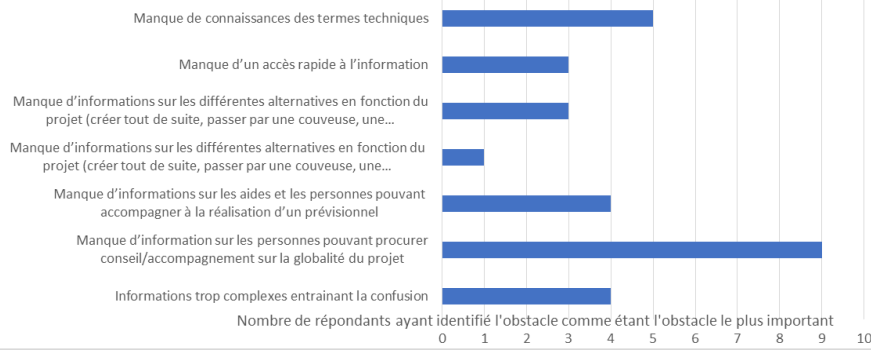


Parmi les 32 personnes qui n'ont pas créé leur entreprise, 14 projettent de le faire dans les 6 mois, 8 projette de le faire dans l'année à venir et 7 projettent de le faire dans plus d'un an. 3 personnes projettent de créer leur entreprise dans 2 ou 3 ans et 2 personnes attendent la fin de leurs études pour créer leur entreprise.

Parmi les 32 personnes qui n'ont pas créé leur entreprise, 29 ont classé par ordre d'importance les obstacles qu'ils ont identifié sur la route de la création d'entreprise.

Commenté [MM1]: Dans le tableau ci-après le manque d'information concernant les couveuses etc apparait en double.

Obstacle le plus important à la création d'une entreprise identifié par les personnes qui n'ont pas encore d'entreprise



	Le point le plus important	Le 2 ^{ème}	Le 3 ^{ème}	Le 4 ^{ème}	Le 5 ^{ème}	Le 6 ^{ème}
Informations trop complexes entraînant la confusion	4	3	4	3	8	7
Manque d'information sur les personnes pouvant procurer conseil/accompagnement sur la globalité du projet	9	9	4	1	3	3
Manque d'informations sur les aides et les personnes pouvant accompagner à la réalisation d'un prévisionnel	4	5	7	11	0	2
Manque d'informations sur les différentes alternatives en fonction du projet (créer tout de suite, passer par une couveuse, une coopérative d'emploi, le portage salarial, ...)	4	3	7	5	5	5
Manque d'un accès rapide à l'information	3	3	3	5	5	10
Manque de connaissances de termes techniques	5	6	4	4	8	2

Groupe 6 : salon Go entrepreneur

- **8 personnes ont répondu à la question 7 : « Identifiez-vous d'autres obstacles ? »**

Financement (29%) :

- *La partie financière*
- *Le capital, le statut de l'entrée*

Surplus d'informations (29%)

- *Il y a beaucoup d'information et il faut trouver les bonnes*
- *Il y a trop d'informations, je voudrais y aller par étape, qu'on nous accompagne comme des enfants sans nous infantiliser*

Autres réponses :

- *Manque de confiance pour se lancer*
- *Sécurité pour ne pas échouer*
- *Le choix du statut juridique*

- **23 personnes ont répondu à la question 8 : « De quelles informations avez-vous besoin pour créer votre entreprise ? Lesquelles sont prioritaires pour vous ? »**

Informations sur les questions financières et juridiques (48%) :

- *Le statut. Aide dans projections économiques*
- *Informations sur les projections financières*
- *Informations sur les sources de financement*
- *Financières et fiscales*
- *Les méthodes de financement*
- *Connaissance du marché. Recherche d'investissements. Connaissances techniques du secteur*
- *L'accompagnement au niveau administratif, business plan, accompagnement au niveau financier*
- *Savoir comment faire, trouver le financement, le lieu pour avoir sa boîte*
- *Savoir ce que j'aurais à payer, les différents types de contrats CDD, CDI, la forme juridique de l'entreprise*
- *L'accompagnement financier et juridique*
- *Des formations, accompagnement et les aides pour la main-d'œuvre et la partie juridique*
- *Les différentes étapes à mener et le choix du statut juridique*

Conseils en stratégies (22%) :

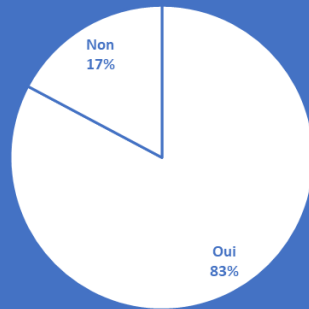
- *Aides pour créer le business plan*
- *Informations sur le business*
- *Avoir un mode d'emploi des choses à faire*
- *Les choix stratégiques pour la création d'entreprises, les bons conseils, ceux à éviter*
- *Savoir ce qu'il faut faire à quel moment/ Connaître les étapes et comment ne rien oublier*

Autres réponses :

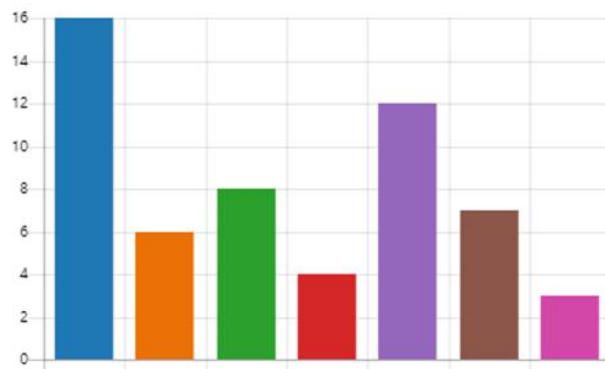
- *J'étais juriste donc je connais déjà*
- *Organisation*
- *Nutrition Dietétique*
- *Données plus précises, vidéos qui expliquent chaque statut*
- *A quels organismes m'adresser, quels sont les parcours d'accompagnement*
- *Réglementation légale. Trouver un point qui centralise toutes les informations*

Groupe 6 : salon Go
entrepreneur

LORS DE LA CRÉATION DE VOTRE
ENTREPRISE, SOUHAITEZ-VOUS ÊTRE
ACCOMPAGNÉ DANS VOS DÉMARCHES?



Si oui, par qui ?



- **7 personnes souhaiteraient être accompagnées par un acteur qui n'est pas dans la liste proposée ci-dessus. Leurs réponses sont :**

Des connaissances (58%) :

- Des connaissances qui ont déjà leur entreprise
- Conseils de l'entourage
- Un ami déjà entrepreneur
- Une personne spécialisée dans mon secteur (économie sociale et solidaire)

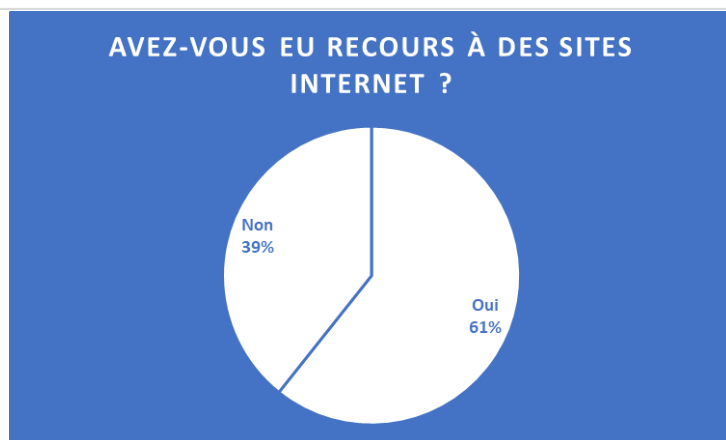
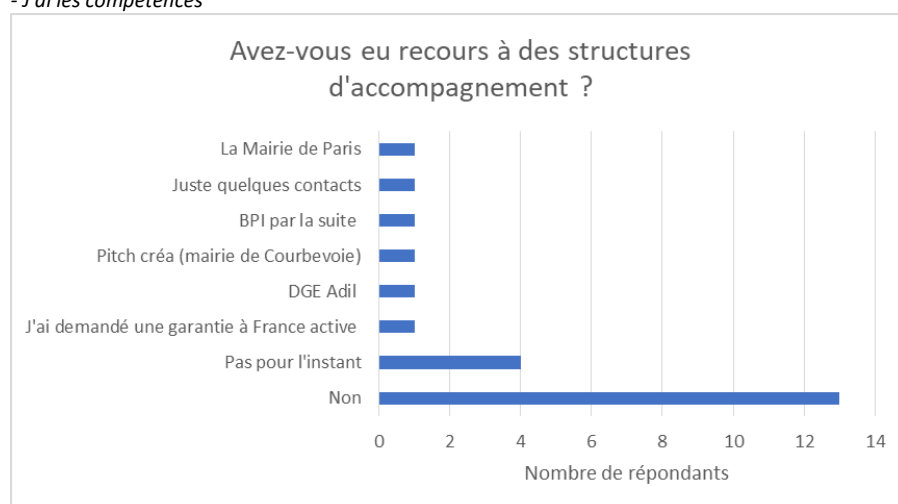
Autres réponses :

- Développement économique de Courbevoie
- Petites île de France
- Achat d'ouvrages sur le lancement et la fiscalité

Groupe 6 : salon Go
entrepreneur

- **4 des 5 personnes qui ne souhaitent pas être accompagnées ont expliqué pourquoi :**

- Parce que je n'ai trouvé aucun acteur pour l'accompagnement
- En ligne, déjà disponible sur internet
- J'ai un réseau
- J'ai les compétences



- **Les 17 personnes qui ont eu recours à des sites internet ont précisé lesquels :**

- Quand c'est des sites qui finissent pas .gouv je suis rassurée, BPI les sites officiels
- Un peu partout. En particulier le site de la BPI
- Bpi
- Bpi, il y a d'autres dont je n'ai plus les noms
- Bpi, auto entrepreneur, shine, l'ADIL
- Cci, BPI, POLE EMPLOI

Groupe 6 : salon Go entrepreneur

- CCI, pôle emploi, sites sur les statuts
- Cic
- Pôle emploi,
- Sites d'avocats, URSSAF
- Vidéos explicatives sur youtube
- Legalstart
- Lunch by station F
- La miele,
- Recherche internet
- Ceux des entités précédemment citées
- Je ne m'en rappelle plus

BPI est l'occurrence qui apparaît le plus : dans 6 réponses soient 35% de celles-ci.

- **9 des 11 personnes qui n'ont pas eu recours à des sites internet ont expliqué pourquoi :**

- Je n'en ai pas besoin
- Je n'ai pas le temps
- Je fais des études donc je n'ai pas le temps
- Pas encore
- Pas spécifiques
- Il n'y a pas pour la nutrition
- Manque d'information
- Mon projet est encore à l'état embryonnaire
- Les sites internet ne sont pas ciblés

B- Données significatives concernant les individus à la tête d'une entreprise :

- Ils représentent 35 personnes sur interrogés sur le salon, il s'agit de 12 hommes et de 23 femmes

	Entre 18 et 29 ans	Entre 30 et 44 ans	Entre 45 et 59 ans	60 ans et plus
Effectif	10	17	7	1

Concernant le statut juridique des entreprises, ce sont des :

- Auto-entreprises : 61 %
- Entreprise individuelles : 12 %
- Sociétés par action simplifiée : 9 %
- Sociétés par action simplifiée unipersonnelle : 9 %
- Sociétés à responsabilité limitée : 6 %
- Entreprises universelles à responsabilité limitée : 3 %
- 2 absences de réponse.

Celles-ci sont créées depuis :

Groupe 6 : salon Go entrepreneur

- Entre 1 an et 3 ans : 39 %
- Plus de 3 ans : 24 %
- Moins de 3 mois : 24 %
- Entre 3 mois et 11 mois : 12 %
- 2 absences de réponse

Elles exerçaient majoritairement dans les domaines du conseil (21%) et de l'informatique/la rédaction web/la communication digitale (18%).

Dans leur grande majorité ces entreprise n'employaient pas de salariés (27 personnes soit 82%).

Sur les 5 qui en employait 4 étaient des TPE et il y avait également une PME.

