



# **LABEL**

## **«OPERATEUR D'ACCOMPAGNEMENT»**

### **A LA CREATION/REPRISE**

### **D'ENTREPRISE**

**CAHIER DES CHARGES DU LABEL**  
*Version 2008*

# SOMMAIRE

<b>1 PRESENTATION ET MODE OPERATOIRE DU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>4</b>
1.1 Contexte de la réforme	4
1.2 Grands principes de la réforme	4
1.3 Objectifs	5
1.4 Architecture générale	8
1.4.1 <u>L'offre de service au porteur de projet</u>	8
1.4.2 <u>La labellisation</u>	10
1.4.3 <u>Le conventionnement</u>	10
1.4.4 <u>Le gestionnaire central des prêts à taux zéro</u>	11
1.5 Pilotage régional du parcours	11
1.6 Système d'informations	11
1.7 Évaluation de la performance	12
<b>2 LE LABEL « OPERATEUR D'ACCOMPAGNEMENT »</b>	<b>13</b>
2.1 Préambule	13
2.2 Objet du Label	13
2.3 Périmètres de candidature et conditions d'éligibilité au label	14
2.4 Qualité de service	15
2.4.1 <u>Attentes générales en matière de qualité de service</u>	15
2.4.2 <u>Moyens humains</u>	16
2.4.3 <u>Moyens matériels</u>	17
2.5 Phase métier 1 – Aide au montage du projet	18
2.5.1 <u>Phase métier 1 : objectifs pour le porteur de projet</u>	18
2.5.2 <u>Phase métier 1 : livrables à produire</u>	18
2.5.3 <u>Phase métier 1 : attendus métier</u>	20
2.5.4 <u>Phase métier 1 : durée maximale d'exécution</u>	21
2.5.5 <u>Phase métier 1 : données à renseigner dans le système d'informations centralisé</u>	21
2.6 Phase métier 2 – Structuration financière et intermédiation bancaire	22
2.6.1 <u>Phase métier 2 : objectifs pour le porteur de projet</u>	22
2.6.2 <u>Phase métier 2 : livrables à produire</u>	22
2.6.3 <u>Phase métier 2 : attendus métier</u>	25
2.6.4 <u>Phase métier 2 : durée maximale d'exécution</u>	27
2.6.5 <u>Phase métier 2 : données à renseigner dans le système d'informations centralisé</u>	27
2.7 Phase métier 3 – Appui au démarrage et au développement	28
2.7.1 <u>Phase métier 3 : objectifs pour le porteur de projet</u>	28
2.7.2 <u>Phase métier 3 : livrables à produire</u>	28
2.7.3 <u>Phase métier 3 : obligation de moyens</u>	32
2.7.4 <u>Phase métier 3 : attendus métier</u>	32

2.7.5	<u>Phase métier 3 : durée d'exécution</u>	33
2.7.6	<u>Phase métier 3 : données à renseigner dans le système d'information centralisé</u>	34
<b>2.8</b>	<b>Actions d'expertise spécialisée</b>	<b>35</b>
2.8.1	<u>Objectifs pour le porteur de projet</u>	35
2.8.2	<u>Livrables à produire</u>	35
2.8.3	<u>Attendus métier</u>	36
2.8.4	<u>Délais d'exécution</u>	36
2.8.5	<u>Données à renseigner dans le système d'informations centralisé</u>	36
<b>2.9</b>	<b>Contrôle du label / Évaluation qualité</b>	<b>37</b>
2.9.1	<u>Périmètre des contrôles qualité</u>	37
2.9.2	<u>Modalités des contrôles qualité</u>	37
2.9.3	<u>Acteurs</u>	38
<b>2.10</b>	<b>Modalités de labellisation</b>	<b>39</b>
2.10.1	<u>Cadre de réponse</u>	39
2.10.2	<u>Attribution du label</u>	39

# 1 PRESENTATION ET MODE OPERATOIRE DU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

## 1.1 Contexte de la réforme

La création/reprise d'entreprise par les demandeurs d'emploi et bénéficiaires de minima sociaux est un phénomène massif, et qui s'amplifie, en France : plus de 110 000 demandeurs d'emploi ont créé leur entreprise en 2007.

### ***Différents dispositifs d'aide à la création/reprise d'entreprise par les demandeurs d'emploi et les bénéficiaires de minima sociaux existent aujourd'hui.***

De nombreuses aides publiques sont dédiées à ces publics, sans préjudice d'intervention des collectivités territoriales (conseils généraux sur les érémistés, régions plus généralement) :

- Exonérations ciblées (ACCRE) ;
- Avance remboursable (EDEN) ;
- Financement d'achat de conseil (chéquiers conseils) ;
- Ateliers création/reprise de l'emploi et EPCE de l'ANPE, prestation d'accompagnement (3 mois) et marchés UNEDIC pour l'accompagnement de demandeurs d'emploi indemnisés ;
- Garantie d'emprunts bancaires par le Fonds de Cohésion Sociale (et, pour une part, OSEO).

Chacune de ces aides obéit à des critères d'éligibilité particuliers et la décision de leur octroi repose sur une pluralité d'acteurs (URSSAF, DDTEFP, associations conventionnées par l'Etat, etc.) qui agissent à différents niveaux territoriaux (local, départemental, régional ou national).

De nombreux rapports récents - en particulier dans le cadre des audits de modernisation rendus en 2007- ont pointé les défauts des deux principaux dispositifs de l'Etat, les chéquiers conseils et EDEN : ils ne garantissent pas toujours un parcours lisible au créateur, ils n'assurent pas un accès à des crédits bancaires selon des conditions de marché et sont trop assimilés à des mécanismes de guichet. Il est ainsi difficile de mesurer leur efficacité au regard des coûts budgétaires ou fiscaux consentis. Enfin, ils ne couvrent qu'insuffisamment la phase après création, stratégique pourtant pour la pérennité et le développement des entreprises créées.

### ***L'intervention de l'État dans une telle politique doit donc évoluer.***

Aussi, le ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi a décidé, en partenariat avec la Caisse des Dépôts, de rénover, pour le renforcer, son programme de soutien à la création d'entreprise en direction de ces publics.

La réforme des aides d'état à l'accompagnement des demandeurs d'emploi et bénéficiaires de minima sociaux porteurs de projet de création/reprise d'entreprise porte donc sur le remplacement des avances remboursables EDEN et des Chéquiers Conseil.

## 1.2 Grands principes de la réforme

Le principe est de permettre à un porteur de projet de disposer d'une aide au financement de son projet de création/reprise d'entreprise sous la forme d'un prêt à taux zéro couplé obligatoirement avec un prêt complémentaire (bancaire ou solidaire), tout en proposant un accompagnement sur tout ou partie du parcours de création/reprise d'entreprise, l'appui au démarrage et au développement (après la création/reprise) étant systématiquement prévu et contractualisé.

L'État, la Caisse des Dépôts et les collectivités territoriales qui le souhaitent, labelliseront (au niveau régional) des opérateurs locaux chargés de l'accompagnement pour les phases suivantes du parcours de création/reprise d'entreprise : aide au montage, structuration financière et intermédiation bancaire, appui au démarrage et au développement.

L'État finance, sur objectifs de résultats et de performance, et sans préjudice des apports d'autres co-financeurs, les opérateurs d'accompagnement du parcours, en y consacrant les crédits autrefois dévolus au dispositif EDEN et aux chéquiers conseils, soit une hypothèse de 40M€ en 2009, dans le cadre du vote de la loi de finances.

La CDC apporte une ressource (issue de la collecte des fonds d'épargne), destinée à l'octroi des prêts à taux zéro dont le montant s'élèvera, en régime de croisière, à hauteur de 100 M€ par an.

Le fonds de cohésion sociale (FCS) pourra être mobilisé en garantie des prêts bancaires ou solidaires complémentaires aux prêts à taux zéro.

L'accompagnement, après la création ou reprise de l'entreprise et l'octroi du prêt à taux zéro, est - conformément aux règles du FCS - systématique ; il permet de faciliter l'accès au crédit bancaire (ou solidaire), de limiter les sinistres et d'encourager le développement des entreprises créées ou reprises.

Les collectivités territoriales sont invitées à participer au pilotage et/ou au financement du parcours selon le schéma de l'architecture générale (cf. page 8).

La réforme s'inscrit dans le cadre d'un renforcement important du montant des crédits affectés à la fois à l'accompagnement dont elle prévoit plus que le doublement, et à la ressource de prêts à taux zéro dont le volume est multiplié par 4 comparé aux crédits EDEN en 2008.

La mise en place, dès la création/reprise de l'entreprise, d'une relation de qualité entre l'entreprise et la banque constitue un des facteurs de sa pérennité ; un objectif de bancarisation à 100% des entreprises créées est ainsi fixé.

### **1.3 Objectifs**

Ce dispositif est exclusivement destiné aux publics visés par l'exonération ACCRE (article L 5141-1 du code du travail) et l'avance remboursable EDEN, c'est-à-dire que sont éligibles :

- les demandeurs d'emploi indemnisés, bénéficiaires de l'allocation de retour à l'emploi (ARE)
- les bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS)
- les bénéficiaires de l'allocation temporaire d'attente (anciennement allocation d'insertion)
- les demandeurs d'emploi non indemnisés inscrits à l'ANPE 6 mois au cours des 18 derniers mois
- les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion (RMI)
- les bénéficiaires de l'allocation de parent isolé
- les jeunes de 18 à 25 ans et les jeunes de moins de 30 ans non indemnisés ou reconnus handicapés
- les salariés qui reprennent leur entreprise en redressement ou liquidation judiciaire
- les titulaires d'un contrat d'appui au projet d'entreprise (CAPE)
- les personnes qui créent leur entreprise en zone urbaine sensible (ZUS)
- les bénéficiaires des prestations d'accueil pour jeune enfant complément libre choix d'activité (CLCA)
- les personnes de 50 ans et plus inscrites sur la liste des demandeurs d'emploi

Pour être bénéficiaire de l'accompagnement prévu, en cas de création ou reprise de l'entreprise sous forme de société, trois situations d'éligibilité sont possibles (article R 5141-2 du code du travail) :

**Situation 1** : le demandeur qui a la qualité de dirigeant doit détenir, personnellement ou avec son conjoint, son partenaire lié par un PACS ou son concubin, ses ascendants et descendants plus de la moitié du capital (c'est à dire 50% des parts plus une) sans que sa part personnelle puisse être inférieure à 35% (du capital).

