



FICHE PROJET

Programme FEDER-FSE+ 2021-2027

Instance de Consultation des Partenaires du : 30/05/2023

N° Identifiant : 4030

Bénéficiaire : SUCCESS MARKET
9 RTE DU TEMPLE
33138
LANTON

Statut juridique :
SAS, société par actions simplifiée

Intitulé de l'opération :
Transformation digitale d'Opinion System

Localisation :
33138 LANTON

Axe prioritaire :

Axe 1. Une Nouvelle-Aquitaine qui conforte ses capacités de recherche et d'innovation, accompagne la transformation numérique et la croissance économique de son territoire, dans un objectif de développement juste et équilibré

Objectifs spécifiques :

1.2 - Tirer parti des avantages de la numérisation au bénéfice des citoyens, des entreprises, des organismes de recherche et des pouvoirs publics

Fonds :
FEDER

Descriptif du projet, objectifs poursuivis :

IMPACTS QUALITATIFS ET QUANTITATIFS DU PROJET :

Dans le cadre d'un accroissement exponentiel de l'effectif au fil des années, l'entreprise Success Market a souhaité se structurer davantage. Au cours d'un audit interne, les collaborateurs ont été mis à contribution et invités à s'exprimer librement sur un ensemble de thèmes.

Il était important de faire évoluer le service fidélisation afin d'améliorer la satisfaction clients mais également de rendre plus intéressant et attractif le travail des collaborateurs dédiés à ce service.

Success Market a donc mis en oeuvre en Janvier 2022, une restructuration et une réorganisation du service fidélisation et des missions associées. Notamment la création d'un poste unique qui a pour finalité de permettre au chargé de clientèle de travailler sur l'intégralité du parcours client et non plus de travailler sur un seul et unique domaine d'expertise sans suivre ce qui vient avant et après l'intervention du collaborateur. La volonté était aussi de répartir les clients par portefeuille, chacun étant affecté à un interlocuteur privilégié.

Le but aussi de travailler en portefeuille clients est lié au projet Huwin et à l'obligation de proximité et de découverte plus en profondeur des clients et d'animer une relation coach/client plus importante pour la sortie de l'application Huwin.

Les outils actuels ne répondent pas aux besoins de suivi et d'optimisation de la relation client et l'entreprise Success Market compense ce manque d'outil par des moyens humains. Les outils devront s'adapter à ce nouveau fonctionnement et intégrer une vision consommateur jamais abordée dans les processus jusqu'ici.

Avec un service marketing qui monte en compétences et pleine expansion de missions, les outils actuels freinent le développement. Un CRM est plus que nécessaire pour travailler au mieux le parcours et l'expérience des clients/prospects.

Des moyens humains doivent être mis en oeuvre pour le succès de l'application. L'entreprise a fait une journée carrière le jeudi 21 Avril 2022 dans ses locaux afin de recruter 8 chargés de clientèle, 9 télé-enquêteurs et 3 prospecteurs.

En parallèle, Success Market a recruté une chargée de marketing pour soutenir le service commercial et un technicien informatique afin de dégager du temps au service informatique au Québec sur l'administration réseau et la maintenance des





postes informatiques.

Success Market a aussi structuré le service commercial car les retombées du projet Huwin vont être importantes et vont générer un intérêt prospect pour Opinion System plus important.

L'entreprise a nommé 3 managers commerciaux en chef d'équipe afin de cadrer et structurer le travail des commerciaux, jusqu'ici en « roue libre ». Ces managers sont des commerciaux experts du savoir-faire, formés sur le management commercial.

Chaque nouvelle recrue passe par le processus d'AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement) afin de bénéficier de 399 heures de formation financées par pôle emploi, représentant une « période d'essai ». A l'issue de cette formation, les personnes sont formées et aptes au poste, ils sont donc recrutés en CDI sans période d'essai.

Success Market prévoit de belles retombées sur l'emploi en Nouvelle-Aquitaine, avec un prévisionnel de recrutement basé sur le recrutement de personnes en recherche d'emploi et inscrites à pôle emploi.

En Septembre 2022, l'entreprise a embauché 20 personnes demandeurs d'emploi. et souhaite atteindre les 100 salariés sur le quatrième trimestre de l'année 2023.

L'initiateur du projet, que nous appellerons ici « Renaissance » est Jean-David Lépineux, dirigeant co-fondateur d'Opinion System.

10 ans ont passé et durant toutes ces années, Success Market a pris le lead sur les secteurs de l'immobilier et de l'auto-école. La concurrence s'est implantée, et dans le secteur de l'immobilier, elle a même rattrapé Opinion System.

Success Market a imaginé la suite des avis clients en créant un nouveau besoin, encore non vraiment identifié de nos adhérents.

Le projet a débuté au dernier trimestre de l'année 2021 lors d'une réunion très confidentielle avec les membres du CODIR.

Il était temps pour l'entreprise de refaire un bond dans le futur comme elle a pu le faire à sa création.

Pour cela, une remise à niveau des processus actuels était plus qu'indispensable. Success Market travaille aujourd'hui comme une entreprise de 20 personnes avec 100 clients alors qu'elle a 9500 et 68 collaborateurs.

