



**SÉMINAIRES PROFESSIONNELS INTERRÉGIONAUX  
DE LA RÉFORME DES AIDES D'ÉTAT  
À LA CRÉATION D'ENTREPRISE  
PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI  
ET LES BÉNÉFICIAIRES DE MINIMA SOCIAUX**



**LYON - 25 septembre 2008**

# **Cadre de réponse au Label d'accompagnement technique d'aide à la création d'entreprise**

**Version 1**

# SOMMAIRE

<b>1. PRÉSENTATION ET HISTORIQUE DU CANDIDAT</b>	<b>3</b>
1.1 IDENTIFICATION DU CANDIDAT - 1 PAGE MAXIMUM	3
1.2 PÉRIMÈTRE DE RÉPONSE - 2 PAGES MAXIMUM	3
<b>2. ATTENDUS GÉNÉRAUX DU CANDIDAT</b>	<b>4</b>
<b>3. MOYENS HUMAINS</b>	<b>7</b>
<b>4. MOYENS MATÉRIELS</b>	<b>10</b>
<b>5. PHASE MÉTIER 1 – APPUI AU MONTAGE DU PROJET</b>	<b>11</b>
<b>6. PHASE MÉTIER 2 – STRUCTURATION FINANCIÈRE</b>	<b>12</b>
<b>7. PHASE MÉTIER 3 – AIDE AU DÉMARRAGE ET AU DÉVELOPPEMENT</b>	<b>13</b>

Le présent Cadre de réponse complété par l'opérateur constitue sa proposition technique. Ce cadre est exhaustif : toutes les fiches ou rubriques doivent être renseignées par l'opérateur, selon les indications données au présent Cadre de réponse ; l'opérateur n'a pas à produire d'autres informations ou documents que ceux étant expressément sollicités dans le présent Cadre de réponse.

L'opérateur produit un Cadre de réponse pour chaque phase métier auquel il candidate.

Les limitations de pages indiquées sont impératives.

# 1. PRÉSENTATION ET HISTORIQUE DU CANDIDAT

## 1.1 Identification du candidat - 1 page maximum

Raison ou dénomination sociale et adresse du candidat :

A préciser si groupement ..(à faire) : mandataire , ...

Bilan ou extraits de bilan des trois derniers exercices clos du candidat le cas échéant ou de l'ensemble des opérateurs d'un groupement le cas échéant.

Ancienneté dans le métier

## 1.2 Périmètre de réponse - 2 pages maximum

Le présent cadre de réponse concerne une candidature :

Phases métier 1, 2 et 3 :

Phases métier 1 et 3 :

Phases métier 2 et 3 :

### Ancrage territorial de l'opérateur

*De quelle expérience l'opérateur peut-il se prévaloir en matière d'orientation de porteurs de projets parmi les différents dispositifs d'aide à la création d'entreprise ? Quelles relations l'opérateur entretient-il avec les autres acteurs d'accompagnement à la création d'entreprise du bassin d'emploi ? quels sont les partenariats techniques existants ? Quelles sont les conventions et subventions utilisées actuellement par l'opérateur ?*

### Volumétrie

*Quel est le passé en termes de volume de porteurs de projets reçus et accompagnés sur les 3 dernières années ? Ces volumétries sont elles en augmentation, en stagnation, en baisse ? Quelles sont les perspectives à 3 ans ?*

## 2. ATTENDUS GÉNÉRAUX DU CANDIDAT

Voir paragraphe 2.4.1 cahier des charges - 4 pages maximum

L'opérateur décrit succinctement la démarche qu'il est susceptible de mettre en œuvre afin d'atteindre les objectifs de qualité de service attendus dans le cadre du label.

### Information, orientation, communication

*Quels sont les moyens ordinaires du candidat pour promouvoir son offre de service ? Quels sont les moyens envisagés pour promouvoir le nouveau dispositif se faire connaître de bénéficiaires potentiels du dispositif ?*

### Dispositif centré sur le porteur de projet

*Comment l'opérateur s'assure-t-il de la compréhension et de l'appropriation par le porteur de projet des livrables produits ? Quelles dispositions l'opérateur prend-il pour garantir la continuité de service pour le porteur de projet d'une phase métier à l'autre ?*

### Délais d'accueil et de réponse maîtrisés

*En quoi l'opérateur est-il en mesure de respecter les délais imposés par le label ?*