**Situation 2** : le demandeur qui a la qualité de dirigeant doit détenir, personnellement ou avec son conjoint, son partenaire lié par un PACS, ses ascendants ou descendants, au moins un tiers du capital, sans que sa part personnelle puisse être inférieure à 25% et sous réserve qu'un autre actionnaire ou porteur de parts ne détienne pas directement ou indirectement plus de la moitié du capital.

**Situation 3** : les demandeurs qui détiennent ensemble plus de la moitié du capital, à condition qu'un ou plusieurs d'entre eux aient la qualité de dirigeant et que chaque demandeur détienne une part de capital égale à 1/10ème au moins de la part détenue par le principal actionnaire ou porteurs de parts.

L'objectif du dispositif est de permettre la création/reprise d'entreprise comme accès ou comme retour à l'emploi en organisant une offre de services d'accompagnement sur tout le parcours du porteur de projet, et selon ses besoins ; cette offre de services doit être coordonnée, simple d'accès, professionnalisée et de qualité sur tout le territoire national et permettre l'accès des entreprises créées ou reprises à une relation bancaire de qualité (compte et services professionnels, prêt).

**Cet objectif principal se décline selon deux champs :**

**a) En termes de qualité de service pour le porteur de projet**

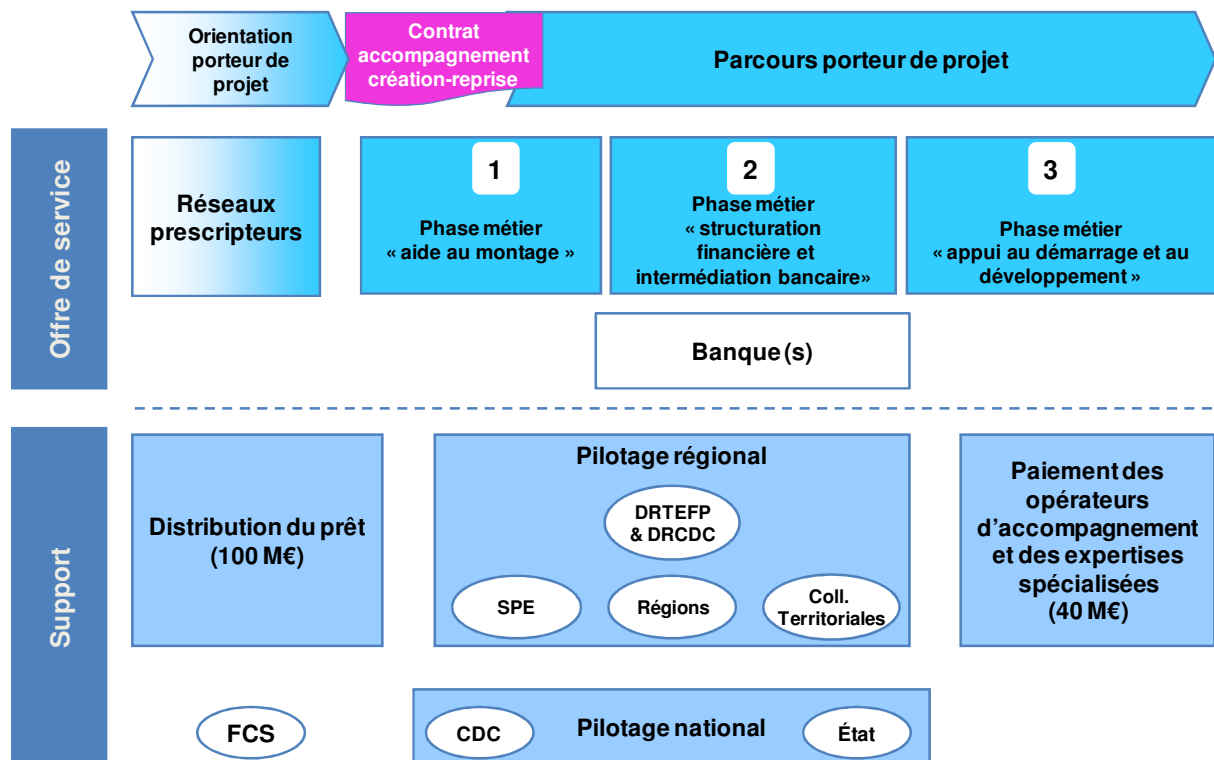
- Faciliter son accès à la création/reprise d'entreprise ;
- Appuyer le développement de son entreprise une fois créée (revenu du porteur de projet, chiffre d'affaires, création/reprise d'emplois) ;
- Bénéficier, selon ses besoins, d'un appui dans la durée au démarrage et au cours du développement du projet, et accéder à l'autonomie ;
- Augmenter les chances de succès de son entreprise ;
- Accéder à une expertise sur l'optimisation du montage financier (cumul aides et subventions, défiscalisation / régime fiscal par exemple) ;
- Être informé sur le parcours et orienté et/ou réorienté vers ses différents points d'entrée ;
- Être accompagné tout au long du parcours y compris en cas d'échec ;
- Constituer simplement le dossier nécessaire ;
- Minimiser les délais de traitement ;
- Bénéficier d'une offre de qualité ;
- Acquérir de l'expérience et/ou de la compétence ;
- Etre assisté techniquement (voire financièrement) dans l'achat d'expertise spécialisée ;
- Accéder à la bancarisation et/ou bénéficier d'un partenariat bancaire de qualité, et trouver un financement pour son projet si nécessaire ;
- Maîtriser son risque personnel (patrimoine notamment).

**b) En termes de performance de politique publique**

- Lever les freins à la création/reprise d'entreprise pour les publics les plus défavorisés et sécuriser le processus de création/reprise : 20.000 créations/reprises annuelles, 40.000 emplois créés à 3 ans ;
- Pérenniser et développer les entreprises créées :
  - o diminuer le taux de sinistralité physique des entreprises à 3 ans, en passant de 36% à moins de 20% ;

- augmenter de 1 à 2 le taux d'emploi moyen à 3 ans ;
- Maximiser le revenu tiré de l'activité pour le créateur : atteindre 1,2 SMIC mensuel en 3 ans, modulé par la situation personnelle et permettant d'aboutir à un reste à vivre satisfaisant ;
- Atteindre 100% de bancarisation des projets de création/reprise d'entreprise, contre 25% actuellement ;
- Contribuer au titre de l'égalité des chances en particulier à la diffusion d'une culture d'entrepreneuriat ;
- Maximiser l'efficacité des crédits consentis et le coefficient de levier de financement privé par rapport aux fonds publics ;
- Avoir une meilleure visibilité sur l'efficacité et l'efficacité des différentes politiques d'aide à la création/reprise d'entreprise sur le même public cible ;
- Améliorer l'articulation entre les différents acteurs (Réseaux prescripteurs, Collectivités, SPE local, Réseaux d'accompagnement...) ;
- Garantir une offre de qualité sur l'ensemble du territoire ;
- Réduire les taux de sinistralité physique et financière des prêts consentis (prêts bancaires ou solidaires complémentaires et prêts à taux zéro).

## 1.4 Architecture générale



### 1.4.1 L'offre de service au porteur de projet

L'offre de service consiste à proposer à un porteur de projet d'entreprise l'opportunité de bénéficier d'un prêt à taux zéro couplé obligatoirement avec un prêt bancaire ou solidaire complémentaire, assorti d'un appui technique pour finaliser son projet et d'un accompagnement systématique durant les trois premières années suivant le démarrage de l'activité.

**Le parcours de création/reprise d'entreprise est structuré en trois phases qui renvoient aux métiers exercés par les opérateurs d'accompagnement dans le cadre du label :**

- **Phase métier 1 : aide au montage du projet** ; cette phase et les attendus du label correspondants sont décrits au paragraphe 2.5 ;
- **Phase métier 2 : structuration financière et intermédiation bancaire** ; cette phase et les attendus du label correspondants sont décrits au paragraphe 2.6 ;
- **Phase métier 3 : appui au démarrage et au développement** ; cette phase et les attendus du label correspondants sont décrits au paragraphe 2.7.

Les publics accompagnés pourront dans le cadre de leur parcours et sur préconisation des opérateurs d'accompagnement des phases métier 1 et 3, avoir accès à des expertises spécialisées. Ces expertises spécialisées visent à compléter le service d'accompagnement généraliste réalisé par les opérateurs d'accompagnement des phases métier 1 et 3 du parcours. Les caractéristiques et modalités de recours à ces expertises spécialisées, par les opérateurs d'accompagnement des phases métier 1 et 3 du parcours, sont décrites au paragraphe 2.8.



***Il existe plusieurs points et conditions d'entrée dans le parcours pour le porteur de projet.***

Chacune des phases du parcours correspond à un type d'accompagnement généraliste auquel peut prétendre le porteur de projet selon ses besoins et selon le niveau de finalisation de son projet. Le porteur de projet peut ainsi entrer dans le parcours :

- Si l'entreprise n'est pas encore créée :
  - o soit via la phase métier 1 si le porteur de projet (ou sa société) n'est pas immatriculé(e) ;
  - o soit directement via la phase métier 2, de sa propre initiative ou sur le conseil d'un réseau prescripteur (Service Public de l'Emploi local, ...), d'une banque, etc.
- Si l'entreprise est créée depuis moins de 2 ans et que le porteur de projet atteste du bénéfice de l'ACCRE, il peut rentrer directement dans le parcours par la phase métier 3 et ce, soit de sa propre initiative, soit sur le conseil d'un réseau prescripteur (Service Public de l'Emploi local, ..), d'une banque, etc.