(3 absences de réponses).

Concernant les difficultés rencontrées au moment de la création de votre entreprise :

	Le point le plus important	Le 2 ^{ème}	Le 3 ^{ème}	Le 4 ^{ème}	Le 5 ^{ème}	Le 6 ^{ème}
Informations trop complexes entraînant la confusion	6	4	5	4	10	6
Manque d'information sur les personnes pouvant procurer conseil/accompagnement sur la globalité du projet	4	9	5	5	8	4
Manque d'informations sur les aides et les personnes pouvant accompagner à la réalisation d'un prévisionnel	11	10	4	5	3	2
Manque d'informations sur les différentes alternatives en fonction du projet (créer tout de suite, passer par une couveuse, une coopérative d'emploi, le portage salarial, ...)	7	1	12	3	5	7
Manque d'un accès rapide à l'information	1	5	7	9	2	11
Manque de connaissances de termes techniques	6	6	2	9	7	5

Concernant les autres difficultés rencontrées, on note par ordre d'importance :

Groupe 6 : salon Go entrepreneur

- Aides/financement : 27 %¹
- Trouver l'accompagnement adapté (CCI, tuteur, incubateur) : 18 %
- Une information adaptée à sa situation personnelle (si artisan, commerçant etc.) : 14 %
- Trouver des prestataires/ partenaires : 9 %
- Prospection de clients : 9 %
- Enfin des problématiques de : connaissance des taxes, de domiciliation, de rédaction des statuts, de recherche de réseaux professionnels et de manque d'information sur la couverture sont apparues une seule fois (soit environ 4,5 %)

Toutes les personnes interrogées ont créé leur société tout de suite excepté 2 qui sont passées par une coopérative d'activité.

Pour créer leur entreprise ces personnes ont eu besoin, par ordre d'importance, d'informations sur :

- Les statuts juridiques (et les seuils de chiffre d'affaires adossés) : 27 %
- Les droits sociaux et les cotisations : 21 %
- La fiscalité et au mode d'imposition : 17 %
- La réalisation de business plan/ d'analyse de marché/la prospection de clientèle : 15 %
- Les régimes de dirigeant/sur la forme de société : 6 %
- Le site de création/la procédure exacte : 4 %
- Les aides financières : 4 %
- Enfin des besoins d'informations relatives : aux certifications à obtenir, à la déclaration de revenu et aux réseaux d'accompagnement ont été mis en exergue une fois (soit 2%).

Si 20 personnes n'ont pas été accompagné durant leur démarche de création, en particulier car :

- Car elles ne savaient pas à qui s'adresser : 33 %
- Car elles n'en avaient pas besoin : 25 %
- Par choix : 25 %
- Par peur du coût ou obligation de choisir un statut d'AE pour fournir des prestations : 1 personne chacun (soit environ 8%)

15 l'ont été, notamment par :

- Un autre entrepreneur/le réseau professionnel/la famille/ les amis : 20 %
- Une société de conseils en création/un coach : 20 %
- Un comptable ou un juriste : 10 % pour chacun
- APEC, CCI, France active, Pôle Emploi, APSIE, BGE, Cité des métiers et associations de gestions agréées ont elle été cités par une seule personne chacune (soit 5%).

¹ A partir d'ici, pour les réponses libres, les pourcentages exprimés sont calculés par rapport à la totalité des réponses exprimées et exploitables données à la question.

Concernant les médias et les aides dématérialisées, les personnes interrogées ont particulièrement sollicité :

- Des sites internet : 68 %
- YouTube : 16 %
- Podcast de créateurs d'entreprise : 5 %
- Réseaux sociaux : 5 %
- LinkedIn : 5 %

Parmi les sites internet les plus consultés il y a :

- L'Urssaf (dont autoentrepreneur.urssaf.fr) : 30 %
- BPI : 13 %
- CCI : 10 %
- Legalstart : 10 %
- Auto-entrepreneur.fr et les sites gouvernementaux et le Pôle-Emploi : 2 personnes pour chacun (soit 5 %)

- Enfin on chacun été cités une fois : BGE, Pivot, les sites de témoignages, pôle entrepreneur, l'ADIE, la cité des métiers, Légifrance, droit et fiscalité, le site de la région, LiveMentor, Qonto (soit 2,5 %).

Sur 29 personnes ayant consulté l'ensemble de ces sites, 27 les ont trouvés utiles. La majorité ont obtenu les liens par une recherches internet (21 personnes) les autres passant soit par des amis, un expert-comptable, pôle-emploi ou un coach. 6 n'ont pas consulté de sites.

Quels fonctionnalités/éléments paraissent les plus utiles ?

- Les informations sur les statuts/la réglementation/les droits/les cotisations/les impôts et taxes : 24 %
- Une procédure claire/ les démarches à suivre : 24 %
- Des conseils/retours d'expérience : 18 %
- Des informations simples : 18 %

- L'aide à la création d'un réseau professionnel, les questions/réponse et CCI builder² apparaissent quant à eux une fois dans les réponses (soit environ 5 %).

Les éléments inutiles, trop détaillés ou provoquant de la confusion sont dus à :

- Des informations peu précises, incomplètes ou manquantes : 40 %
- Ou au contraire des informations trop détaillées/ techniques : 30 %

- Des conseils pas forcément adaptés à ma situation : 10 %
- Des renvois trop fréquents sur d'autres sites : 10 %

² Plateforme de CCI pour aider à la construction du projet d'entreprise et d'un business plan.

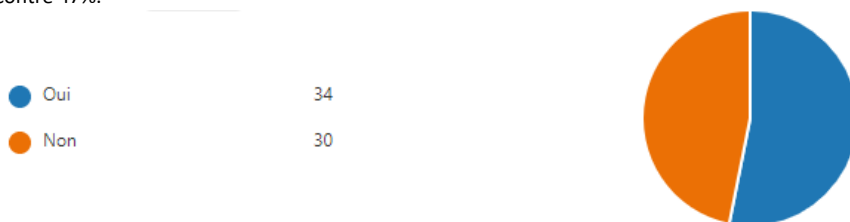
- Une absence d'un véritable assistant pour répondre aux questions : 10 %

Surtout les sondés auraient aimé trouver des :

- Informations/comparaisons précises sur le statut/ le changement de statut : 28 %
- Informations/comparaisons précises sur droits, cotisations : 22 %
- Informations sur l'imposition/ la déclaration des revenus et également des informations sur les aides financières adaptées : 11 % chacune.
- Enfin les informations sur les mutuelles, le CFE, la prospection, les retours d'expérience et la demande d'informations qui correspondent uniquement à leur situation sont apparues réponses d'une seule personne (soit environ 5,5 %).

C. Intérêt pour une aide apportée par un assistant au choix du statut juridique

53% des répondants sont intéressés par une aide apportée par un assistant au choix du statut juridique contre 47%.



Les personnes qui ne sont pas intéressées l'expliquent par le fait qu'elles bénéficient déjà d'un accompagnement ou qu'elles ont déjà obtenu l'information recherchée.

- j'ai déjà l'accompagnement nécessaire
- j'ai été informé par le CIC
- j'ai déjà trouvé.

Les personnes intéressées attendent de cet assistant :

- d'obtenir des informations claires afin de pouvoir faire le bon choix, confirmer leur projet et se projeter,
- d'être accompagné.

Être accompagné et orienté (17%) :

- Accompagnement à la création de mon entreprise
- Être guidé dans les démarches pour ne pas faire d'erreur
- Être orienté vers des experts comptables
- Être accompagné dans la réalisation du business plan
- Recevoir des conseils personnalisés

Accéder à l'information (57%)

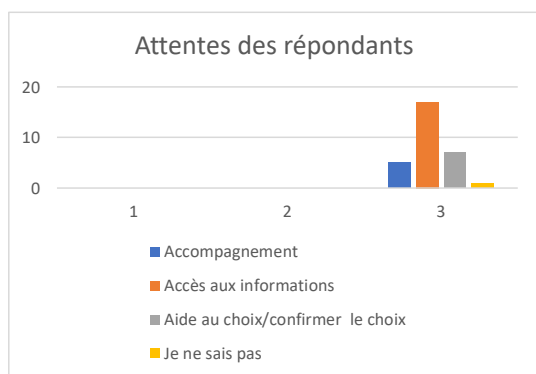
Groupe 6 : salon Go entrepreneur

- Avoir des informations sur les statuts, les changements, les évolutions les avantages et les inconvénients liés à ces statuts, les différences, les aides financières liées aux statuts juridiques
- Obtenir des informations sur les mutuelles, les cotisations, le droit social, les impôts
- Connaître la compatibilité avec l'ARE
- Avoir des renseignements simples, complets
- Répondre aux questions
- Avoir des informations sur les démarches administratives à effectuer
- Obtenir un truc à la carte
- Obtenir des informations pour ne pas commettre d'erreur au regard de la loi

Aider aux choix, à la confirmation du choix (23%)

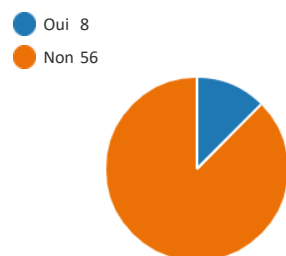
- Faire un choix, confirmer un choix, se projeter
- Confirmer mon choix
- Pouvoir se projeter dans l'avenir

Ne savent pas (3%)



• **Connaissance de l'assistant au choix du statut juridique proposé par l'URSSAF**

La majorité des répondants (88%) ne connaissent pas l'assistant au choix du statut juridique proposé par l'URSSAF contre 13%.

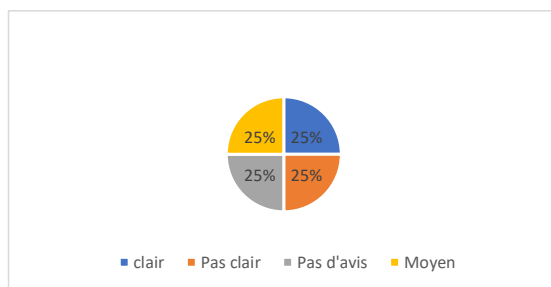


Groupe 6 : salon Go entrepreneur

Les répondants connaissant l'assistant via les recherches sur Internet :
Principalement par le moteur de recherche Google et par l'ADIE.

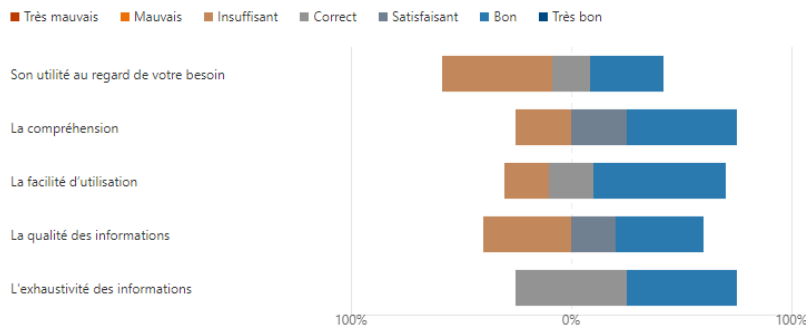
- **Avis général sur l'assistant parmi les répondants**

Les résultats ne sont pas significatifs et divergent car seuls 4 personnes répondent à cette question.



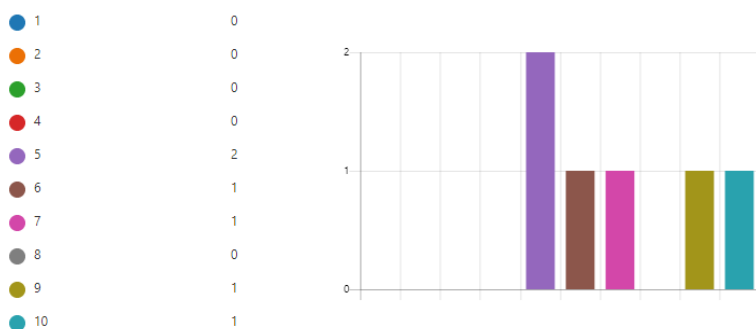
- **Evaluation des fonctionnalités de l'assistant**

Globalement, les utilisateurs estiment bonne la facilité d'utilisation, la compréhension et l'exhaustivité des informations. Toutefois, l'utilité au regard des besoins des utilisateurs (50%) et la qualité des informations (40%) sont estimées insuffisantes.