### **Pilotage de l'organisation de l'opérateur**

*Quelle visibilité l'opérateur est-il en mesure d'apporter sur l'affectation de ses ressources et l'engagement de ses moyens sur son activité liée aux actes professionnels du présent label ? Quelles sont les modalités d'encadrement des équipes et de management de leurs objectifs ?*

### **Professionalisme sur la connaissance du champ de la création d'entreprise**

*Quelles sont les garanties qu'apporte l'opérateur sur le bon niveau de connaissance de ses équipes en matière de dispositifs et de législation sur l'aide à la création d'entreprise ?*

### **Traçabilité des parcours**

*De quel(s) système(s) de suivi des parcours des porteurs de projet l'opérateur dispose-t-il et en quoi ce(s) système(s) est / sont-il(s) compatible(s) avec les attendus du label ?*

### **Traçabilité des données**

*Quelle est la politique d'archivage de l'opérateur et en quoi celle-ci est-elle susceptible de respecter les attendus du label ?*

### **Mesure de la satisfaction client**

*Quelle mesure de la satisfaction des personnes accompagnées l'opérateur met-il en œuvre ? S'il n'existe pas encore de dispositif, quelle sera le dispositif permettant de mesurer cette satisfaction dans le cadre du label ?*

### **Orientation en cas d'échec**

*Quel processus d'orientation l'opérateur propose-t-il si le porteur de projet n'est pas en mesure d'aller plus loin dans la démarche ? Quels sont les interlocuteurs privilégiés de l'opérateur dans un tel cas ?*

### **3. MOYENS HUMAINS**

Voir paragraphe 2.4.2 du cahier des charges

**Connaissance et compréhension de l'environnement du bassin d'emploi en matière de création d'entreprise (2 pages maximum)**

L'opérateur présente succinctement son analyse de la situation de la création d'entreprise sur le bassin d'emplois concerné par sa candidature.

**Présentation des caractéristiques de la population cible du label sur la zone géographique**

**Identification des secteurs d'activité de la zone géographique et des potentiels de développement économique**

## Profils et compétences des intervenants

L'opérateur décrit, pour chacun des intervenants pressentis, les éléments suivants. Ces éléments sont donc à dupliquer pour l'ensemble des intervenants proposés, dans la limite d'une page par intervenant.

<b>Intervenant n°</b>	
Nom :	
Prénom :	
Fonction : <input type="checkbox"/> conseiller <input type="checkbox"/> autre (à préciser) :	
Salarié : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> autre (à préciser) :	
Quotité de travail : <input type="checkbox"/> temps plein <input type="checkbox"/> autre (à préciser) :	
<b>Nombre total de mois d'expérience :</b>	Présenter succinctement les actes professionnels réalisés et les formations suivies relatifs à l'expérience de l'intervenant <i>Une même expérience peut être prise en compte dans plusieurs rubriques</i>
dont Expérience en matière d'évaluation de projet de création ou de reprise d'entreprise :	Activités réalisées :
	Formations suivies :
dont Expérience des publics cibles du label	Activités réalisées :
	Formations suivies :
dont Connaissance des acteurs et des dispositifs d'accompagnement d'aide à la création/reprise d'entreprise	Activités réalisées :
	Formations suivies :



## Disponibilité des conseillers

**Pour chaque phase métier**, l'opérateur coche le nombre moyen de personnes accompagnées par un intervenant en équivalent temps plein pour l'ensemble de l'équipe dédiée aux prestations du phase métier. L'opérateur précise lequel de ces intervenants sera le correspondant label pour le comité de pilotage régional.

À titre d'exemple, cocher la case a) signifie qu'en moyenne, chaque intervenant possède un « portefeuille actif » à l'instant t de plus de 20 personnes accompagnées.

<b>Phase métier 1</b> (le cas échéant)			
a) Ratio > 20 : <input type="checkbox"/>	b) 15 < Ratio <= 20 : <input type="checkbox"/>	c) 10 < Ratio <= 15 : <input type="checkbox"/>	d) Ratio <= 10 : <input type="checkbox"/>

<b>Phase métier 2</b> (le cas échéant)			
a) Ratio > 20 : <input type="checkbox"/>	b) 15 < Ratio <= 20 : <input type="checkbox"/>	c) 10 < Ratio <= 15 : <input type="checkbox"/>	d) Ratio <= 10 : <input type="checkbox"/>

<b>Phase métier 3</b>			
a) Ratio > 50 : <input type="checkbox"/>	b) 30 < Ratio <= 50 : <input type="checkbox"/>	c) 10 < Ratio <= 30 : <input type="checkbox"/>	d) Ratio <= 10 : <input type="checkbox"/>

## 4. MOYENS MATÉRIELS

Voir paragraphe 2.4.3 du cahier des charges

Pour **chaque implantation principale**, l'opérateur décrit les éléments suivants. Ces éléments sont donc à dupliquer pour l'ensemble des implantations principales envisagées.