**L'offre de service s'adresse à tout porteur de projet possédant déjà une idée précise du projet d'entreprise qu'il souhaite créer ou reprendre**, et notamment :

- Préfiguration du projet (produit(s), clients, fournisseurs)
- Préfiguration des besoins (local, machines, financement, etc.)

**Le parcours proposé n'inclut donc pas d'aide à l'émergence du projet.**

C'est l'opérateur d'accompagnement d'une phase métier du parcours, lorsqu'il reçoit le porteur de projet, qui a la responsabilité d'évaluer si celui-ci peut effectivement entrer dans le parcours. En cas de refus, l'opérateur d'accompagnement doit réorienter le porteur de projet vers une solution alternative.

L'entrée du porteur de projet dans le parcours est formalisée par la **signature d'un contrat d'accompagnement création/reprise** qui précise les engagements réciproques entre ce dernier et les opérateurs d'accompagnement.

***L'orientation au sein du parcours est facilitée et formalisée par le contrat d'accompagnement création/reprise.***

À l'issue de l'accompagnement correspondant à une phase métier, l'opérateur d'accompagnement concerné propose au porteur de projet une orientation vers un opérateur d'accompagnement pour la phase métier suivante.

Le porteur de projet est libre d'accepter cette orientation ou de choisir un autre opérateur d'accompagnement. Sauf décision contraire du porteur de projet, l'opérateur d'accompagnement par lequel le porteur de projet entre dans le parcours est en charge de l'appui au démarrage et au développement (phase métier 3) de son entreprise.

Lorsqu'un porteur de projet entre dans une nouvelle phase métier, il contresigne avec l'opérateur d'accompagnement correspondant son contrat d'accompagnement création/reprise qui est ainsi mis à jour. Cette contresignature contribue à l'attestation du service fait et conditionne le paiement de l'opérateur d'accompagnement pour les actions et livrables qu'il a réalisés.

Un porteur de projet peut, s'il le désire, se tourner vers un opérateur d'accompagnement de la phase métier 3 qui ne l'aurait suivi ni en amont (phase métier 1) ni pour le financement (phase métier 2).

Le porteur de projet dispose d'un délai maximum de 4 semaines pour passer d'une phase métier à l'autre. Il est de sa responsabilité de prendre contact avec l'opérateur d'accompagnement qu'il aura choisi à partir des préconisations d'orientation d'un opérateur d'accompagnement de la phase métier précédente ou à partir de sa propre sélection.

Dans une logique de dynamisation du parcours du porteur de projet, les opérateurs d'accompagnement proposent au début de chaque phase métier une évaluation de la durée de la phase.

Les évaluations doivent être compatibles avec les contraintes de délais relatives à chaque phase métier (voir 2.5, 2.6 et 2.7). Ainsi, le délai entre l'entrée dans le parcours (phase métier 1) et la création effective de l'entreprise ne peut excéder neuf mois.

Enfin, par principe, le parcours ne peut être suivi qu'une seule fois par un même porteur de projet.

### 1.4.2 La labellisation

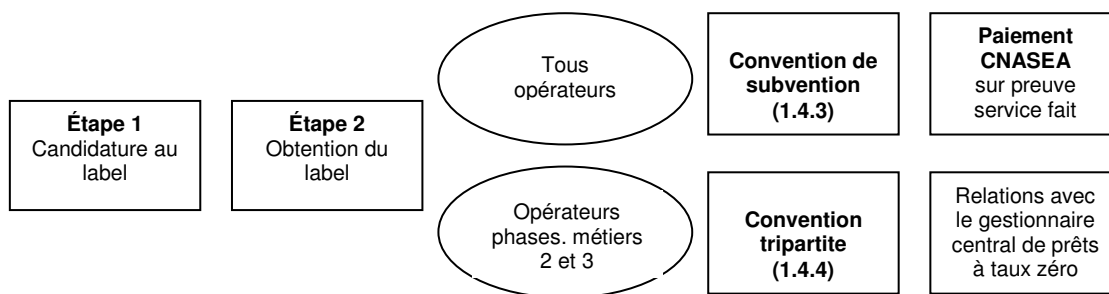
Un label est créé par le présent cahier des charges avec pour double objectif de faciliter l'identification des opérateurs d'accompagnement du parcours et de valoriser la qualité de leur offre de services.

Les opérateurs souhaitant être labellisés font un acte unique de candidature auprès des DRTEFP, des DRCDC et des collectivités territoriales (voir 1.5 et 2.10) suivant des modalités définies au niveau régional. Ces instances décident de l'attribution du label après examen approfondi du dossier selon des critères d'évaluation précis et rendus publics (voir 2.10.2).

L'ensemble des exigences du label et de la procédure de labellisation est décrit dans la partie 2 du présent document.

Les opérateurs qui candidatent au label s'engagent également à respecter les attendus du label énoncés dans le présent cahier des charges, en matière de qualité de service (voir 2.4) et pour chacune des phases d'accompagnement pour lesquelles ils auront obtenu le label (voir 2.5, 2.6 et 2.7).

Le cadre de construction du parcours d'accompagnement peut être résumé comme suit :



### 1.4.3 Le conventionnement

Les opérateurs labellisés au titre du présent cahier des charges auront la possibilité de solliciter :

- pour les phases métier 1, 2 et 3, une convention d'aide financière de l'Etat ; à cet effet, ils pourront déposer, auprès du DRTEFP, un projet d'activité précisant notamment les caractéristiques des publics qu'ils souhaitent accompagner dans le cadre du label, leur nombre, leur localisation géographique ainsi que le budget prévisionnel relatif à ce projet d'activité.

Cette convention de subvention déterminera les objectifs donnant lieu à l'aide de l'État (type de publics, volume, territoire, etc.), le montant de la subvention, les indicateurs de performance et, pour les opérateurs d'accompagnement des phases métiers 1 et 3, les modalités d'accès et de recours à l'expertise spécialisée. Le paiement des opérateurs conventionnés est confié au CNASEA qui en assure la gestion centralisée.

- pour les phases métier 2 et 3, une convention signée avec le DRCDC et le gestionnaire central de prêts à taux zéro lui permettant de mobiliser les prêts à taux zéro et d'avoir accès au système d'informations et de gestion de ces prêts.

Cette convention tripartite est conclue en cohérence avec la convention d'aide financière passée au titre des phases métier 2 ou 3 avec un opérateur d'accompagnement. Dans le cas de la phase métier 2, elle détermine, en fonction des objectifs négociés dans la convention

d'aide financière susmentionnée, l'enveloppe prévisionnelle de prêts à taux zéro mobilisable ainsi que l'ensemble des règles et informations nécessaires au décaissement des prêts à taux zéro. Aucun budget n'est attaché à cette convention.

Les éléments du présent cahier des charges relatifs notamment aux systèmes d'informations et de gestion centralisé concernent ceux des opérateurs labellisés qui auront sollicité et obtenu ce conventionnement.

#### **1.4.4 Le gestionnaire central des prêts à taux zéro**

La distribution de la ressource pour le prêt à taux zéro est confiée, par marché public, à un gestionnaire central. Celui-ci décaisse, sur instruction de l'opérateur d'accompagnement conventionné de phase métier 2, et directement sur le compte du porteur de projet devenu créateur d'entreprise, le montant du prêt à taux zéro accordé.

Il assure également les procédures de recouvrement du prêt à taux zéro et de son éventuel contentieux en s'appuyant notamment sur l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3, lequel doit réaliser une investigation approfondie en cas d'incident de paiement signalé.

Il assure, également, le suivi de la sinistralité, pour le compte des pilotes et expose à la Caisse des dépôts le montant définitif des sinistres, que doit couvrir le Fonds de cohésion sociale.

### **1.5 *Pilotage régional du parcours***

Un comité de pilotage est formé au niveau régional, constitué *a minima* du DR CDC et du DRTEFP, et ouvert à d'autres partenaires et en priorité au conseil régional.

Ses principales missions sont notamment :

- la labellisation des opérateurs ;
- la définition des conventions d'aide financière et de mobilisation des prêts à taux zéro (cf. *supra*) signées avec les opérateurs conventionnés;
- plus généralement le suivi qualité, les évolutions du label et la garantie de performance du dispositif (audit, évaluation, partenariat, etc.).

### **1.6 *Système d'informations***

Un système d'informations de type extranet est mis à la disposition des opérateurs d'accompagnement conventionnés. Toutes les données requises pour chacune des phases métiers ainsi que les justifications de service fait sont saisies directement dans cet outil.

Chaque opérateur conventionné se verra attribuer des codes d'accès qui lui permettront de se connecter à distance et d'accéder aux dossiers individuels des porteurs de projets qu'il accompagne ou a accompagnés.

Chaque porteur de projet ayant signé un contrat d'accompagnement création/reprise sera enregistré dans le système d'informations (S.I.) par le biais d'un identifiant unique *ad hoc* généré par l'outil.

Ce système d'informations est centralisé et administré par le CNASEA. Le comité de pilotage régional informe les opérateurs conventionnés de leur correspondant local S.I. et des modalités de support en vigueur.

Parallèlement, le gestionnaire central des prêts à taux zéro met en place un système d'informations et de gestion de ces prêts.