- **Note attribuée à l'assistant au choix du statut juridique**

La note de 5 sur 10 est attribuée à l'assistant au choix du statut juridique



- **Souhaits d'améliorations et recommandations des répondants.**

50% des répondants estiment qu'il faudrait apporter des améliorations à l'assistant.

Les améliorations proposées sont :

- des vidéos explicatives ;
- des tableaux comparatifs ;
- des informations plus accessibles.

67% sont prêts à recommander le simulateur de l'URSSAF à d'autres créateurs ou futurs créateurs d'entreprise.

- **Connaissance des autres simulateurs proposés par l'URSSAF sur le site mon-entreprise.urssaf.fr**

Sur 5 répondants 4 ignorent (80%) les autres simulateurs proposés par l'URSSAF.

- **Informations concernant l'avancée du projet**

41 répondants (62%) souhaitent être informés de l'avancée du projet.

41 adresses mails ont été communiquées par les répondants.

31 personnes (47%) souhaitent être recontactées.

II- Les grandes tendances :

A- Individus n'ayant pas finalisé la création de leurs entreprises (sans entreprise et créateurs) :

Groupe 6 : salon Go entrepreneur

L'obstacle majeur à la création d'entreprise pour les personnes qui n'ont pas encore créé leur entreprise est le manque d'information sur les personnes pouvant procurer conseil et accompagnement sur la globalité du projet.

Le financement est la préoccupation centrale des personnes qui n'ont pas encore créé leur entreprise.

La grande majorité des personnes qui n'ont pas encore créé leur entreprise ont pour projet d'être accompagnées dans leurs démarches. Les acteurs identifiés pour cet accompagnement sont principalement les organismes publics et les experts comptables. Cependant, la majorité des répondants n'a pas encore sollicité d'accompagnement.

La majorité des répondants a déjà exploré des sites internet pour s'aider dans son projet. Le site de BPI est le plus populaire parmi eux.

B- Individus à la tête d'une entreprise :

L'analyse des résultats permet de faire certains constats sur les individus à la tête d'une entreprise. Cependant ceux-ci peuvent être à nuancer du fait de la population particulière pouvant être présente à ce salon.

Il s'agit en majorité de femmes et les individus sont plutôt jeunes, en grande majorité entre 18 et 44 ans.

Concernant les entreprises il s'agit en majorité d'auto-entreprises, dans le domaine du conseil et de l'informatique, et celles-ci sont souvent créées depuis plus d'un an.

Les points irritants relatifs à la création d'entreprise qui ont été particulièrement mis en exergue sont :

- Le manque d'information sur les aides
- Le besoin de personnes pouvant conseiller/accompagner sur la globalité du projet
- Le besoin d'aides dans certaines tâches nécessaires à la création d'entreprise :
 - La réalisation d'un prévisionnel
 - L'analyse de marché
 - La prospection de clientèle
 - Les différentes alternatives en fonction du projet (créer tout de suite, passer par une couveuse, une coopérative d'emploi, le portage salarial, ...)
- Le manque de connaissances techniques et les informations trop complexes ou au contraire incomplètes.

Sans surprise les personnes interrogées déclarent avoir besoin d'informations concernant les statuts juridiques (le changement de statut, les seuils de chiffre d'affaires adossés mais aussi les statuts des dirigeants), les droits sociaux, les cotisations et la fiscalité et modes d'imposition.

Les personnes qui ont été accompagnés dans leur création sont minoritaires et ont été accompagnées en majorité ne soit pas des connaissances soit par des sociétés de conseil en création. Elles se sont également en très grande majorité informées par le biais de recherches internet (dont le site de l'Urssaf). Dans ce cadre ils ont particulièrement apprécié qu'une procédure/démarche claire soit détaillée pour la création d'entreprise et que des retours d'expérience soient disponibles.

Groupe 6 : salon Go
entrepreneur

C- Tendances communes :

Le besoin de personnes pouvant conseiller/accompagner sur la globalité du projet. Le manque d'information sur les aides

Majorité des personnes qui n'ont pas encore créé leur entreprise souhaitent se faire accompagner mais la majorité des personnes qui ont créé leur entreprise rapportent ne pas avoir été accompagnées.

Le besoin d'aides dans certaines tâches nécessaires à la création d'entreprise est ressenti par l'ensemble des répondants.

D- Tendances concernant l'assistant au choix du statut

De manière générale, les répondants sont majoritairement favorables à une aide apportée par un assistant au choix du statut juridique pour les informer, les accompagner afin qu'ils puissent faire le bon choix de choix de statut, confirmer leur projet et se projeter dans l'avenir

L'assistant au choix du statut juridique et globalement les autres simulateurs proposés par l'URSSAF sont peu connus des utilisateurs.

Les répondants qui ont utilisé l'assistant au choix du statut estiment qu'il est satisfaisant au regard de certaines fonctionnalités mais qu'il ne répond pas à leur besoin. Des améliorations telles des vidéos de témoignages ou des tableaux comparatifs doivent y être apportés en termes d'informations et d'animation.

III- Limites du questionnaires et préconisation correspondantes :

- La qualité du questionnaire peut être améliorée sur un certain nombre de points :
 - o On constate le non-remplissage d'un certain nombre de réponses soit car les personnes interrogées n'ont pas voulu y répondre soit pour signifier qu'elles n'étaient pas concernées.-> On peut par conséquent proposer une obligation de remplissage de toutes les questions du questionnaire et la mise en place systématique de réponses : non concerné/pas envie de répondre.

- Les questions suivantes n'ont pas pu être posées suite à un problème technique :
 - o 17 : [Les sites internet que vous avez consultés] Vous ont-ils paru utiles ?
 - o 18 : Quels fonctionnalités/éléments vous paraissent utiles ?
 - o 19 : Quels éléments sont inutiles, trop détaillés, peu clairs, provoquent de la confusion ?
 - o 20 : Quelles informations auriez-vous voulu y trouver ?
 - o 21 : Par quel médias/structures avez-vous obtenus le(s) lien(s) de ces sites ?

-> Cependant, comme le nombre de personnes n'ayant pas encore créé leur entreprise est environ égal au nombre de personnes ayant déjà créé leur entreprise, les réponses des personnes ayant créé leur entreprise aux questions 17 à 21 peuvent être extrapolées aux personnes n'ayant pas encore créé leur entreprise.

- Une redéfinition de certaines questions est peut-être nécessaire afin d'éviter les répétitions et de rationaliser les réponses à obtenir :

Groupe 6 : salon Go entrepreneur

Ex : les questions « Quel(s) média(s)/aide(s) dématérialisée(s) avez-vous sollicité ? » et « Avez-vous consulté des sites internet pour vous aider à créer votre entreprise ? » La première question pourrait seulement être un choix entre sites internet/réseaux sociaux/YouTube/Podcast pour ensuite concentrer les réponses sur les sites internet sur la question suivante.

- Les questions du questionnaire pourraient peut-être réorganisées :

Ex : Les questions relatives au statut juridique des entreprises déjà créées, leur âge et leur éventuel nombre de salarié pourraient se trouver plus haut dans le bloc des questions posées aux personnes ayant déjà créé leur entreprise. Ce déroulé serait plus fluide et logique.

- Plus globalement la plus grande maîtrise de l'outil Forms ou le choix d'un outil plus adapté -> TALLY proposé par Johan Girod pourra être testé ou une alternative choisie avec les conseils de la statisticienne de l'EN3S.
- En faisant passer le questionnaire et après dépouillement, la distinction entre les individus sans entreprises et créateurs d'entreprises nous a paru non pertinente du fait du processus complexe et durable que constitue la création d'entreprise. Nous avons donc regroupé ces deux populations dans notre analyse. Pour les prochains questionnaires, nous envisageons de regrouper ces publics d'emblée.
- En outre le classement des réponses libres contient une part de pouvoir discrétionnaire et la part de la personne qui analyse les résultats, par conséquent il convient de rappeler dans l'analyse de ces données tirée de ce questionnaire que les analyses sont plus qualitatives que quantitatives du fait des problématiques évoqués précédemment, du faible échantillon et de son manque de représentativité. En effet, 64% des répondants sont des femmes et 45% des répondants ont plus de 30 ans.
- Néanmoins ce questionnaire permet de faire ressortir des grandes tendances, des points de vigilance et des partenaires ou des sites que nous pouvons contacter pour améliorer la visibilité/qualité de l'assistant au choix du statut.

Enquête sur le simulateur de statut juridique

Panel des travailleurs indépendants Services Publics+
Urssaf

Envoyée le : **25 juillet 2022**

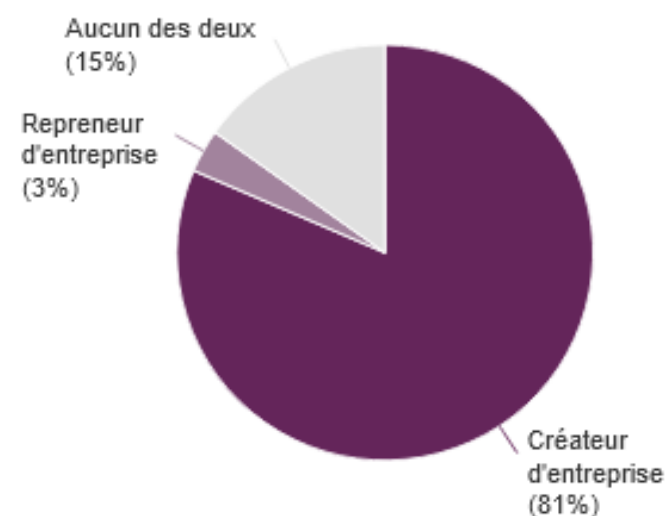
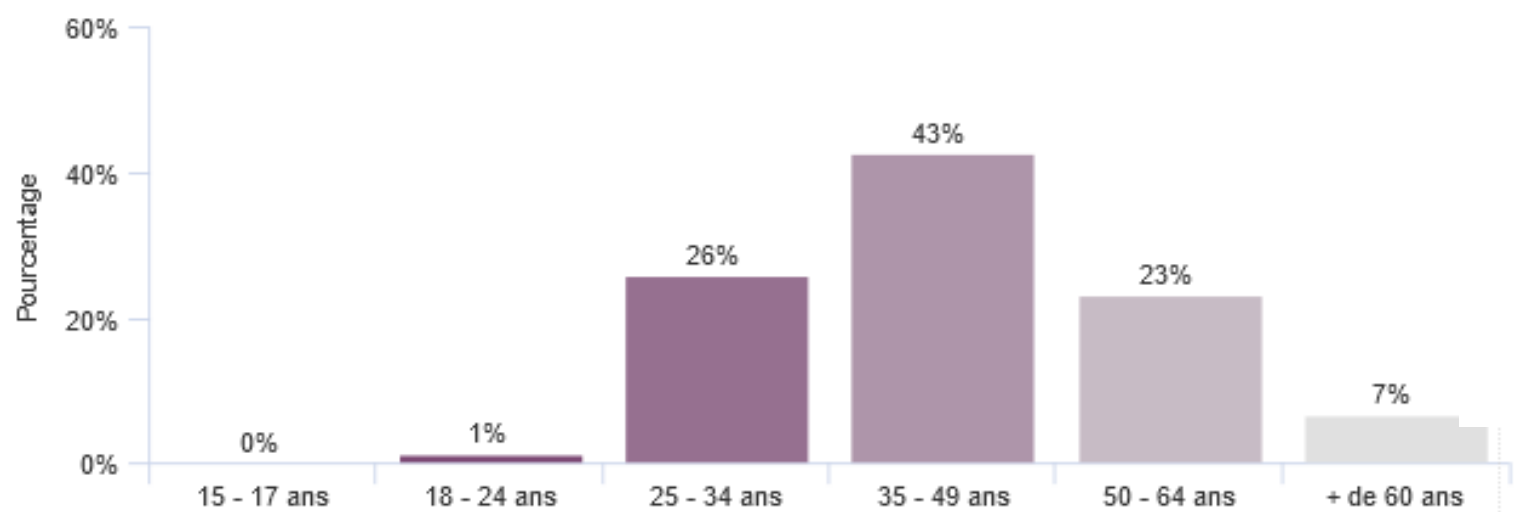
Analyse faite le : **27 juillet 2022**