Le CRM actuel est un frein à l'activité de Success Market. Il est très complexe, peu fonctionnel, ne répond pas aux besoins. Avec un système d'abonnement, la relation et l'expérience client sont des priorités. Aujourd'hui, pour répondre à la demande, l'entreprise utilise un CRM relatant les principales informations administratives des clients, un extranet permettant de lire l'expérience utilisateur des adhérents sur l'interface Opinion System sans en faire aucune analyse et des tableaux excel pour suivre les contacts avec les adhérents. Tout est manuel, l'extrait de statistiques de suivi, de satisfaction se fait manuellement.

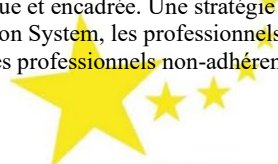
Le projet d'améliorer les processus de fidélisation pour améliorer l'expérience client est plus que nécessaire. Comme Success Market a l'habitude de le dire, l'entreprise vend du digital et exploite mal le digital. Une grande partie de l'investissement sera donc un logiciel de CRM puissant pour améliorer la productivité de l'équipe fidélisation afin de supporter l'arrivée du nouveau projet Huwin.

Un point de vue externe est nécessaire pour réaliser un audit et une compréhension des besoins afin de trouver, d'adapter et d'être en adéquation la plus proche entre un nouveau logiciel de CRM et des méthodes de travail inscrites dans les processus depuis de longues années. Le premier investissement fait par l'entreprise sera de faire appel à un intégrateur externe connaissant parfaitement le logiciel CRM dans tous ses aspects. Il sera en charge du paramétrage, de l'intégration et de la formation des collaborateurs à l'utilisation de l'outil.

L'entreprise a une âme commerciale transmise par le dirigeant co-fondateur, Jean-David Lépineux. Faire de la prospection est la même chose que de faire ses gammes dans les sports de combat. Toute personne entrante chez Opinion System passe systématiquement par le service de la prospection commerciale. La prospection commerciale est le début de tout business. Success Market a toujours compté sur la force commerciale pour développer l'entreprise et jusqu'ici, c'est ce qui a fonctionné.

Aujourd'hui le service de prospection commerciale s'est agrandi et de nombreuses personnes ont rejoint l'équipe. Les outils sont maintenant dépassés et la méthode actuelle devient un blocage au métier de prospection. Success Market se renseigne sur les meilleurs logiciels de téléprospection du marché pour, à nouveau, prendre de l'avance sur la concurrence avec une force commerciale grande et productive.

Le grand projet d'Opinion System définira l'identité et le positionnement : une sortie d'un nouveau produit, Huwin. Application permettant le maintien du lien entre les professionnels et leurs anciens clients afin que la relation ne s'arrête pas à la fin de la prestation mais se poursuive au-delà. La finalité étant d'obtenir de la recommandation et l'application permettra de monétiser cette partie et de récompenser les apporteurs d'affaire de façon ludique et encadrée. Une stratégie de développement basée sur les particuliers ayant répondu au questionnaire Opinion System, les professionnels adhérents à Opinion System et une communication grand public ayant un effet direct sur les professionnels non-adhérents à Opinion





System.

Rappelons qu'Opinion System c'est aujourd'hui plus de 10 000 adhérents et plus d'un million d'avis clients déposés.

Peppermint, entreprise d'accompagnement de la transformation digitale de la performance ayant pour missions principales : la croissance et la transformation, la digitalisation, l'accélération du Go To Market. <https://www.peppermint.company/> accompagne tout au long du processus de digitalisation et de mise en route de l'application. Ils seront aussi en charge du développement informatique de l'application, du site internet du nouveau produit, du parcours full digital de souscription au nouveau produit et à la solution Opinion System existante.

Plan de financement proposé à l'ICP 30/05/2023 :

PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL – Base

Dépenses :

Dépenses prévisionnelles	Montant en €
Matériels/équipements - Logiciel CRM	15 015,21 €
Matériels/équipements - Logiciel de téléprospection	19 082,00 €
Prestations de services - TURNK - Audit et compréhension des besoins puis intégration du CRM Hubspot	55 000,00 €
Prestations de services - PEPPERMINT - Conseil et accompagnement	60 000,00 €
Prestations de services - PEPPERMINT - Développement de l'application	100 000,00 €
Prestations de services - PEPPERMINT - Refonte du site internet	59 400,00 €
Prestations de services - PEPPERMINT - Développement du site Huwin.fr	20 000,00 €
Prestations de services - BIG YOUTH - Développement de la gamification de Huwin	16 000,00 €
TOTAL DEPENSES	344 497,21 €

Ressources :

Type de financement	Taux de financement	Montant de l'Aide en €
Fonds Européens - FEDER	43.54%	150 000,00 €
Autofinancement privé - AUTOFINANCEMENT PRIVE	56.46%	194 497,21 €
TOTAL RESSOURCES	100 %	344 497,21 €

Avis de l'autorité de gestion :

Favorable : opération considérée éligible à la programmation

Le projet de transformation numérique de Success Market vise l'achat d'un nouveau CRM plus puissant pour améliorer la productivité de l'équipe fidélisation afin de supporter le nouveau projet Huwin. Ces investissements doivent permettre à la société d'améliorer sa gestion et son pilotage, d'optimiser les flux d'informations.

L'entreprise vise ainsi une poursuite de son développement, une meilleure satisfaction client qui générera une meilleure rentabilité et permettra à la société de créer de nouveaux emplois.

L'opération contribue à l'objectif spécifique 1.2 Tirer parti des avantages de la numérisation au bénéfice des citoyens, des entreprises, des organismes de recherche et des pouvoirs publics