## 1.7 *Évaluation de la performance*

L'ensemble du dispositif se verra attribuer des objectifs de performance nationaux, dont les valeurs seront déterminées chaque année. L'existence de ces objectifs témoigne de la volonté de donner une visibilité métiers et un caractère mesurable à la performance des opérateurs d'accompagnement conventionnés. L'atteinte des objectifs induit une solidarité de fait entre les opérateurs conventionnés du parcours, dont chacun concourt à la performance d'ensemble du parcours d'accompagnement.

Chacun des opérateurs d'accompagnement conventionné s'engage à analyser régulièrement et loyalement sa performance et par là-même sa contribution à la performance d'ensemble du parcours, dès lors que le système d'informations permet de rattacher à chacun des opérateurs conventionnés les créateurs, leur parcours, leur devenir.

Chacune des conventions comprend des objectifs dont la valeur peut différer en fonction du contexte local, de celle des objectifs nationaux. L'ensemble des valeurs d'objectifs fixées aux opérateurs conventionnés concourt à l'atteinte des objectifs nationaux.

**Les indicateurs de performance nationaux retenus sont les suivants :**

### **1. Taux d'attribution du prêt à taux zéro**

Cet indicateur est un pourcentage calculé avec la formule suivante : nombre de prêts notifiés divisés par le nombre d'entrées dans le dispositif par cohorte annuelle.

Cet indicateur concerne directement les opérateurs phase métier 1 et phase métier 2.

### **2. Taux de transformation**

Cet indicateur est un pourcentage calculé avec la formule suivante : nombre de SIRET divisé par le nombre d'entrées dans le dispositif par la phase métier 1 et 2, par cohorte.

Cet indicateur concerne directement les opérateurs phase métier 1 et phase métier 2.

### **3. Délai de démarrage de l'activité**

Cet indicateur est un délai en mois calculé avec la formule suivante : pour les porteurs de projet entrés par la phase métier 1 ou la phase métier 2, différence entre la date d'entrée dans le dispositif et la date d'immatriculation de l'entreprise par cohorte.

Cet indicateur concerne directement les opérateurs phase métier 1 et phase métier 2.

### **4. Taux de sinistralité financière**

Cet indicateur est un pourcentage calculé avec la formule suivante : montant de garantie FCS appelé divisé par le montant du prêt à taux zéro accordé par cohorte.

Cet indicateur concerne directement les opérateurs phase métier 2 et phase métier 3.

### **5. Taux de sinistralité physique des prêts à taux zéro**

Cet indicateur est un pourcentage calculé avec la formule suivante : nombre de prêts à taux zéro non totalement remboursés divisé par le nombre de prêts à taux zéro accordés par cohorte.

Cet indicateur concerne directement les opérateurs phase métier 2 et phase métier 3.

### **6. Taux d'emploi moyen à 3 ans**

Cet indicateur est un pourcentage calculé avec la formule suivante : somme des emplois créés en ETP au terme de l'année 3 divisée par le nombre d'entreprises encore en activité.

Cet indicateur concerne directement les opérateurs phase métier 3.

### **7. Taux moyen de pérennité des entreprises à 3 ans**

Cet indicateur est un pourcentage calculé avec la formule suivante : nombre d'entreprises avec un suivi de gestion en année 3 divisé par le nombre de SIRET initiaux par cohorte.

Cet indicateur concerne directement tous les opérateurs des trois phases métier.

## 2 LE LABEL « OPERATEUR D'ACCOMPAGNEMENT »

### 2.1 *Préambule*

Les opérateurs qui candidatent au label se reconnaissent dans les valeurs décrites ci-après.

- La création/reprise d'entreprise comme voie de retour à l'emploi ne peut être exercée de manière crédible par certains publics qu'avec un accompagnement très fort ; mettre en place un tel accompagnement participe de la volonté d'ouvrir également la création/reprise d'entreprise pour tous, mais selon des règles et procédures qui rendent cette création réaliste pour les porteurs de projet.
- Le Label atteste du respect de certaines valeurs au bénéfice du porteur de projet : liberté de choix, parcours individualisé, mise à disposition des moyens modernes, efficaces et adaptés à sa situation, qualité de service attestée par les livrables nécessaires.
- Le label est aussi un système moderne de droits et devoirs pour le créateur/repreneur, mais aussi pour les opérateurs d'accompagnement, qui s'engagent dans le label.
- Le label renvoie au savoir-faire des opérateurs d'accompagnement pour lesquels il prescrit les points clés en termes de qualité de service, de qualité de livrables mais ce, en laissant libre de la manière de servir les porteurs de projets dans l'objectif de favoriser l'adéquation de ce service à leurs besoins.
- L'opérateur d'accompagnement répond aux besoins du porteur de projet sur son champ de compétence généraliste et dans le respect des attendus du label ; il a le devoir d'orienter le créateur en cas d'*abandon du projet* ; il ne lui appartient pas, cependant, de résoudre concomitamment toutes les problématiques, notamment personnelles, du porteur de projet.
- L'opérateur d'accompagnement doit donner une visibilité au porteur de projet sur les délais et difficultés de son parcours et lui apporter une information sincère.
- Il existe une solidarité entre tous les opérateurs du parcours, s'agissant notamment de la performance globale : fluidité des parcours, sincérité des relations et mutualisation des résultats entre eux. Ces éléments se retrouvent dans les engagements de chaque opérateur d'accompagnement vis-à-vis du créateur.
- À terme, les engagements du label pourront faire l'objet d'une charte, coproduite par les opérateurs labellisés.

### 2.2 *Objet du Label*

L'objectif du label est double :

- garantir et attester de l'homogénéité et de la qualité de l'offre de service d'accompagnement des porteurs de projet d'entreprise sur le territoire national avec un pilotage régional ;
- permettre aux porteurs de projets ciblés par le nouveau dispositif d'identifier des opérateurs de qualité et ainsi faciliter leur parcours.

Le principe du label est de poser des exigences qualitatives que le savoir-faire et la compétence des opérateurs d'accompagnement du parcours permettront d'atteindre via l'offre de service et les livrables complets qu'ils proposeront.

Les exigences du label décrivent davantage les résultats à atteindre, qu'elles ne paramètrent la forme des livrables attendus ou le(s) processus permettant de les produire.

La qualité attendue, dans le cadre du label, repose sur le référentiel décrit dans le présent cahier des charges, et en particulier sur :

- un parcours de création/reprise lisible et une orientation aisée du porteur de projet entre les différents opérateurs d'accompagnement du parcours ou vers un autre acteur adéquat si le projet n'est pas suffisamment avancé pour s'inscrire dans le cadre du parcours défini par le présent label ;
- des natures de livrables précisément définies ;
- des délais respectés ;
- une garantie de mise à disposition de moyens suffisants par les opérateurs d'accompagnement ;
- un partage, entre les opérateurs d'accompagnement et au niveau régional, des responsabilités et des risques pris sur les publics cibles du parcours ;
- un reporting homogène, sur des critères d'évaluation de performance partagés.

Pour chaque phase métier, le label décrit :

- les objectifs pour le porteur de projet ;
- les livrables à produire ;
- les attendus métier ;
- la durée maximale d'exécution ;
- les données à renseigner dans le système de suivi du parcours.

### ***2.3 Périmètres de candidature et conditions d'éligibilité au label***

Le dispositif est conçu pour être un système ouvert.

Tout organisme répondant aux critères du label est éligible à son obtention.

Les candidats au label se reporteront au cadre de réponse pour examiner les conditions dans lesquelles ils pourront faire apparaître des partenariats et/ou collaborations qui contribueront à attester de leur capacité professionnelle à obtenir le label.

En vue de conduire à bonne fin le parcours du porteur de projet, et au titre des objectifs de solidarité, de mutualisation des moyens et de qualité des services rendus, toute candidature sur les phases métier 1 et 2 doit pouvoir s'accompagner d'une candidature sur la phase métier 3.

Dès lors, les candidatures les plus régulièrement exprimées devraient correspondre au schéma suivant :

- Candidature sur les phases métiers 1 et 3 ;
- Candidature sur les phases métiers 2 et 3 ;
- Candidature sur les phases métiers 1, 2 et 3.

Une candidature sur une seule des phases métiers n'est pas formellement irrecevable, mais doit interroger sur l'adhésion à l'ensemble des valeurs du label.

## 2.4 **Qualité de service**

### 2.4.1 **Attentes générales en matière de qualité de service**

#### **Offre de service lisible**

Le contenu et les exigences du label doivent être maîtrisés par les intervenants de l'opérateur d'accompagnement et ce, sur l'ensemble des phases du parcours pour lesquelles il candidate.

Chaque opérateur d'accompagnement informe et tient à disposition des porteurs de projet toute la documentation technique relative au label. Il est en mesure d'orienter les porteurs de projets vers les opérateurs d'accompagnement les plus adaptés à leur besoin en fonction du degré d'avancement de leur projet.

#### **Dispositif centré sur le porteur de projet**

L'appropriation par le porteur de projet d'entreprise des livrables du parcours d'accompagnement est un facteur clé de succès. La compétence pédagogique des opérateurs d'accompagnement lors des différents actes d'accompagnement doit être attestée.

#### **Continuité de service**

Tous les opérateurs d'accompagnement sont garants, ensemble et auprès du porteur de projet, de la continuité de service d'une phase métier à l'autre. Ils contribuent tous à la fluidité des parcours, et à cette fin organisent au mieux les échanges nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

#### **Délais d'accueil et de réponse maîtrisés**

À chaque début de phase métier, le porteur de projet d'entreprise doit être informé de la nature et des modalités d'accompagnement qui lui seront proposées. Un calendrier prévisionnel des actions d'accompagnement lui sera également communiqué.

Les durées maximales des différentes phases métiers sont présentées dans la description de chacune des phases (paragraphe « Durée maximale d'exécution »). Ces délais d'intervention doivent être respectés par chaque opérateur d'accompagnement et pour chaque porteur de projet accompagné.