Nombre de réponses : **177 dont 155 entrepreneurs**

NB. les 22 personnes qui n'étaient pas dans la cible entrepreneurs ont été filtrées à la première question

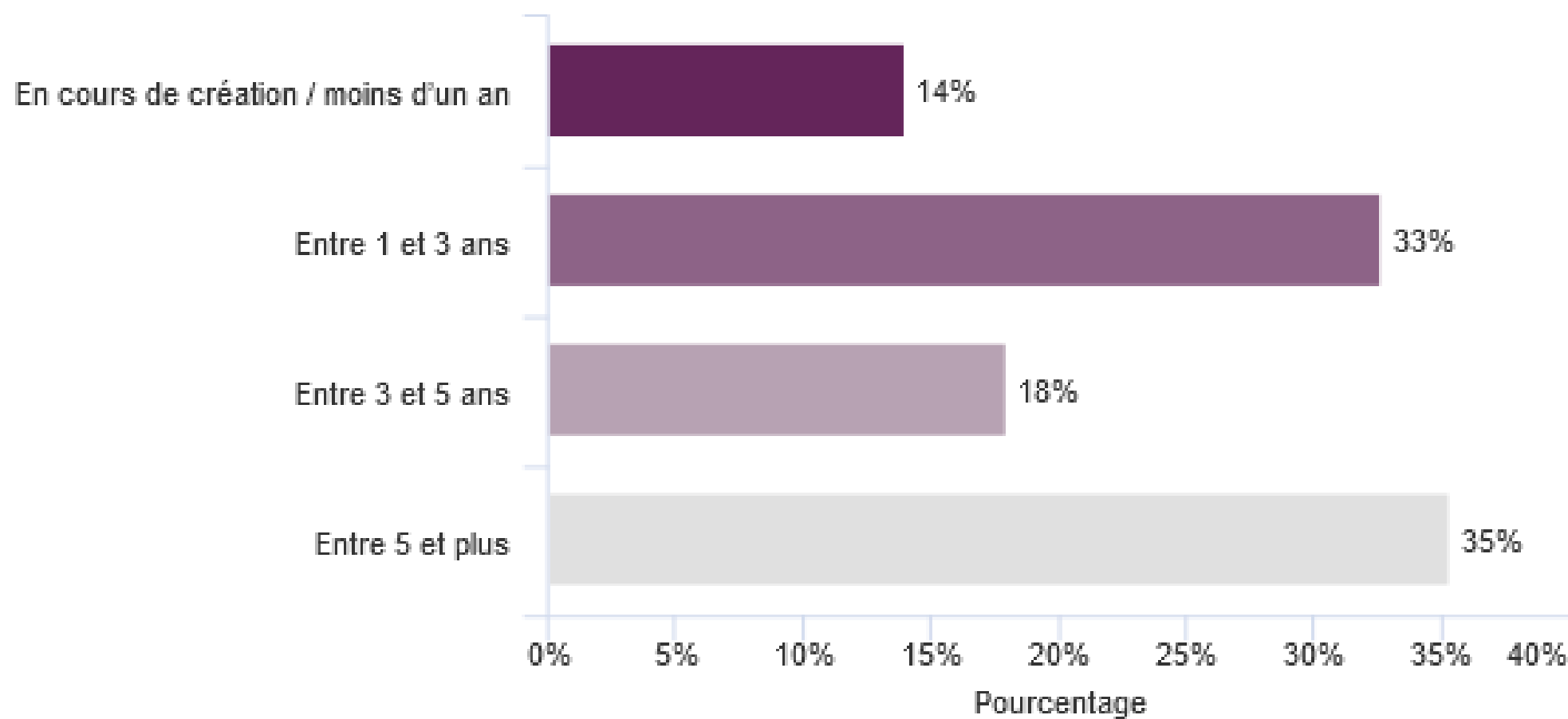
Participants

Age



Plus de **80%** des participants sont des créateurs d'entreprise

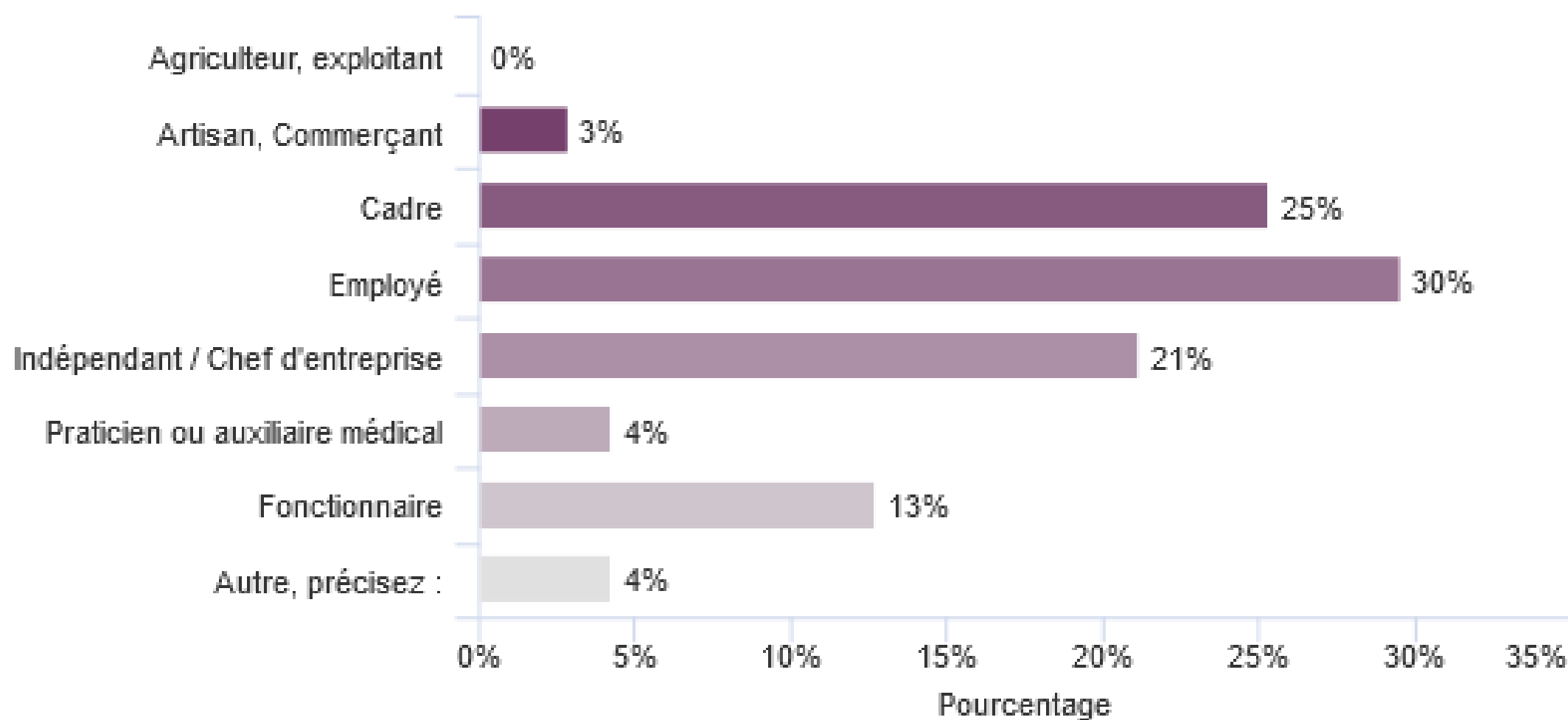
Question 3 - Depuis combien de temps avez-vous créé votre entreprise ?



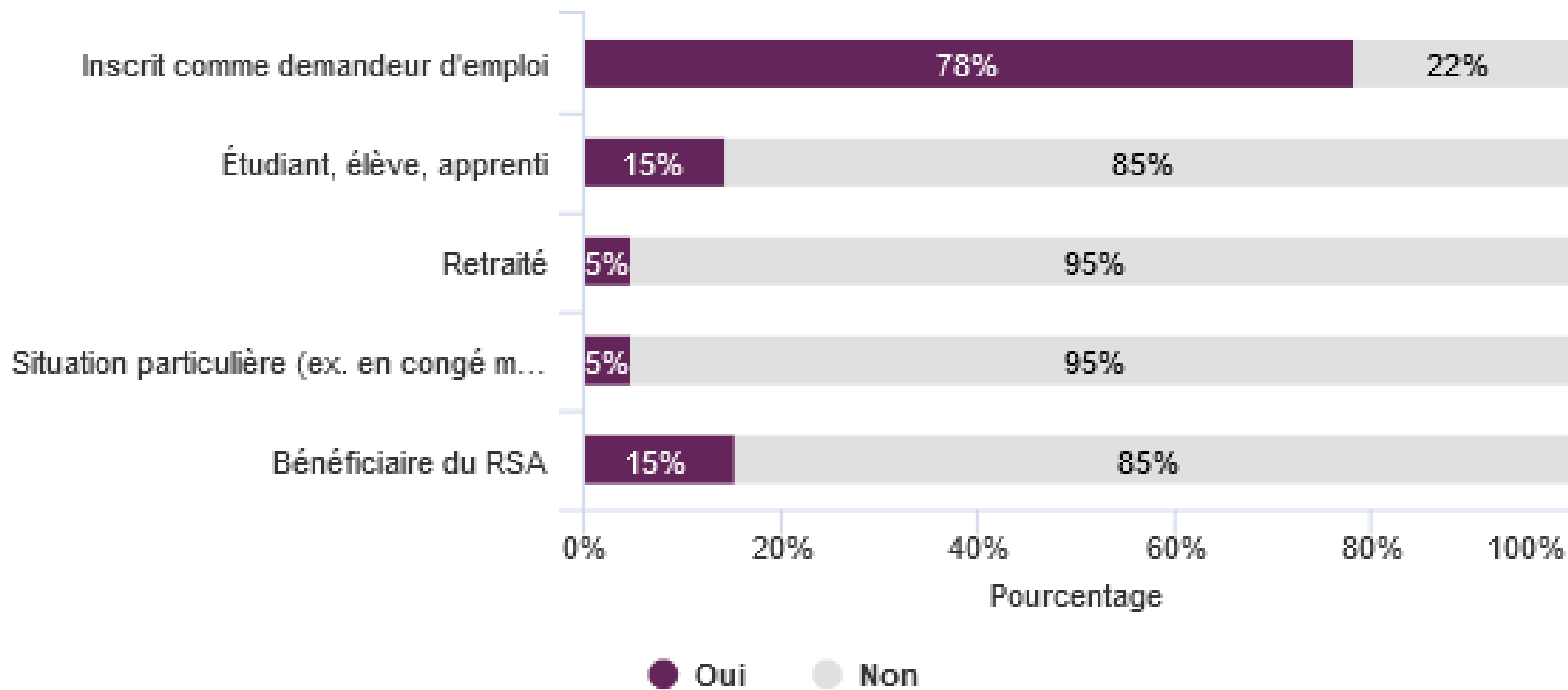
Question 4 - Au moment de créer votre entreprise, exerciez-vous une activité professionnelle ?