<b>Implantation principale n°</b>		
Adresse :		
Code postal :	Commune :	
Téléphone :	Télécopie :	Courriel :
<b>Nombre de jours d'ouverture par an :</b>		<b>Horaires d'ouverture :</b>
<b>Moyens matériels disponibles (cochez si disponible) :</b> Accès à Internet haut débit <input type="checkbox"/> Possibilité d'envoi de courriels <input type="checkbox"/> Nombre de poste internet et courriel le cas échéant : .... Documentation professionnelle de base <input type="checkbox"/> presse généraliste et spécialisée <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Télécopieur <input type="checkbox"/> Photocopieur <input type="checkbox"/>		<b>Capacité d'accueil simultanée :</b> Entretiens individuels : Séance collective :  <b>Conditions d'accessibilité aux personnes handicapées :</b>

L'opérateur décrit, sur l'ensemble du bassin d'emploi, en tenant compte des implantations secondaires qu'il est susceptible de mobiliser, le maillage du bassin d'emploi qu'il est susceptible de proposer.

<b>Implantations secondaires</b>
Implantations secondaires, éventuellement temporaires, susceptibles d'être mobilisées :  L'opérateur décrit l'adresse et les modalités d'ouverture de l'ensemble de ses implantations secondaires :          

## 5. PHASE MÉTIER 1 – APPUI AU MONTAGE DU PROJET

Voir paragraphe 2.5 du cahier des charges- 3 pages maximum hors annexe

L'opérateur décrit, pour chaque phase métier auquel il soumet sa candidature, l'offre de services qu'il met en œuvre pour atteindre les objectifs du phase métier :

- la démarche ;
- les méthodes utilisées ;
- le délai d'exécution des différents actes professionnels qu'il propose ;
- modalités d'articulations avec les autres lots (y compris avec opérateur différent)
- les outils qu'il utilise ;
- les livrables qu'il propose.

Des exemples de livrables peuvent être joints en annexe au présent cadre de réponse.

### Démarche, méthodes et délais d'exécution des actes professionnels

### Outils et livrables

## 6. PHASE MÉTIER 2 – STRUCTURATION FINANCIÈRE

**Voir paragraphe 2.6 du cahier des charges- 3 pages maximum hors annexe**

L'opérateur décrit, pour chaque phase métier auquel il soumet sa candidature, l'offre de services qu'il met en œuvre pour atteindre les objectifs du phase métier :

- la démarche ;
- les méthodes utilisées ;
- le délai d'exécution des différents actes professionnels qu'il propose ;
- modalités d'articulations avec les autres lots (y compris avec opérateur différent) ;
- les outils qu'il utilise ;
- les livrables qu'il propose.

Des exemples de livrables peuvent être joints en annexe au présent cadre de réponse.

La réponse de l'opérateur (hors annexe) ne doit pas excéder 3 pages par phase métier.

### Démarche, méthodes et délais d'exécution des actes professionnels

### Outils et livrables

## 7. PHASE MÉTIER 3 – AIDE AU DÉMARRAGE ET AU DÉVELOPPEMENT

Voir paragraphe 2.7 du cahier des charges- 3 pages maximum hors annexe

L'opérateur décrit, pour chaque phase métier auquel il soumet sa candidature, l'offre de services qu'il met en œuvre pour atteindre les objectifs du phase métier :

- la démarche ;
- les méthodes utilisées ;
- le délai d'exécution des différents actes professionnels qu'il propose ;
- modalités d'articulations avec les autres lots (y compris avec opérateur différent) ;
- les outils qu'il utilise ;
- les livrables qu'il propose.

Des exemples de livrables peuvent être joints en annexe au présent cadre de réponse.  
La réponse de l'opérateur (hors annexe) ne doit pas excéder 3 pages par phase métier.

### Démarche, méthodes et délais d'exécution des actes professionnels

### Outils et livrables