**Les dépassements des délais qui conduiraient à maintenir le porteur de projet dans le parcours pendant une durée supérieure aux délais fixés par le label, relèvent de la responsabilité des opérateurs qui doivent alors être en mesure de les justifier.**

#### **Adéquation missions/moyens**

L'opérateur d'accompagnement sait piloter et rendre compte de l'ordonnancement de ses ressources (salariés et bénévoles) et de l'engagement de ses moyens pour accomplir les actes professionnels conformément aux attendus du label. Ses équipes sont encadrées et suivies au plus près des objectifs de l'opérateur d'accompagnement en général et du label en particulier.

L'opérateur d'accompagnement s'assure notamment de la cohérence et de la correspondance entre les compétences dont disposent ses intervenants (formation, expérience professionnelle) d'une part et les besoins des porteurs de projets susceptibles d'être accompagnés dans le cadre et conformément aux exigences du label d'autre part.

#### **Professionalisme sur la connaissance du champ de la création/reprise d'entreprises**

L'opérateur d'accompagnement est réactif vis-à-vis des diverses évolutions législatives, fiscales, locales, économiques permettant d'améliorer la qualité de service.

### **Traçabilité des parcours**

L'opérateur d'accompagnement garantit, pour le ou les phase(s) métier(s) pour la(es)quelle(s) il a obtenu le label, le recueil et la validité de l'ensemble des données relatives au parcours des porteurs de projets accompagnés.

### **Traçabilité des données**

L'opérateur d'accompagnement doit disposer, pour chaque porteur de projet, d'un dossier (papier et/ou informatique) lui permettant à tout moment de justifier de son activité. La conservation des documents est nécessaire jusqu'à 3 années révolues suivant la sortie du porteur de projet du parcours.

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

L'opérateur d'accompagnement est en mesure d'évaluer régulièrement, et sur un échantillon significatif de l'activité réalisée dans le cadre du label, la satisfaction des porteurs de projets qu'il a accompagnés.

### **Orientation en cas d'échec**

En cas d'échec de la création/reprise d'entreprise (quelle que soit la phase métier), l'opérateur d'accompagnement s'assure par tous moyens adaptés que le porteur de projet dispose des informations nécessaires à la poursuite d'un parcours de retour vers l'emploi hors création/reprise d'entreprise.

## **2.4.2 Moyens humains**

L'opérateur d'accompagnement doit disposer dans le cadre du dispositif mis en œuvre d'une équipe d'intervenants salariés ou bénévoles, permanents ou susceptibles d'être sollicités :

- connaissant et comprenant l'environnement socio-économique du territoire au sein duquel l'opérateur sollicite le label (marché du travail, emplois, métiers, secteurs professionnels, ...) ;
- maîtrisant les étapes et les techniques de la création et de la reprise d'entreprise ;
- connaissant les spécificités des secteurs d'activité visés par les porteurs de projets ;
- maîtrisant les processus et les méthodes utilisés par l'opérateur labellisé ;
- maîtrisant les formalités de la création/reprise d'entreprise et les différents dispositifs d'aide à la création ou reprise d'entreprise ;
- capables de mettre en œuvre une intermédiation active entre les porteurs de projets, les autres opérateurs d'accompagnement et les acteurs d'accompagnement du public cible (SPE, ...) ;
- connaissant les techniques d'animation de groupe ;
- en nombre suffisant pour garantir une exécution correcte des actions d'accompagnement attendues dans le cadre du label et respectant les délais prévus par celui-ci pour la population concernée dans le bassin d'emplois considéré.

L'opérateur d'accompagnement réalise les actions d'accompagnement définies par le label dans les règles et usages de sa profession. Il affecte à leur réalisation des intervenants dont il garantit les compétences et l'expérience.

L'opérateur d'accompagnement doit disposer d'au moins 2 salariés (non bénévoles) avec au minimum 2 équivalent temps plein (ETP) pouvant être éventuellement répartis sur plusieurs temps partiels et comprenant forcément un temps de direction et de management.



L'opérateur d'accompagnement doit être en mesure de participer aux événements et instances organisés par le comité de pilotage régional dans le cadre de l'animation de la vie du label. Il désigne pour cela au sein de son équipe un responsable label, seul interlocuteur direct du comité de pilotage régional.

### **2.4.3 Moyens matériels**

Compte tenu des enjeux et des exigences liées au label, l'opérateur d'accompagnement doit disposer d'un minimum de moyens matériels pour lui permettre de solliciter le label avec succès.

#### ***Aspect financier***

L'opérateur d'accompagnement possède sur les trois dernières années une situation financière qui permet d'apporter des garanties quant à la pérennité de sa structure

#### ***Capacité d'accueil***

Deux types d'implantations sont possibles :

- Implantation principale ;
- Implantations secondaires, éventuellement temporaires, permettant un accueil du porteur de projet au plus près de son domicile.

La capacité minimale d'accueil physique des porteurs de projet dans la ou les implantation(s) principale(s) est d'au moins une demi-journée par jour ouvré. L'existence d'espaces clos garantissant la confidentialité des échanges est également requise.

Cette implantation principale doit disposer de locaux suffisants pour accueillir les porteurs de projets, en entretien individuel et en groupe. L'opérateur d'accompagnement doit disposer d'une solution éventuellement alternative afin d'être en mesure d'accueillir les personnes handicapées dans des conditions acceptables.

Un accueil téléphonique doit être proposé cinq jours par semaine aux horaires de bureau habituels.

Les implantations secondaires ne font pas l'objet de contraintes en matière d'horaires d'ouverture. L'équipement minimal des implantations secondaires consiste en un espace garantissant la confidentialité des échanges lors d'un entretien individuel.

***Il n'existe pas de critère correspondant à un périmètre d'intervention géographique minimal dans les attendus du label, celui-ci visant à attester de compétences métier.***

**Les moyens matériels** mis à disposition du porteur de projet doivent être récents et comporter a minima :

- l'accès à Internet haut débit et la possibilité d'envoi de courriels ;
- une documentation professionnelle de base et notamment la documentation relative au parcours et aux opérateurs d'accompagnement de la région ;
- des titres de la presse généraliste et spécialisée ;
- un téléphone, un télécopieur ;
- un photocopieur.

## 2.5 Phase métier 1 – Aide au montage du projet

### 2.5.1 Phase métier 1 : objectifs pour le porteur de projet

- Valider la maturité et les chances de succès de son projet de création/reprise d'entreprise ;
- Être réorienté vers d'autres dispositifs de retour à l'emploi si son projet de création/reprise d'entreprise ne constitue pas pour lui même une voie crédible ;
- Signer un contrat d'accompagnement création/reprise et bénéficier d'un parcours d'accompagnement adapté et professionnel ;
- Obtenir un soutien sur l'ensemble des problématiques (personnelle, technique, économique, juridique, financière, administrative) liées à son projet de création/reprise d'entreprise ;
- Finaliser un dossier structuré et complet de présentation de son projet afin de faciliter et d'accélérer sa recherche de financement (notamment auprès des banques) ;
- Être assisté techniquement (voire financièrement) dans un achat d'expertise spécialisée, en fonction de ses besoins ;
- Être en mesure de présenter son projet en phase métier 2 dans un délai maximum de 4 mois ;
- Disposer d'une visibilité sur la durée et les difficultés prévisionnelles de son parcours.

**Pour rappel : cette phase métier ne concerne pas les problématiques liées à l'émergence d'un projet qui doivent être traitées en dehors du parcours.**

### 2.5.2 Phase métier 1 : livrables à produire

#### ***Livrable 1.1 : Contrat accompagnement création/reprise (initialisation et contresignature)***

Le contrat d'accompagnement création/reprise formalise les engagements réciproques du porteur de projet et de l'opérateur d'accompagnement (qualité, délai, information, ...) et comprend l'ensemble des droits et devoirs du porteur de projet :

- le droit à une offre de services et de conseils de qualité (ces services sont décrits dans le contrat et constituent le plan d'accompagnement du porteur de projet) qui doit lui permettre d'accéder à la bancarisation (un compte bancaire professionnel, des services bancaires professionnels associés, un prêt bancaire ou solidaire complémentaire) ;
- en contrepartie, le devoir de respecter certaines obligations : assiduité, suivi des formations prescrites, participation aux évaluations et questionnaires éventuels, sincérité des déclarations.

Après le diagnostic décrit ci-dessous, le contrat est établi automatiquement via le système d'informations centralisé puis signé par les deux parties. Il permet l'engagement des crédits d'Etat finançant l'accompagnement de ce projet.

Une fiche d'évaluation synthétique sur la maturité du projet sera jointe en annexe au contrat d'accompagnement création/reprise.

Les principaux critères évalués dans ce cadre concernent la personnalité du futur créateur, sa motivation pour la création/reprise d'entreprise, sa compréhension des contraintes inhérentes au statut de créateur/repreneur d'entreprise et l'adéquation de ses compétences et de son expérience au projet.

Cette fiche doit également inclure une première approche du réalisme économique du projet et du reste à vivre pour le futur créateur/repreneur, même s'il ne s'agit pas à ce stade de produire le modèle économique complet.

Le reste à vivre est le revenu tiré de l'activité complété des autres sources de revenu du foyer (revenu du conjoint, allocations familiales, etc.) duquel sont déduits *a minima* le loyer et les dettes personnelles (prêts à la consommation, prêts à l'entourage, IRPP éventuel, etc.)

Le diagnostic de la situation personnelle du porteur de projet (notamment concernant les freins à l'emploi, santé et logement notamment) est également une exigence clé de la phase. L'objectif de cette évaluation est d'éviter d'engager des porteurs de projets et des fonds publics sur des projets de création/reprise d'entreprise dont les conditions de succès ne sont manifestement pas toutes réunies.