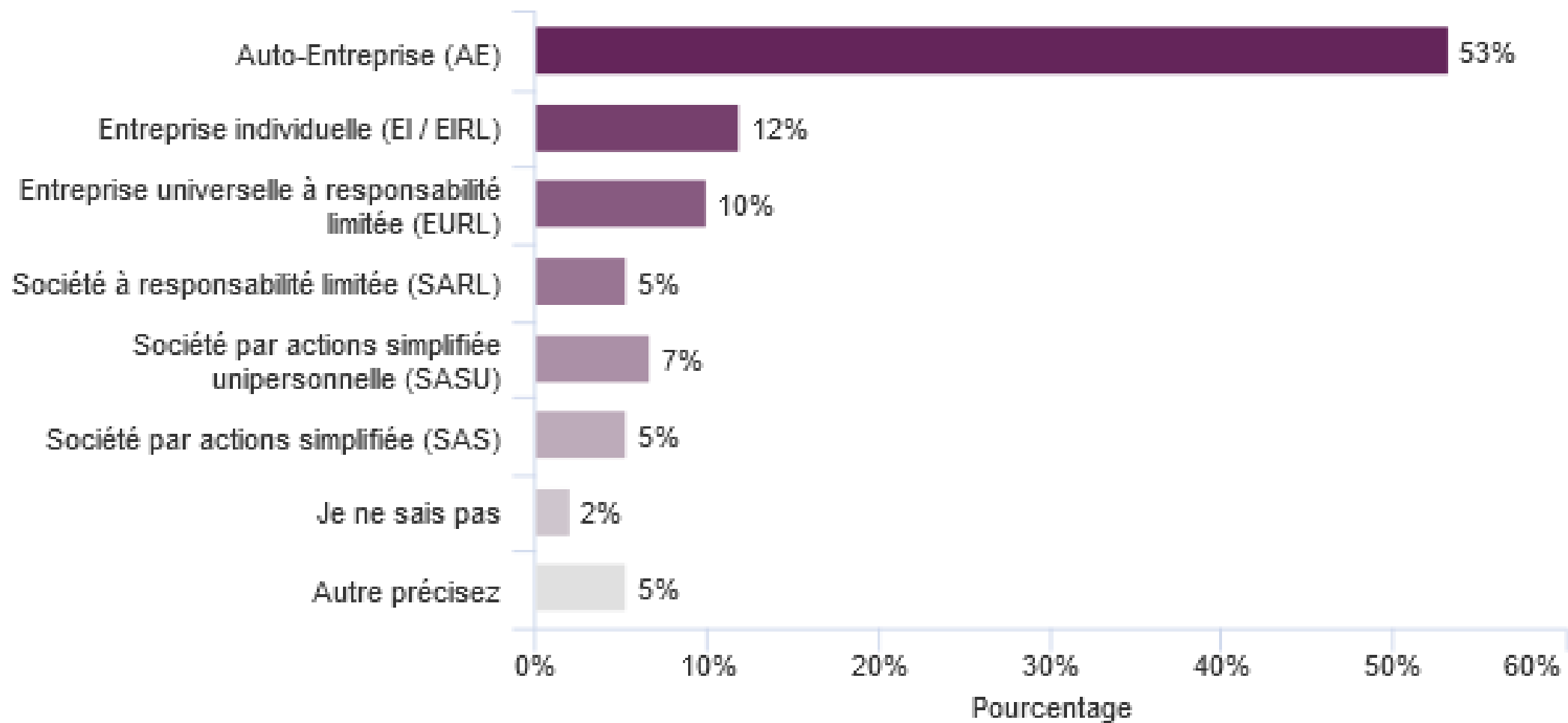
Question 4a - [Personnes qui exerçaient une activité professionnelle] Quelle était votre profession ?



Question 4b - [Personnes qui n'exerçaient pas d'activité professionnelle] Etiez-vous ?



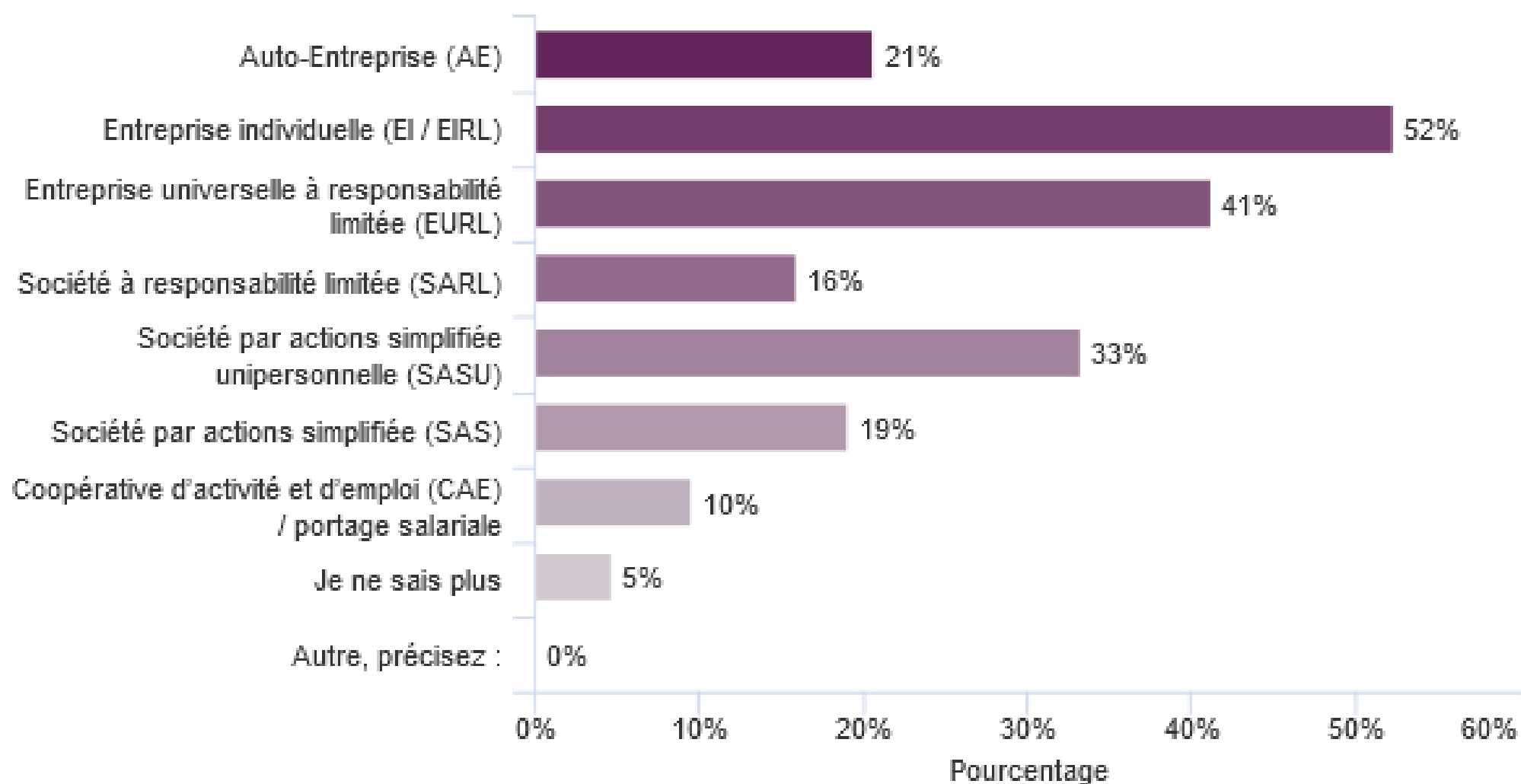
Question 5 - Quel statut juridique avez-vous choisi pour votre entreprise ?



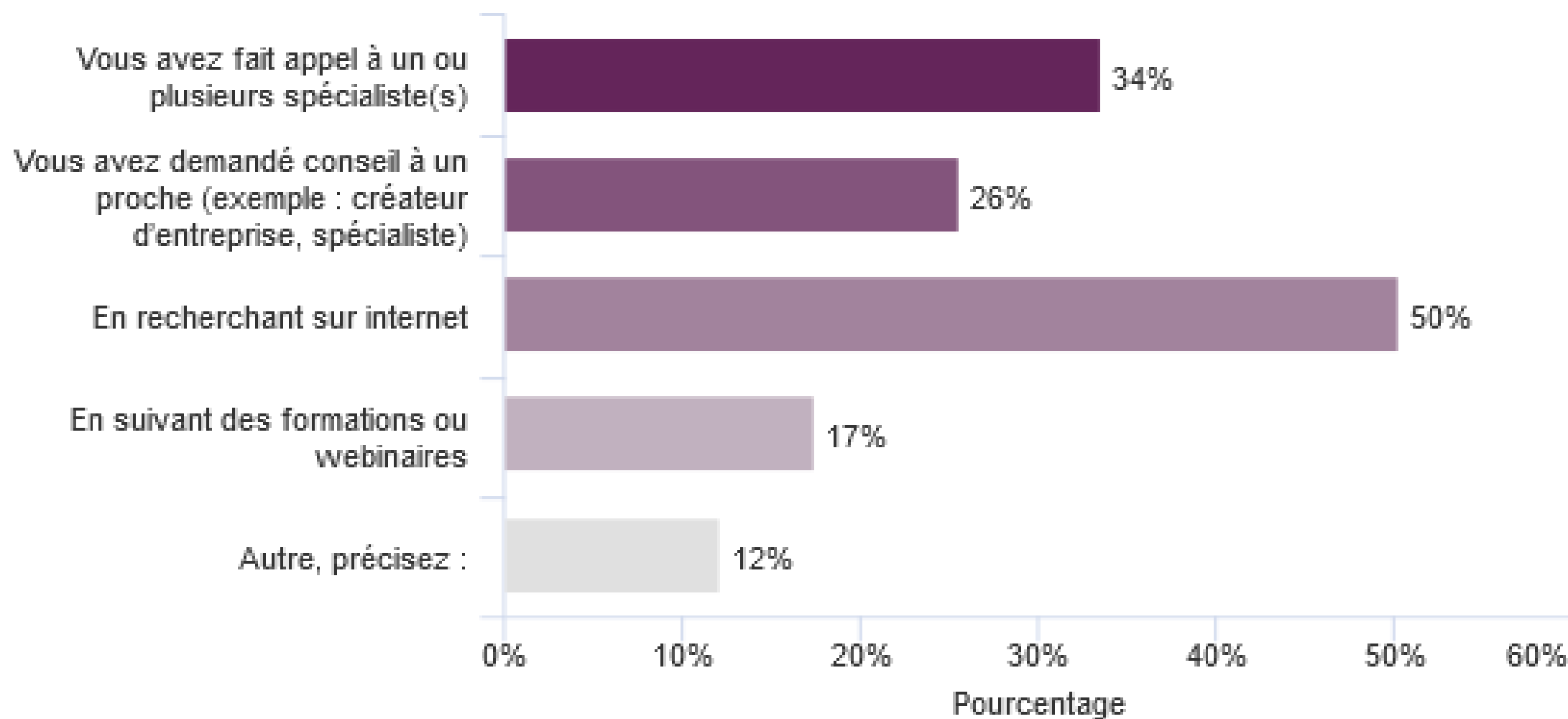
Question 6 - Avez-vous hésité avec d'autres statuts ?