L'opérateur d'accompagnement est soumis à un devoir de réserve quant à la communication de certains aspects personnels évoqués par le porteur de projet dans le cadre de cette étape de diagnostic (santé en particulier).

Le contrat est signé par l'opérateur d'accompagnement et par le porteur de projet qui en gardent chacun un exemplaire original.

Ces deux exemplaires sont contresignés par les deux parties prenantes en fin de phase métier pour attester du service fait.

L'opérateur d'accompagnement doit détenir et conserver les pièces administratives justifiant de l'éligibilité du porteur de projet à entrer dans le parcours.

### ***Livrable 1.2 : Argumentaire projet***

L'argumentaire projet est un dossier synthétique qui permet de structurer simplement le discours du porteur de projet lors de la présentation et de la description de son projet.

C'est donc un support qui doit pouvoir être communiqué à des tiers (dont à l'opérateur de la phase métier 2, à une banque, à un partenaire économique du projet par exemple) et leur permettre une compréhension rapide des enjeux principaux du projet ainsi qu'une bonne perception de l'adéquation entre le porteur et son projet.

Il présente donc les principales caractéristiques du projet, soit *a minima* :

- profil du porteur de projet ;
- apports du porteur de projet le cas échéant ;
- description du produit et/ou du service ;
- éléments commerciaux ;
- description succincte du cycle d'exploitation ;
- domiciliation ;
- statut juridique.

Le dossier élaboré est personnalisé en fonction du porteur de projet et des spécificités de son projet. Il inclut en annexe les éléments justificatifs adéquats.

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique (type bureautique) qui soit modifiable.

### ***Livrable 1.3 : Simulation du modèle économique***

Le modèle économique constitue pour le porteur de projet la deuxième partie des documents qu'il est susceptible de transmettre à des tiers. Il s'agit de décrire l'organisation et le fonctionnement prévisionnels de l'entreprise sur les trois premières années.

Ce livrable doit répondre aux attentes traditionnelles des établissements bancaires, sans les excéder.

Les éléments indispensables sont :

- Tableau de financement du projet de création/reprise qui récapitule et qui chiffre la nature des besoins et les types de ressources mobilisables
- Plan de trésorerie prévisionnel sur un an ;
- Compte de résultat prévisionnel sur 3 ans ;
- Simulation du reste à vivre mensuel moyen du porteur de projet sur 12 mois.

Le porteur de projet doit être en mesure de présenter et défendre son modèle économique auprès de tiers.

Par conséquent toutes les hypothèses retenues doivent être justifiées et adaptées aux spécificités du projet, notamment :

- La constitution du chiffre d'affaires ;
- Les tarifs d'achat et délais de paiement des fournisseurs ;
- Le calcul et financement du besoin en fonds de roulement (BFR) ;
- La constitution du stock le cas échéant ;

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique (type tableur bureautique) qui soit éditable et qui comporte des formules de calcul automatique pour les différents éléments.

#### ***Livrable 1.4 : Préconisations d'accompagnement pour le bon déroulé de la suite du parcours***

L'opérateur d'accompagnement fournit au porteur de projet une liste de points de vigilance (ou plan d'accompagnement) concernant le développement à venir du projet, au vu des caractéristiques du projet et du profil et des compétences du porteur de projet.

L'opérateur d'accompagnement peut également indiquer dans ce document la pertinence de mobiliser ou non des expertises spécialisées.

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non modifiable (format pdf par exemple).

### **2.5.3 Phase métier 1 : attendus métier**

L'aide au montage des projets s'appuie sur une expertise métier dans des domaines tels que :

- L'analyse de la situation personnelle du porteur de projet, et notamment des freins à l'emploi (santé, logement) et des appuis personnels et/ou familiaux dont le porteur de projet peut bénéficier ;
- L'évaluation du marché et de l'environnement du projet ;
- La connaissance des contraintes réglementaires liées à l'activité ;
- La compréhension des grands équilibres économiques et financiers du projet ;
- La connaissance et l'aide à la décision parmi les différents statuts d'exercice de l'activité et des options juridiques, fiscales et sociales ;
- La connaissance des dispositifs législatifs en matière de création/reprise d'entreprise.

Les analyses ou évaluations effectuées sont l'occasion, pour le porteur de projet, de bénéficier des conseils et de l'expertise de l'opérateur d'accompagnement et d'identifier les actions à mener pour une éventuelle amélioration de la présentation de son projet.

Les modalités possibles d'un tel accompagnement sont notamment :

- Entretien(s) individuel(s)
- Formation(s) collective(s)
- Mise à disposition de documentation

#### **2.5.4 Phase métier 1 : durée maximale d'exécution**

Le délai maximum pour un premier rendez-vous est fixé à 7 jours calendaires.

La durée maximale entre la signature du contrat accompagnement création/reprise et la sortie vers la phase métier 2 est fixée à 4 mois.

#### **2.5.5 Phase métier 1 : données à renseigner dans le système d'informations centralisé**

- Fiche de renseignement porteur de projet ;
- Données de suivi de la phase métier.

## **2.6 Phase métier 2 – Structuration financière et intermédiation bancaire**

### **2.6.1 Phase métier 2 : objectifs pour le porteur de projet**

- Valider la pertinence économique de son projet dont notamment la structuration financière du plan de financement (ressources bancaires et institutionnelles à mobiliser) pour aboutir à une solution équilibrée de financement de son projet ;
- Obtenir dans des délais brefs une réponse à sa demande de prêt à taux zéro ;
- Être assisté dans ses démarches de recherche de financement notamment auprès des banques ;
- Obtenir des conditions satisfaisantes de la part de l'établissement bancaire retenu (garanties personnelles inférieures ou égales à 50 % du montant du prêt bancaire ou solidaire, taux d'intérêt du prêt bancaire ou solidaire complémentaire, services bancaires professionnels de qualité) ;
- Obtenir si nécessaire la mobilisation d'une garantie du fonds de cohésion sociale pour le prêt bancaire ou solidaire complémentaire ;
- Obtenir un appui et une expertise pour identifier et mobiliser les différentes sources de financement accessibles et utiles à son projet ;
- Disposer d'une visibilité sur la durée et les difficultés prévisionnelles de son parcours.

### **2.6.2 Phase métier 2 : livrables à produire**

#### ***Livrable 2.1 : Contrat accompagnement création/reprise (initialisation ou contresignature)***

Pour l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2, ce livrable peut prendre deux formes, selon que le porteur de projet entre dans le parcours directement en phase métier 2 ou bien qu'il y accède après avoir suivi la phase métier 1.

- Lorsque le porteur de projet sollicite une entrée directe dans le parcours en phase métier 2, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2, de répondre favorablement ou non à sa demande, après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité du projet tel que précisé au paragraphe 1.4.1.
  - En cas de décision d'inscription du porteur de projet directement en phase 2, l'opérateur d'accompagnement fournit le contrat accompagnement création/reprise initial et la fiche d'évaluation synthétique suivant le processus décrit dans la partie « Livrable 1.1 » du paragraphe 2.5.2.
  - En cas de décision de refus d'inscription du porteur de projet directement en phase 2, l'opérateur d'accompagnement oriente le porteur de projet vers l'interlocuteur qu'il juge le plus adapté au degré de maturité de son projet (accompagnement à l'émergence, opérateur d'accompagnement de la phase métier 1, etc.).
- Lorsque le porteur de projet sollicite une entrée en phase métier 2 après avoir achevé la phase métier 1, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2, de répondre favorablement ou non à sa demande après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité de son projet .
  - En cas de décision d'inscription du porteur de projet en phase 2, l'opérateur d'accompagnement et le porteur de projet contresignent à nouveau le contrat initial et en gardent chacun un exemplaire original.

- En cas de décision de refus d'inscription du porteur de projet en phase 2, l'opérateur d'accompagnement oriente le porteur de projet vers l'interlocuteur qu'il juge le plus adapté au degré de maturité de son projet.

Après réalisation de la phase métier, les deux exemplaires sont contresignés par les deux parties prenantes pour attester du service fait.

Des pièces justificatives sont requises :

- pour attester de l'existence et de l'éligibilité du porteur de projet au dispositif dans le cas d'une entrée directe ;
- pour attester de l'existence de l'entreprise le cas échéant (copie du KBIS).

### ***Livrable 2.2 : Dossier d'instruction du prêt à taux zéro***

Sur la base des livrables de la phase métier 1, l'opérateur d'accompagnement effectue l'instruction du prêt à taux zéro.

Cette instruction comprend deux volets :

- Évaluation du risque économique et financier induit par le projet sur des bases statistiquement satisfaisantes ; cette évaluation est documentée par la validation du dossier « Modèle économique » fourni par l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 1, dont en particulier :
  - o Tableau de financement de la création/reprise (besoins – ressources) ;
  - o Plan de trésorerie prévisionnel sur un an ;
  - o Compte de résultat prévisionnel sur 3 ans ;
  - o Simulation du reste à vivre mensuel moyen du porteur de projet sur 12 mois.
- Validation qualitative du projet, permettant d'anticiper le risque social (risque personnel pour le porteur de projet) éventuel du projet.

Dans le cas d'une demande de prêt à taux zéro, ajournée par décision de l'opérateur d'accompagnement, cette demande peut être retravaillée avec le porteur de projet à condition que les points de fragilité du projet qui ont motivé cet ajournement puissent être raisonnablement corrigés pendant la durée maximale de la phase métier 2 (4 mois).

Le dossier d'instruction a vocation à être transmis par le porteur de projet aux banques auprès desquelles il sollicite un prêt bancaire ou solidaire complémentaire et dont l'attribution constitue une condition nécessaire à l'octroi du prêt à taux zéro.