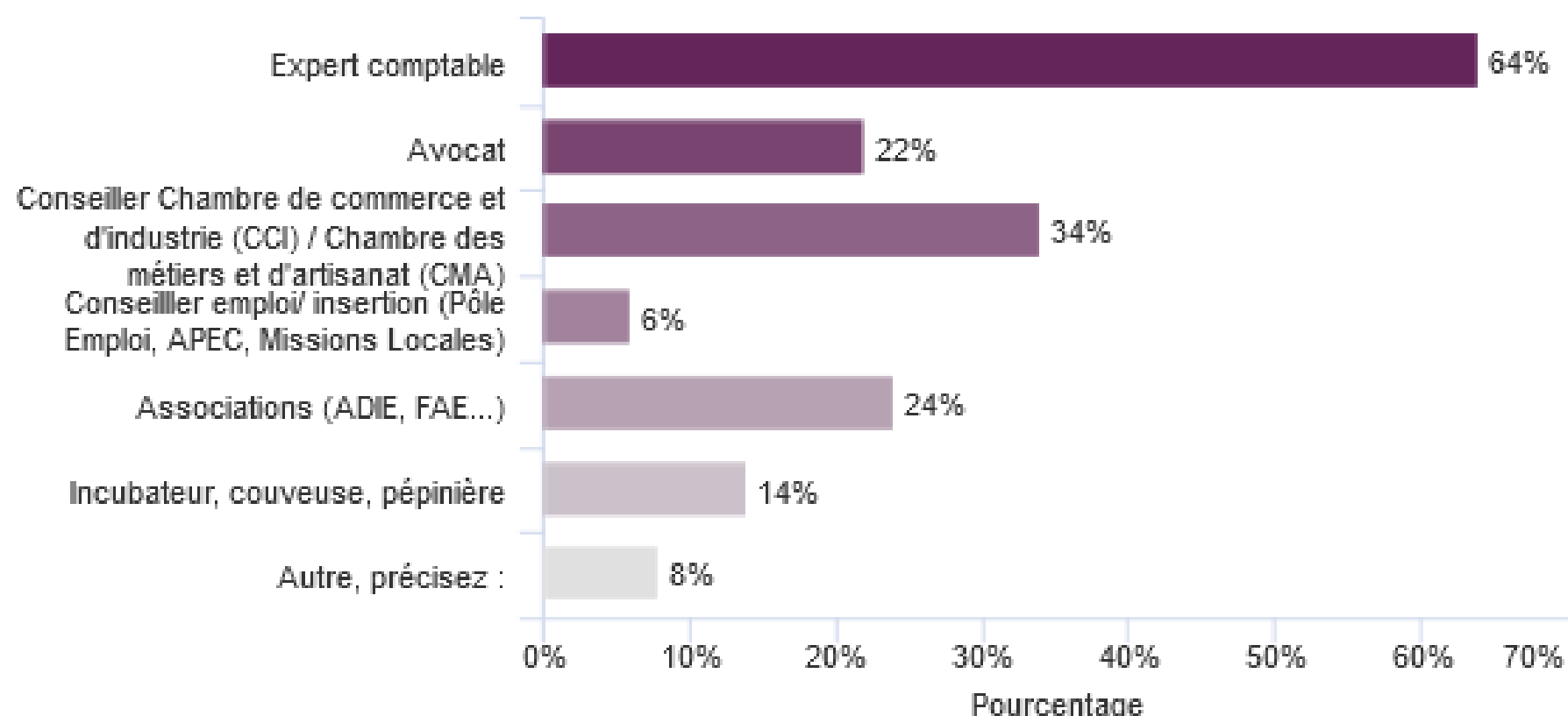
Questions 6b - [Si oui] Lesquels ?



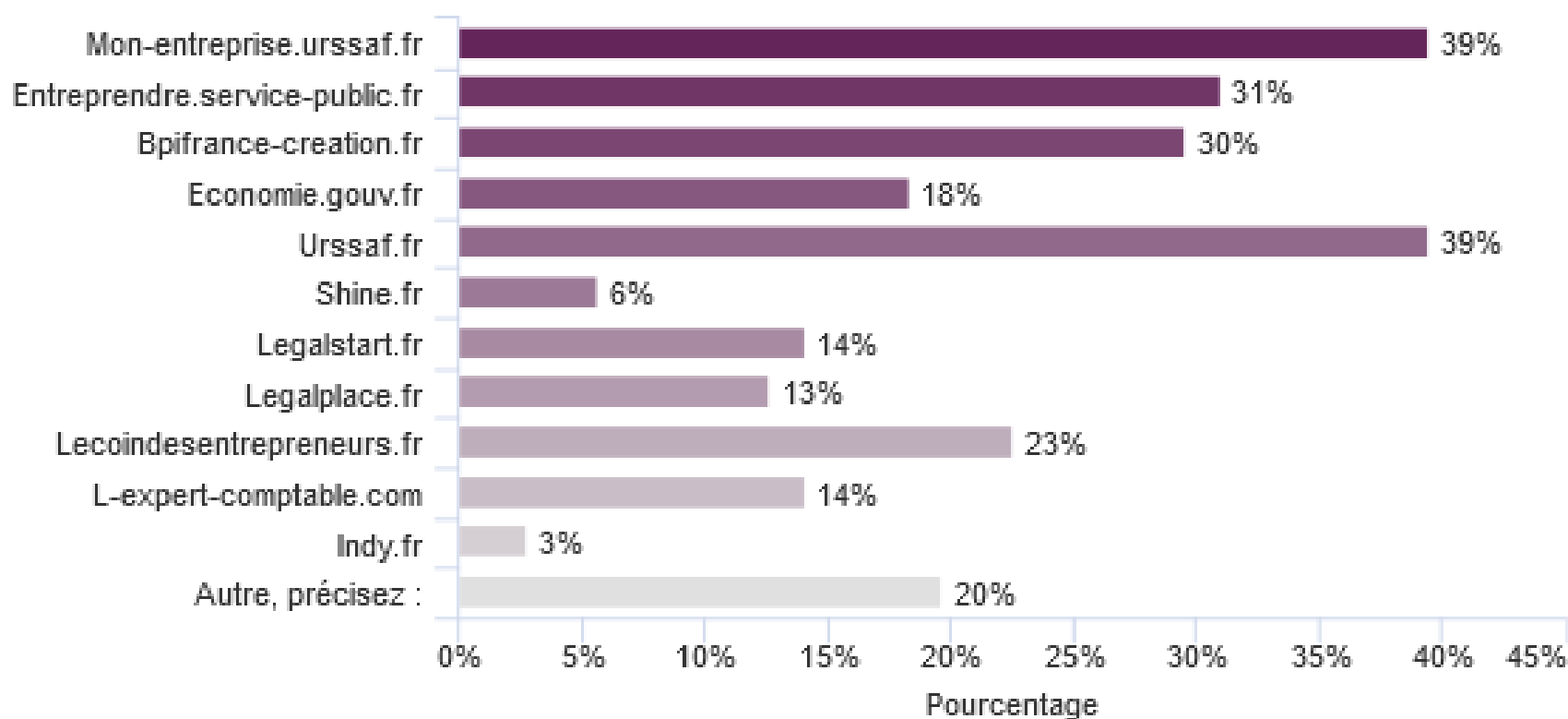
Question 7 - Comment avez-vous choisi votre statut (Plusieurs réponses possibles) ?



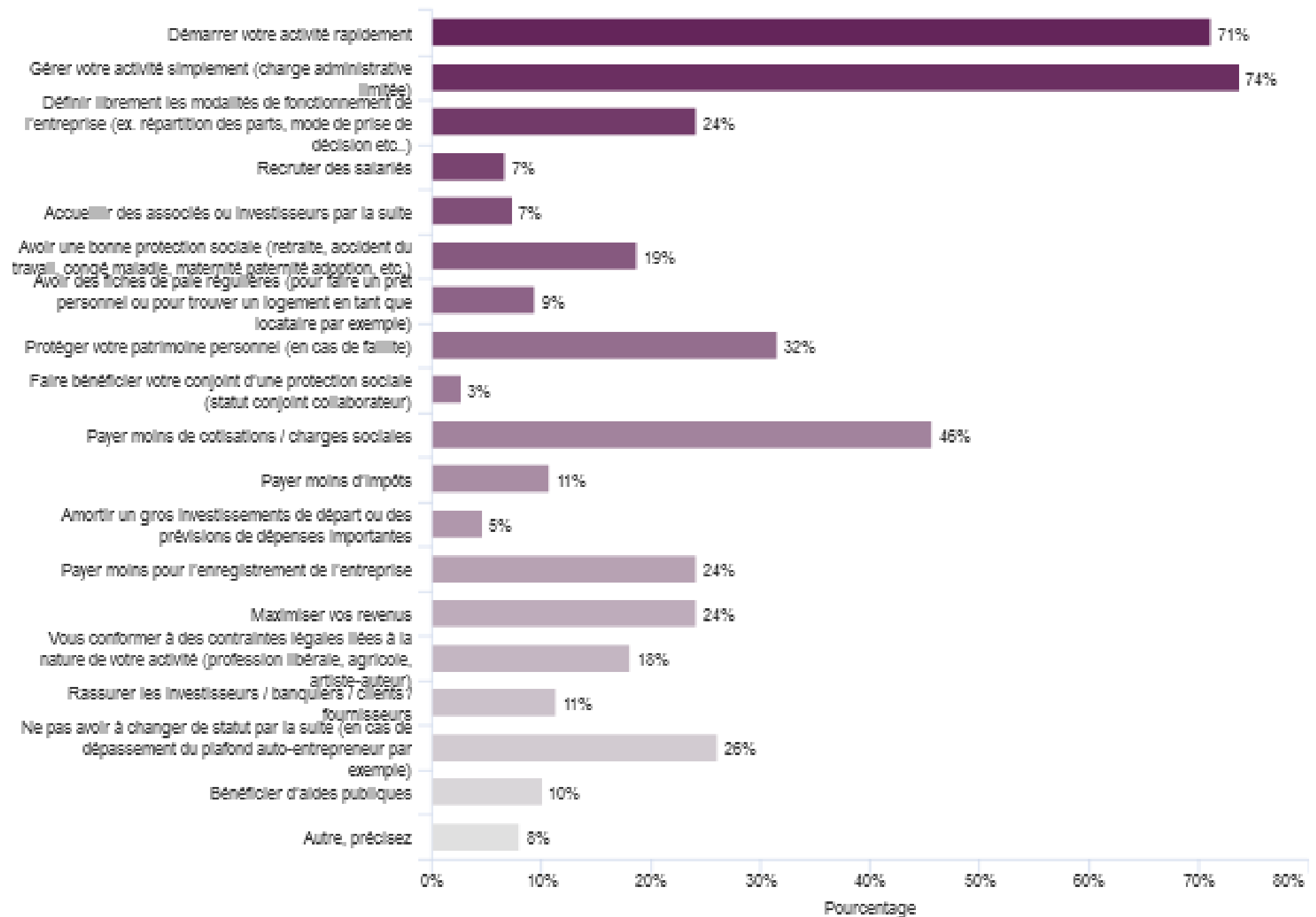
Question 7a – [Vous avez fait appel à des spécialistes] Lesquels ?



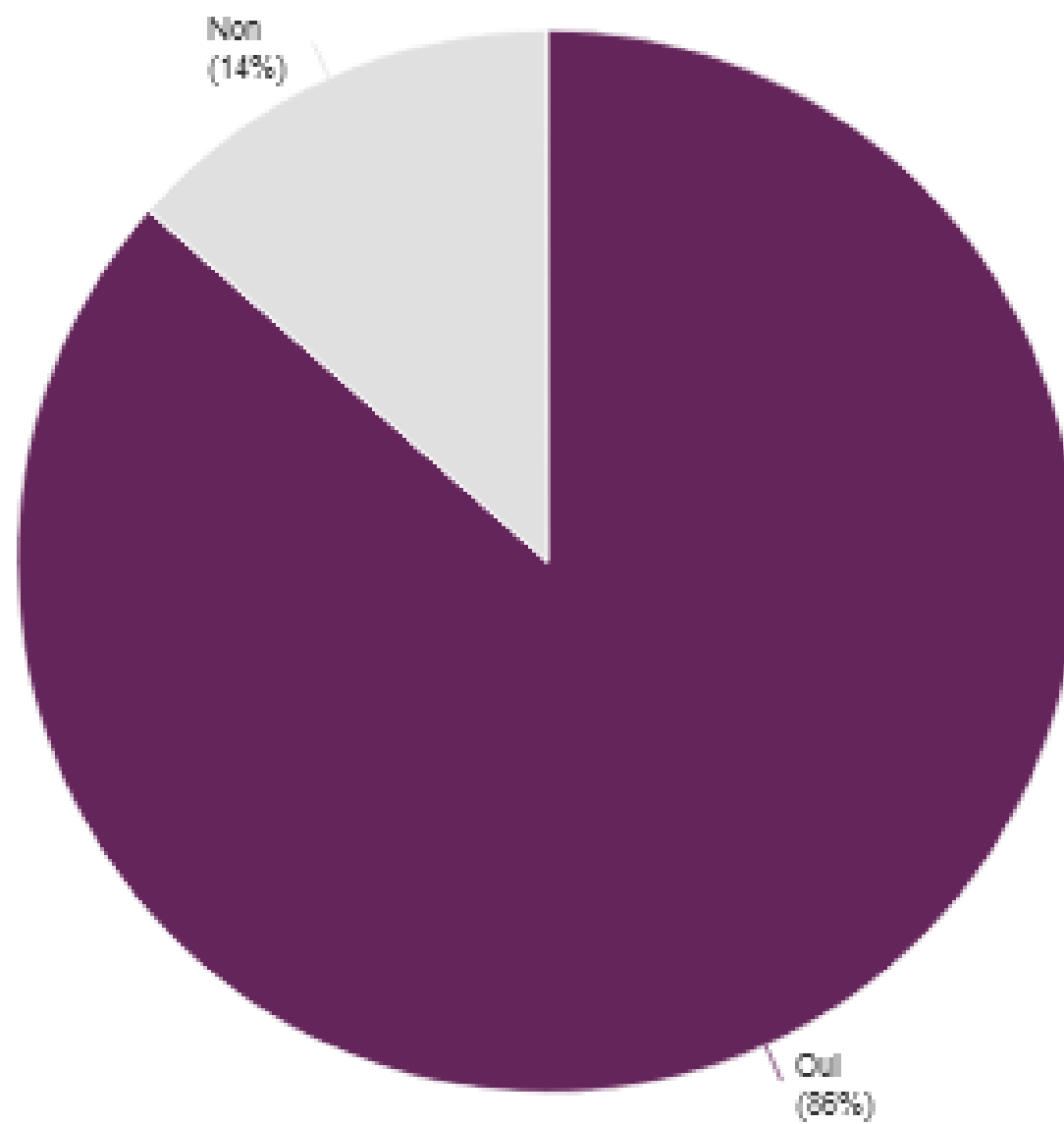
Question 7b – [En recherchant sur internet] Quels sites internet vous ont été le plus utile ? (Plusieurs réponses possibles)