La mise en place de la garantie du fonds de cohésion sociale doit permettre de faciliter la décision d'octroi du crédit bancaire ou solidaire. Il revient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 de s'organiser au mieux pour la mobiliser.

Il s'agira notamment pour l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2, de nouer des partenariats adaptés avec les dispositifs locaux, nationaux et européens de garantie, de manière à articuler dans le temps les décisions de garantie sur les prêts bancaires ou solidaires complémentaires avec ses propres décisions d'octroi du prêt à taux zéro .

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non modifiable (format pdf par exemple).

**Livrable 2.3 : Notification de décision relative à l'attribution du prêt à taux zéro**

Sur la base d'un modèle national édité par le système d'informations du gestionnaire central des prêts à taux zéro, l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 communique au porteur de projet une fiche de décision relative à l'attribution du prêt à taux zéro.

En cas de décision d'attribution, la fiche présente les caractéristiques (durée, montant) du prêt à taux zéro accordé ainsi que les réserves éventuelles. Cette fiche rappelle l'obligation de couplage du prêt à taux zéro avec un prêt bancaire ou solidaire complémentaire.

Cette fiche est accompagnée d'une attestation pouvant être présentée aux établissements financiers (éventuellement identifiés en amont de la décision d'attribution du prêt à taux zéro) précisant que le prêt à taux zéro ne peut être décaissé que dans le cas de la mobilisation d'un prêt bancaire ou solidaire complémentaire conforme aux exigences du label.

La notification de la décision d'attribution du prêt à taux zéro constituant la preuve de service fait pour paiement de l'opérateur d'accompagnement de la phase 2, toute décision positive d'attribution du prêt à taux zéro doit reposer sur une assurance raisonnable, évaluée par cet opérateur d'accompagnement de la phase 2, d'obtention d'un prêt bancaire ou solidaire complémentaire conforme aux exigences du label. A ce stade, la production de l'accord écrit de l'établissement bancaire n'est toutefois pas requise.

En cas de décision de refus d'attribution, celle-ci doit être motivée par l'opérateur d'accompagnement et peut être accompagnée d'une proposition alternative au prêt à taux zéro.

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non modifiable (format pdf par exemple).

**Livrable 2.4 : Fiche de synthèse du prêt (bancaire ou solidaire) complémentaire et des services bancaires professionnels obtenus**

Ce livrable est destiné au gestionnaire central des prêts à taux zéro.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 2, une fois le prêt bancaire ou solidaire complémentaire obtenu par le porteur de projet, collecte auprès de lui les principales caractéristiques de ce prêt ainsi que celles des éventuelles garanties mobilisées comme celles de tous autres financements publics obtenus (collectivités régionales, locales, etc.)

Il saisit l'ensemble de ces données dans le système d'informations centralisé.

La saisie de ces données permet de valider, dans le système d'informations, l'obtention du prêt bancaire ou solidaire complémentaire et de services bancaires professionnels.

La production de ce livrable, accompagné de la transmission, au gestionnaire central des prêts à taux zéro, des pièces nécessaires au décaissement du prêt à taux zéro (RIB et copie de pièce d'identité pour le décaissement du prêt, autorisation de prélèvement signée pour les remboursements), conditionne le décaissement du prêt à taux zéro.

Une copie de la lettre d'accord et/ou du contrat de prêt bancaire devra également être obligatoirement transmise par le porteur de projet bénéficiaire du prêt à taux zéro au gestionnaire central des prêts à taux zéro, pour que celui-ci procède à son décaissement directement sur le compte du porteur de projet (cet élément est précisé dans le contrat accompagnement création/reprise).



**Livrable 2.5 : Contrat de prêt à taux zéro**

Une fois le prêt bancaire ou solidaire complémentaire obtenu et validé, le gestionnaire central des prêts à taux zéro transmet le contrat de prêt à taux zéro, les tableaux d'amortissement correspondant et l'autorisation de prélèvement automatique à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2.

Le contrat de prêt à taux zéro et ses annexes sont signés en trois exemplaires par le porteur de projet et l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 puis envoyés, par ce dernier, au gestionnaire central des prêts à taux zéro qui signe à son tour le contrat, en retourne un exemplaire à chacun des 2 autres cosignataires et décaisse le prêt à taux zéro.

**Livrable 2.6 : Préconisations d'accompagnement post création/reprise**

Au vu des caractéristiques du projet, du profil et des compétences du porteur de projet, l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 fournit une liste de points de vigilance (ou plan d'accompagnement) concernant le démarrage et le développement à venir du projet.

C'est sur cette base que l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 oriente le porteur de projet vers l'opérateur de la phase métier 3 le mieux adapté à ses besoins.

Ce plan d'accompagnement est transmis à l'opérateur de la phase métier 3 retenu par le porteur de projet.

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non modifiable (format pdf par exemple).

**2.6.3 Phase métier 2 : attendus métier**

Les actions réalisées dans le cadre de la phase métier 2 portent sur deux aspects principaux :

***L'instruction du prêt à taux zéro :***

Cette instruction constitue la finalisation de la structuration financière du projet. À ce titre, l'opérateur d'accompagnement analyse les livrables issus de la phase métier 1, et apporte son expertise en matière de ressources disponibles (prêts d'honneur, ressources spécifiques régionales, départementales ou locales en fonction des caractéristiques du projet et du profil du porteur de projet) et d'équilibre du plan de financement proposé (apport personnel, prêts à taux zéro, prêt bancaire ou solidaire complémentaire, garanties mobilisables, chances de succès).

L'instruction du prêt à taux zéro en tant que telle repose sur une double évaluation des risques financiers et sociaux. Cette évaluation conduit à une cotation qui doit être fondée sur un modèle statistiquement satisfaisant et sur une appréciation qualitative du porteur de projet et du projet lui-même.

Les modalités de décision et d'attribution du prêt à taux zéro sont déterminées par l'opérateur d'accompagnement de la phase 2 dans le respect des règles définies par les conventions qu'il a signées avec la DRTEFP et la DRCDC.

Dans un souci de maîtrise du risque, il est recommandé que la décision sur la demande de prêt à taux zéro soit actée dans le cadre d'un comité d'engagement réunissant des personnalités qualifiées et dont les règles de fonctionnement sont formalisées ou bien, à défaut, par un double contrôle du dossier selon des modalités à expliciter précisément.

Le prêt bancaire ou solidaire complémentaire, associé obligatoirement au prêt à taux zéro, est éligible à la garantie par le fonds de cohésion sociale, conformément aux conventions de gestion et aux règlements d'intervention des fonds de garantie qu'il dote.

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 n'est pas responsable de la gestion des éventuels incidents de remboursement du prêt à taux zéro.

La sinistralité des prêts à taux zéro qu'il a accordés est toutefois un élément d'évaluation de sa performance et fait l'objet d'un objectif quantitatif inscrit dans les conventions signées avec la DRCDC et la DRTEFP. Aussi l'opérateur d'accompagnement de la phase 2 est fortement encouragé à suivre cette sinistralité, via le système d'informations du gestionnaire central des prêts à taux zéro auquel il a accès, et à produire sa propre analyse des résultats obtenus..

Dans le cadre de la solidarité entre opérateurs d'accompagnement pour l'atteinte des objectifs généraux du parcours, l'opérateur de la phase métier 2 est susceptible d'être sollicité par l'opérateur de la phase métier 3 dès lors qu'une expertise financière serait rendue nécessaire notamment en cas d'incidents dans le remboursement du prêt à taux zéro.

### ***L'intermédiation bancaire :***

Au cours de cette phase, l'opérateur d'accompagnement s'assure que le porteur de projet dispose des éléments nécessaires à la sollicitation d'un prêt bancaire ou solidaire complémentaire.

Cette phase d'intermédiation doit être menée en parallèle de l'instruction du prêt à taux zéro. En décidant de l'attribution du prêt à taux zéro, l'opérateur d'accompagnement de la phase 2 s'engage en effet sur l'existence d'une assurance raisonnable que le porteur de projet obtienne un prêt bancaire ou solidaire complémentaire conforme aux exigences du label.

L'opérateur d'accompagnement assiste le porteur de projet dans ses démarches d'obtention du prêt bancaire ou solidaire complémentaire : il est en mesure de fournir des contacts avec les réseaux financeurs (bancaires ou solidaires) et d'apporter toute information utile au porteur de projet en termes d'équilibres nécessaires à respecter dans la recherche d'un financement, de garanties susceptibles d'être sollicitées auprès de différents organismes et de points de vigilance quant à la qualité de la relation bancaire.

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 assiste en particulier le porteur de projet dans la négociation d'un prêt bancaire ou solidaire complémentaire aux conditions du marché et des niveaux de garantie correspondants ainsi que de services bancaires professionnels de qualité. C'est au terme de ces démarches et dès lors qu'il s'est entouré de toutes les garanties relatives à l'obtention du prêt complémentaire, qu'il sollicite auprès du gestionnaire central des prêts à taux zéro, le décaissement du prêt à taux zéro.

Parmi les critères de qualité du crédit bancaire ou solidaire et de la relation bancaire, le montant des cautions personnelles est une donnée fondamentale : il doit se limiter à 50 % du montant du prêt.

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 est également en mesure d'appuyer le porteur de projet dans la recherche de financements supplémentaires (subventions locales par exemple), mais aussi dans l'accès aux dispositifs et mesures d'aide fiscale et sociale existantes (ACCRE, ARCE, exonérations diverses, etc.).

A cet égard, il s'attache à établir des relations fonctionnelles avec les fonds de garantie dotés par le FCS.

#### **2.6.4 Phase métier 2 : durée maximale d'exécution**

Le délai maximum pour un premier rendez-vous est fixé à 7 jours calendaires.

La durée maximale entre la signature (entrée directe dans le parcours via la phase métier 2) ou la contresignature (entrée dans le parcours consécutive à une phase métier 1) du contrat accompagnement création/reprise et la sortie vers la phase métier 3 est fixée à 4 mois.