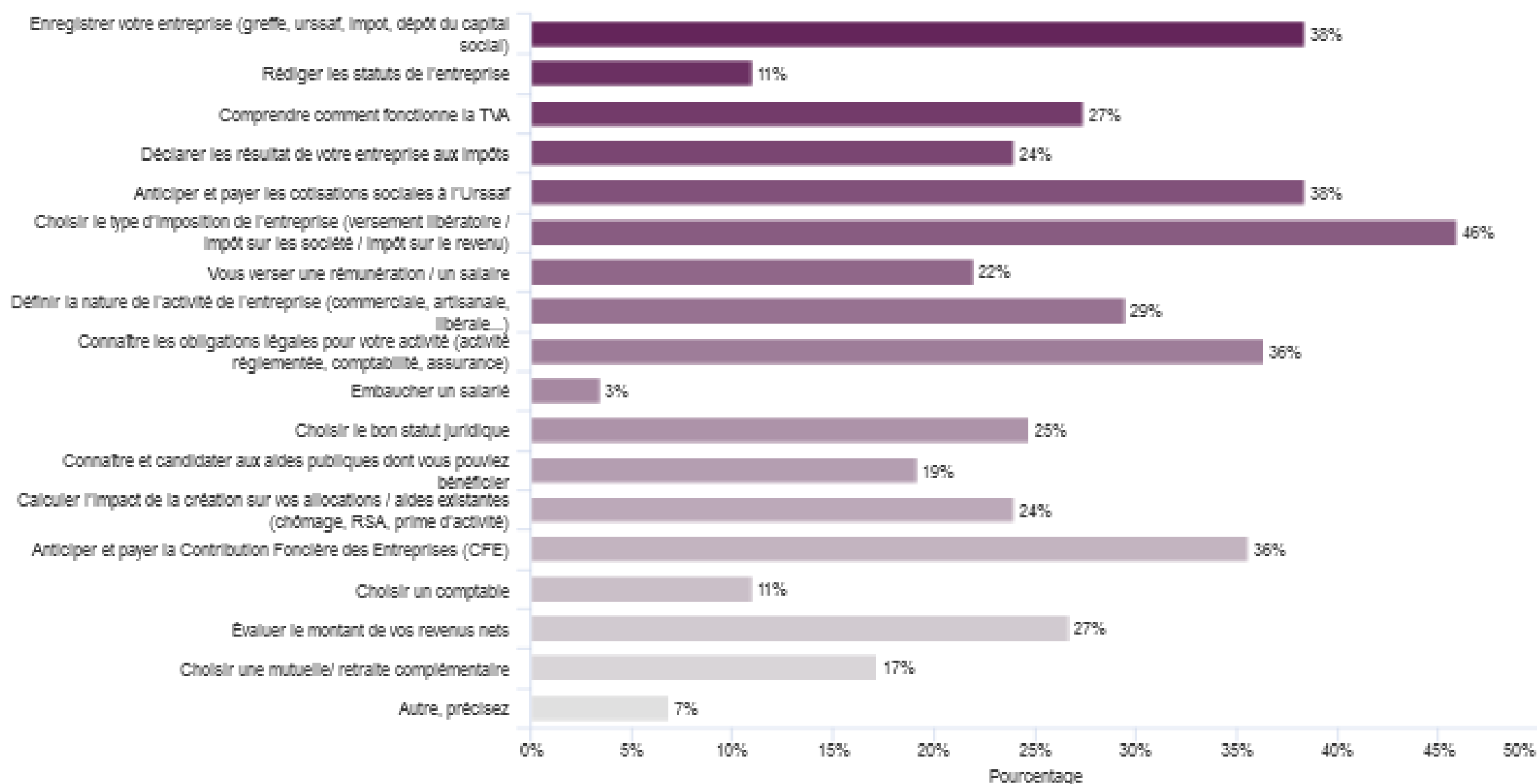
Question 8 - Vous avez choisi de créer une entreprise avec ce statut juridique pour pouvoir :
Classez vos 5 critères principaux par ordre d'importance - 1 étant le plus important



Question 9 - Aujourd'hui ce statut vous convient-il ?



Question 10 - Quels aspects administratifs / juridiques vous ont le plus posé problème au moment de créer votre activité ?
Classez vos 5 principales difficultés par ordre d'importance - 1 étant la plus importante



Réalisation d'un nuage de mots à partir de vidéos YouTube

Chaînes consultées

- Maintenant j'entreprends.

Titre : Création d'entreprise : SASU ? EURL ? EURL ?

- Le droit pour moi.

Titre : Statut juridique de votre entreprise comment faire le bon choix ?

- Développeur libre.

Titre : Quel statut juridique après ?

- Dessine-moi l'éco.

Titre : Quel statut juridique pour une entreprise ?

- Lucas Communication Vidéo.

Titre : Auto-entrepreneur en 2022 : les erreurs qui font perdre de l'argent.

- L'expert-comptable

Titre : SASU ou EURL ? Comment choisir son statut ?

- Mission réussite.

Titre : Quel statut juridique choisir pour ton entreprise

- Dougs Compta.

Titre : SASU ou EURL ? En 2022, quelle société choisir ?

- K Pulse.

Titre : SAS vs SARL : Quel statut juridique choisir pour son entreprise ?

- Devenir micro-entrepreneur : le guide complet
- Atelier des nouveaux entrepreneurs.

Titre : 9 erreurs à éviter pour devenir micro-entrepreneur auto-entrepreneur

- Legal Place.

Titre : Comment choisir son statut juridique ?

- L'atelier entreprise.

Titre : Statut juridique : comment choisir le bon statut ?

- Mission réussite : Quel statut juridique choisir pour ton entreprise ?
- Le blog du dirigeant.

Titre : Bien choisir la forme juridique.

- Infonet : Quels critères pour choisir le bon statut juridique ?
- Trajectoire Economk : Avantages et inconvénients des différents statuts ?

Créer et développer : Comment choisir le bon statut juridique ?

- L'atelier entreprise : Comment choisir son statut juridique ?
- Théophile Eliet : Comment choisir son statut juridique ?

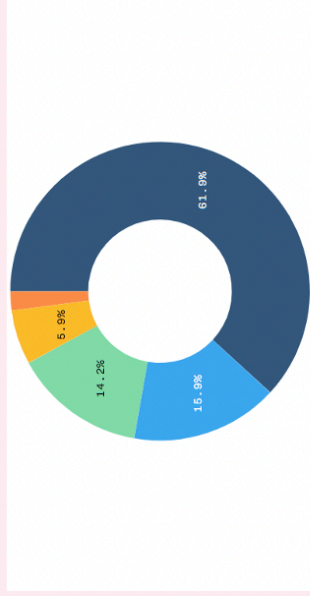
Recensement des mots

Mots recensés	Nombre d'apparition
Taux de cotisations	5
Date de création d'entreprise	5
Exonérations DROM	5
Appels à cotisations sociales	5
Types de prélèvements	5
Facturation TVA	5
Charges à déduire	5
Plafonds	7
TVA	7
Calcul chiffre d'affaires	7
Choix du début d'activité	12
Déclaration	12
Activités différentes	12
Dépasser le seuil	20
Droit au chômage	20
ACRE	20
Manque d'explications concises	25
Démonstrations	25
Besoin	27
Accompagnement	27
Informations	27
Changement de statut	30
Le Business plan	30
SASU	45
SARL	45
SA	45
Choisir le bon statut	47
Forme juridique adéquate	47
Avantages	51
Inconvénients	51
Conséquences	51

ACQUISITION : les sources du trafic

Principaux canaux

1. Sites référents 59 %
2. Moteurs de recherche 19%
3. Portails & applications 15%
4. Trafic direct 7%
5. Réseaux sociaux 1%



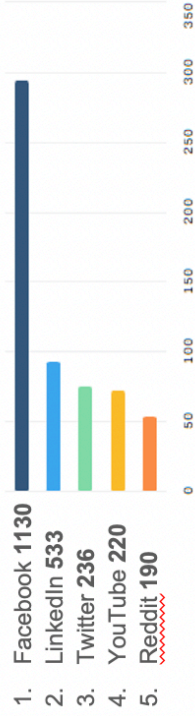
Moteurs de recherche (total 16%)

1. Google 93%
2. Bing 4%
3. Ecosia 1%
4. Yahoo 1%
5. DuckDuck Go 1%

Sites référents (total 58%)

1. code.travail.gouv.fr 62%
2. entreprise.pole-emploi.fr 16%
3. www.acuite.fr 14%
4. inspection-du-travail.com 6%
5. www.mon-salaire-en-net.fr 2%

Partages dans les réseaux sociaux



Visiteurs



Provenance géographique

- Pays**
1. France 324 915
 2. Allemagne 2 051
 3. Royaume-Uni 1 656
 4. Belgique 1 535
 5. Etats-Unis 1 140

Régions France

1. Ile-de-France 111 481
2. Auvergne-Rhône-Alpes 37 674
3. Paca 26 631
4. Nouvelle-aquitaine 26 327
5. Occitanie 26 150

Supports utilisés

1. PC 49%
2. Smartphone 50%
3. Tablette 1%



	Scénario 1	Scénario 2	Observations
Conduite de projet numérique :			
Assistant au choix du statut juridique			
RENTABILITE DU PROJET	3,05	3,57	
Recensement des coûts	2,50	3,33	
Coûts internes de la MOA du réseau recouvrement exprimés en Jour/homme	4	4	
Coûts internes de la MOE du réseau recouvrement exprimés en Jour/homme	3	4	
Coûts prestataire externe pour le développement d'une nouvelle maquette de l'assistant exprimés	1	3	
Coûts prestataire externe pour la maintenance de l'assistant	4	3	
Déploiement du nouvel outil	1	4	
Quels sont les coûts RH liés aux formations pour le déploiement du projet ?	2	2	
Recensement des gains	3,60	3,80	
Facilitation de navigation pour le créateur d'entreprise	4	3	
Facilitation de l'accès à l'information en lien avec le choix du statut juridique	3	4	
Amélioration de l'image de l'URSSAF caisse nationale	4	4	
Amélioration de l'offre de services	3	4	
Amélioration de la connaissance des droits des travailleurs	4	4	
NECESSITE DU PROJET	1,88	1,50	
Obligations	2,00	2,00	
Ce projet répond-il à une obligation stratégique	1	1	
Ce projet est-il rendu nécessaire par l'évolution des modes de communication	1	1	
Ce projet répond-il à des obligations légales / réglementaires	4	4	
Opportunité	1,75	1,00	
Ce projet permet-il d'améliorer l'adhésion au recouvrement des cotisations liées aux activités relevant de la création d'entreprise	1	1	
Ce projet permet-il l'accès à l'information concernant les prélèvements sociaux et les droits ouverts en contrepartie du versement des cotisations	1	1	
Ce projet permet-il l'intégration dans un parcours web qui a du sens pour le créateur	4	1	
Ce projet permet-il d'apporter une plus-value à un autre projet interne ?	1	1	Contribue à l'amélioration de l'offre de service globale à l'accompagnement de l'URSSAF Caisse Nationale
INTERNALITES	3,00	3,17	
Pertinence du Projet	3,00	3,33	
Ce projet contribue-t-il à clarifier les cotisations dues selon le statut choisi pour la création ?	3	3	
Ce projet est-il facile l'accès à l'information pour les équipes accompagnatrices des créateurs ?	3	4	
Ce projet peut-il avoir un impact sur les contacts et sollicitations ?	3	3	Recommandation : évaluer l'impact sur le front office au moment du déploiement
Amélioration de l'efficience	3,00	3,00	
Le projet contribue-t-il à favoriser la communication et le partage entre les Urssaf ?	3	3	
Le projet permet-il de clarifier les démarches de création des usagers ?	3	3	Démarches d'immatriculation, déclarations diverses
EXTERNALITES	3,58	3,92	
Nombre d'usagers touchés	4,00	4,00	
Le nombre d'utilisateurs concernés est-il important ?	4	4	
Augmentation du nombre d'utilisateurs	4	4	Identifier le nombre actuel puis analyser la progression
Bénéfices quantifiables	3,25	4,00	
Amélioration du rang d'utilisation de l'assistant	4	4	
Augmentation du nombre de partenaires intégrant l'assistant	3	4	Requête à lancer auprès de Me DENIZE
Amélioration de la note à l'enquête de satisfaction	3	4	
Le projet apporte-t-il de nouveaux services ou un service plus complet par rapport à la situation initiale	3	4	
Bénéfices non quantifiables	3,50	3,75	
Le projet permet-il une meilleure communication concernant les différents statuts	4	4	
Le projet permet-il un accès plus direct à l'information	4	3	
Le projet permet-il d'améliorer l'image de marque de l'URSSAF	3	4	
Amélioration de l'accompagnement de l'Urssaf : information plus complète du créateur par les équipes accompagnatrices	3	4	De part l'offre URSSAF les équipes accompagnatrices peuvent s'appuyer sur des informations plus exhaustives de l'assistant
MAITRISE DES RISQUES	2,35	2,99	
Risques pilotage projet	3,60	3,60	
Le scénario répond-il aux objectifs ?	2	4	
Le périmètre des préconisations à mettre en œuvre est-il clairement défini ?	4	4	
Les acteurs du projet (Urssaf Caisse nationale et prestataires) sont-ils clairement identifiés ?	4	4	
Plus particulièrement, la maîtrise d'ouvrage du projet à mettre en œuvre est-elle clairement identifiée ?	4	4	
Le projet est-il soutenu à un niveau suffisant compte tenu des enjeux ?	4	4	
Risques techniques	1,00	2,50	
Le projet implique-t-il une dépendance externe (contenu éditorial)	0	2	
La complexité fonctionnelle du projet constitue-t-elle un risque (contenu difficile à élaborer) ?	0	4	Scénario 2, nous n'avons pas la maîtrise des données présentes sur les sites externes notamment les mises à jours ou dysfonctionnement
Quel est le niveau de développement nécessaire ?	2	2	
La sécurisation des accès ou des données du service est-elle particulièrement sensible ?	2	2	
Risques déploiement	1,57	1,45	
Clients internes			
Le projet impacte-t-il un nombre élevé d'agents (plus de 1000 agents pour un ministère à réseau) ?	1	1	
Y a-t-il un risque de rejet du produit de la part des utilisateurs internes ?	1	1	
Y a-t-il un risque de non qualité des données et informations délivrées par le service ?	0	1	
Ce projet est-il susceptible d'impacter significativement les processus et/ou organisations actuels ?	3	3	La désignation d'ambassadeurs et leur formation peut impacter les organisations
Le déploiement du projet risque-t-il d'être perçu de façon négative par les agents, l'encadrement, l'équipe de direction : création des ambassadeurs et animation	1	1	Nouvelle charge de travail pour les équipes RH puis front office
Clients externes			
Risques de déploiement et d'acceptation par les utilisateurs externes ?	3	3	Sites souhaitant intégrer l'assistant
Y a-t-il un risque de rupture de parcours ?	2	0	Usager qui quitterait le site pour un autre site
Y a-t-il un risque de rejet du produit de la part des utilisateurs externes ?	1	1	Créateurs d'entreprise et équipes accompagnatrices
Ce projet implique-t-il une dépendance externe ?	2	0	Dépendance liée au fonctionnement des sites externes
La densité du contenu délivré peut-il décourager l'utilisateur ?	0	1	
Risques juridiques	3,25	4,00	
La complexité technique du projet à mettre en œuvre constitue-t-elle un risque réglementaire ?	4	4	
Le projet s'inscrit-il dans la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) ?	4	4	
Le projet prend-il en compte la sécurisation et la vérification des informations diffusées ?	4	4	
Ce projet implique-t-il une dépendance externe sur le contenu éditorial (existant ou non) ?	1	4	Contenu existant ou non existant

Explication de la notation:
Le score de chaque section est égal à la moyenne de la somme des lignes en-dessous

Echelle de conversion pour les coûts projet

1 : coût élevé
2 : coût modéré
3 : coût neutre
4 : coût bas

Echelle de 1 à 4 pour notation du MAREVA à l'exception des coûts*

1 : gains limités
2 : effet neutre
3 : gains modérés
4 : gains importants

Echelle de 1 à 4 pour notation du MAREVA

1 = Oui
4 = Non

Echelle de 0 à 4 pour notation du MAREVA à l'exception des coûts

0 : risque fort
1 : risque moyen
2 : effet neutre
3 : bénéfice ou besoin pour l'organisme fort (+)
4 : bénéfices ou besoins pour l'organisme très fort (++)

	Scénario 1	Scénario 2
Rentabilité du projet	3,05	3,57
Nécessité du projet	1,88	1,50
Internalités	3,00	3,17
Externalités	3,58	3,92
Maîtrise des risques	2,35	2,99
TOTAL	2,77	3,03

MAREVA CPN ASSISTANT AU CHOIX DU STATUT JURIDIQUE

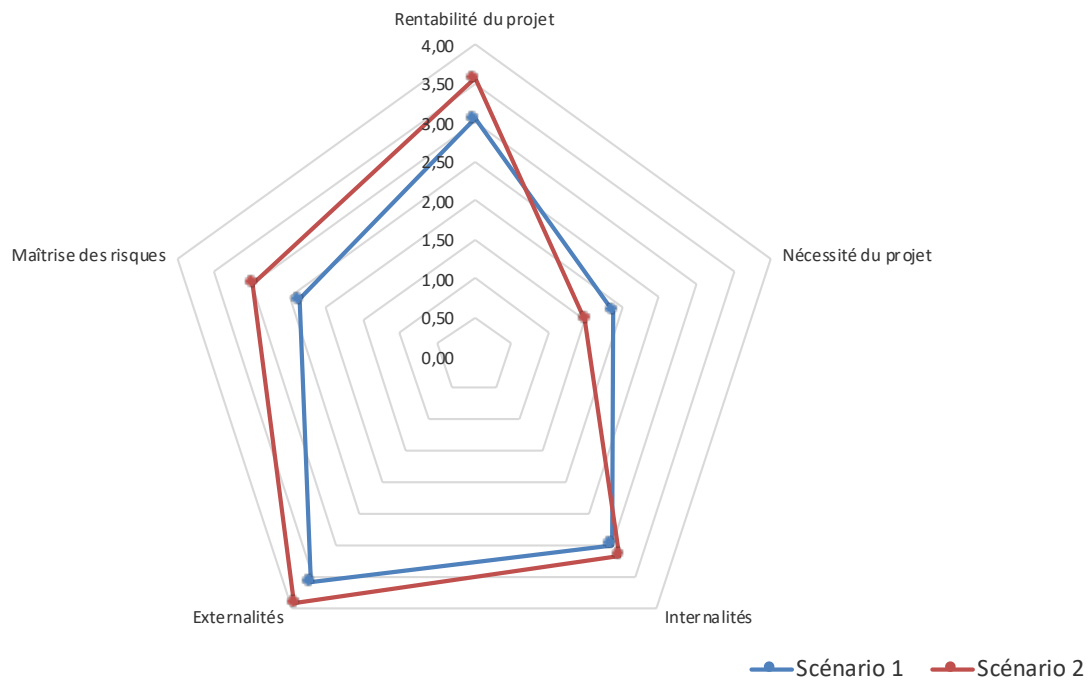


Tableau comparatif : revenu et droits ouverts

SAE vs SARL

- Revenus imposables
- Prélevé de cotisations sociales
- Contribution sociale de famille
- Redevances
- Prélevé de cotisations sociales
- Prélevé de cotisations sociales
- Relevé de cotisations sociales
- Relevé de cotisations sociales

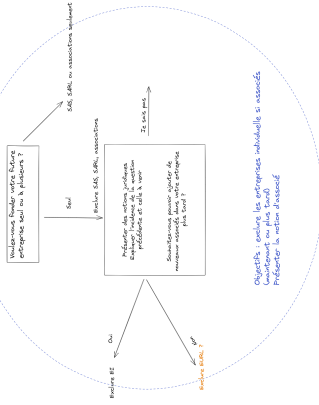
A ce jour, il est impossible de comparer ?

Objectifs : mettre en relief avantages et inconvénients des droits ouverts sur les différences en termes de protection sociale en fonction du statut choisi

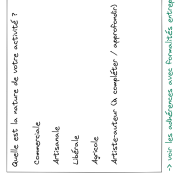
Statuts des investisseurs : EI, EURL, SARL, SAS, SASU, auto-entrepreneur, associations

Article unique ?

Section associés

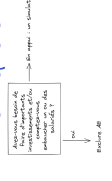


Section Nature de l'activité



-> voir les subtilités avec l'annexe entrepreneur pour

EI vs auto-entrepreneur



Vous pouvez encore vous inscrire à vos sociétés ou non ?

Proposition de création d'une association

Pas d'insolence

Non

Oui

Transparence OX ?

Dès le départ, il est important d'éliminer les difficultés spécifiques au projet, relatives au processus de fabrication ou à la mise en œuvre de la prestation envisagée. Cette étude agit sur l'investissement de départ, mais peut également avoir une influence sur le lieu d'implantation, la date de démarrage et le niveau de rentabilité.

Une entreprise nécessite des capitaux pour financer des investissements, avec pour objectif de générer des profits. Il convient donc de réaliser au préalable des études de faisabilité et des prévisions financières et comptable et de trouver les bons interlocuteurs pour demander un financement.

Depuis le 1^{er} avril 2021 les démarches administratives ont été simplifiées et modernisées et se réalisent intégralement en ligne via un guichet unique accessible sur formalites.entreprises.gouv.fr (loi Pacte du 22 mai 2020)

Trouver une idée et valider un projet

Étudier le financement

Effectuer les formalités d'immatriculation

Faire une étude de marché

Choisir un statut juridique

Les spécificités propres au marché sur lequel lancer le produit ou les prestations doivent être identifiées. Il est nécessaire d'effectuer une analyse poussée de la clientèle et de la concurrence sur la zone géographique d'implantation, afin de définir les caractéristiques, des services proposés et déterminer les prix de vente. La recherche des meilleurs fournisseurs est aussi une étape importante. C'est une donnée primordiale qui déterminera la stratégie commerciale future.

Le statut juridique doit être choisi en fonction de la personne qui crée. Selon le choix du statut et du régime fiscal, la protection sociale du chef d'entreprise et le calcul de ses cotisations et contributions sociales seront différentes. En cas de concept innovant, le chef d'entreprise doit le protéger juridiquement.

Tout entrepreneur est confronté, durant la réalisation de son projet, à des questionnements liés à sa situation personnelle. Gérer une entreprise est un engagement fort, qui a un impact immédiat sur la vie des dirigeants. Il est important d'être soutenu par son entourage et accompagné par des professionnels pour la création de son entreprise.