#### **2.6.5 Phase métier 2 : données à renseigner dans le système d'informations centralisé**

- Initialisation ou mise à jour de la fiche de renseignements du porteur de projet ;
- Données de suivi de la phase métier ;
- Initialisation ou mise à jour de la fiche signalétique de l'entreprise ;
- Données clés de la simulation du modèle économique ;
- Caractéristiques du prêt à taux zéro accordé;
- Caractéristiques du prêt bancaire ou solidaire complémentaire obtenu.

## **2.7 Phase métier 3 – Appui au démarrage et au développement**

### **2.7.1 Phase métier 3 : objectifs pour le porteur de projet**

- Être en mesure d'assumer pleinement son rôle de chef d'entreprise notamment sur les aspects de gestion de l'entreprise ;
- Obtenir des réponses sur les questions les plus fréquentes qu'un chef d'entreprise est susceptible de se poser au cours du démarrage, de la vie et du développement de son entreprise ;
- Connaître la rentabilité de l'entreprise et ses perspectives de développement (en particulier en matière de revenu, d'embauche de salariés, de diversification, etc.) ;
- Être en mesure de faire face aux échéances des prêts (taux zéro et complémentaire) ;
- Anticiper les échéances fiscales (TVA) ou sociales (URSSAF) notamment lorsqu'elles sont décalées dans le temps ;
- Anticiper les éventuelles difficultés financières et prendre les mesures correctives nécessaires ;
- Maîtriser d'éventuels recrutements ;
- Être stimulé et épaulé dans les choix de développement de son entreprise (marketing, commercial, recrutement, respect de la réglementation en vigueur type droit du travail, hygiène, sécurité) ;
- Disposer d'une visibilité sur la durée et les difficultés prévisionnelles de son parcours ;
- Etre assisté techniquement (voir financièrement) dans l'achat d'expertise spécialisée ;
- Rompre son isolement après être devenu dirigeant de son entreprise.

### **2.7.2 Phase métier 3 : livrables à produire**

#### ***Livable 3.1 : Contrat Accompagnement création/reprise (initialisation ou contresignature)***

Pour l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3, ce livrable peut prendre deux formes, selon que le porteur de projet entre dans le parcours directement en phase métier 3 ou bien qu'il y accède après avoir suivi la phase métier 2.

- Lorsque le porteur de projet sollicite une entrée directe dans le parcours en phase métier 3, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3, de répondre favorablement ou non à sa demande, après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité du projet tel que précisé au paragraphe 1.4.1.
  - En cas de décision d'inscription du porteur de projet directement en phase 3, l'opérateur d'accompagnement fournit le contrat accompagnement création/reprise initial et la fiche d'évaluation synthétique suivant le processus décrit dans la partie « Livrable 1.1 » du paragraphe 2.5.2.
  - En cas de décision de refus d'inscription du porteur de projet directement en phase 3, l'opérateur d'accompagnement oriente le porteur de projet vers l'interlocuteur qu'il juge le plus adapté au degré de maturité de son projet.
- Lorsque le porteur de projet sollicite une entrée en phase métier 3 après avoir achevé la phase métier 2, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3, de répondre

favorablement ou non à sa demande après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité de son projet.

- En cas de décision d'inscription du porteur de projet en phase 3, l'opérateur d'accompagnement et le porteur de projet contresignent à nouveau le contrat initial et en gardent chacun un exemplaire original.
- En cas de décision de refus d'inscription du porteur de projet en phase 3, l'opérateur d'accompagnement oriente le porteur de projet vers l'interlocuteur qu'il juge le plus adapté au degré de maturité de son projet..

Après la réalisation de la phase métier, les deux exemplaires sont contresignés par les deux parties prenantes pour attester du service fait. Cette contre signature est obligatoire à la fin de chacune des 3 années que compte la phase métier 3.

Des pièces justificatives sont requises :

- pour attester de l'existence et de l'éligibilité du porteur de projet au dispositif dans le cas d'une entrée directe ;
- pour attester de l'existence de l'entreprise le cas échéant (copie du KBIS).

### ***Livrable 3.2 : Plan d'accompagnement au démarrage et au développement de l'entreprise***

Dans le mois suivant le démarrage effectif de l'activité, l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3 établit avec le porteur de projet devenu créateur/repreneur d'entreprise un plan d'accompagnement personnalisé à partir :

- De la synthèse des préconisations émises par les opérateurs d'accompagnement des phases métier précédentes ;
- De l'analyse complète qu'il fait du projet à partir des livrables précédents ;
- Des besoins exprimés par le créateur/repreneur d'entreprise.

L'opérateur d'accompagnement informe le créateur/repreneur de son offre de service complète sur l'accompagnement post création/reprise. Ils conviennent ensemble du contenu et du calendrier du plan d'accompagnement et a minima des modalités des 4 points trimestriels sur l'année à venir.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 met à disposition du créateur/repreneur tous les outils qu'il juge nécessaire (aide à la gestion, tableau de bord, mémos divers, etc.) au bon démarrage de l'entreprise.

L'opérateur d'accompagnement s'assure obligatoirement que le créateur/repreneur a bien transmis son contrat de prêt bancaire ou solidaire complémentaire au gestionnaire central des prêts à taux zéro.

Il peut également à cette occasion de traiter les éventuelles questions techniques liées à l'actualité du créateur/repreneur.

Le livrable plan de démarrage est fourni au créateur :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non éditable (format pdf par exemple).

### **Nota**

- Dans le cas d'une entrée directe du créateur/repreneur dans le parcours par la phase métier 3, l'opérateur d'accompagnement réalisera, dans le cadre de ce livrable, un diagnostic de la situation économique, financière et personnelle de l'entreprise et du créateur. C'est à partir de ce diagnostic, qu'il établira le plan d'accompagnement au démarrage et au développement de l'entreprise comme visé ci-dessus.

- S'il l'estime pertinent et justifié le recours à un prêt à taux zéro, l'opérateur d'accompagnement de la phase 3, pourra orienter le créateur/repreneur vers un opérateur d'accompagnement phase métier 2. Dans ce cas la phase métier 2 et la phase métier 3 se déroulent pour partie en parallèle.

### **Livrable 3.3 : Point de gestion**

Au cours de la première année de la phase 3, et jusqu'à la clôture du premier exercice de l'entreprise, l'opérateur d'accompagnement s'assure, sur une base au moins trimestrielle, de la bonne gestion et de l'état du développement de l'entreprise.

Au cours des deuxième et troisième années de la phase 3, l'opérateur d'accompagnement et le créateur/repreneur conviennent d'une fréquence adaptée (et qui peut être plus espacée), a minima semestrielle, ainsi que de l'orientation qu'ils souhaitent donner à ces points de gestion.

Toute sortie définitive du parcours avant la fin des 3 années doit être exceptionnelle et justifiée. Elle doit faire l'objet d'un point de gestion spécifique pour clôturer précisément le parcours, faire un bilan, échanger sur les orientations possibles et donner lieu à la contre signature du contrat d'accompagnement création/reprise.

Au cours de l'entretien et sur la base du plan d'accompagnement au démarrage et au développement de l'entreprise tel que défini précédemment, l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 aborde les points suivants :

- Bilan économique et financier de l'activité ;
- Rappel des échéances fiscales et sociales à venir ;
- Rappel des événements clés à venir (déclarations) ;
- Proposition d'amélioration de la gestion (relance suite à devis, encaissement des montants facturés, réduction des frais, etc.) ;
- Plan glissant de trésorerie ;
- Actions de développement identifiées (simulation du premier recrutement, changement de statut, etc.) ;
- Appui technique (voire financier) à l'achat d'expertise spécialisée en fonction des problématiques rencontrées (voir 2.8) ;
- Suivi des actions d'accompagnement initiées au cours des entretiens précédents et dans le cadre du plan d'accompagnement au démarrage et au développement de l'entreprise.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 établit un compte-rendu qui résume les points abordés avec le créateur/repreneur, et présente les éventuelles alertes, les réactions du créateur/repreneur, les actions à mener et les échéances.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 doit collecter et conserver, pendant 3, ans les justificatifs qui attestent de la véracité des données d'activité de l'entreprise (taux d'emploi, chiffre d'affaires, revenu tiré de l'activité, existence de l'entreprise), sur la base desquels il renseigne le système d'information centralisé.

Ce livrable est fourni au créateur :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non modifiable (format pdf par exemple).

### ***Livrable 3.4 : Diagnostic de fin de première année d'exercice et simulation du développement***

**Dans un délai de 6 mois après la date de clôture** du premier exercice d'activité de l'entreprise, l'opérateur d'accompagnement effectue un diagnostic complet de l'entreprise notamment sur les aspects comptables, financiers, de gestion, commerciaux.

Le diagnostic se matérialise par :

- la comparaison entre le prévisionnel établi avant la création/reprise et l'activité effectivement réalisée ;
- la description des points forts et des points faibles du créateur/repreneur dans l'exploitation de l'entreprise ;
- la préconisation de formations adaptées aux besoins du créateur/repreneur, et / ou en cas de difficultés, l'élaboration d'un plan d'actions correctives permettant d'améliorer la situation.

Ce diagnostic est complété par une évaluation des opportunités de développement de l'entreprise et des actions à mettre en œuvre le cas échéant.

Ce livrable est fourni au créateur :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non modifiable (format pdf par exemple).

### ***Livrable 3.5 : Dossier de suivi d'incident de remboursement (en cas d'incident)***

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 assiste le créateur/repreneur pour faciliter le respect de toutes ses échéances, en portant une attention particulière au remboursement du prêt à taux zéro ; l'opérateur d'accompagnement se tient informé auprès du créateur/repreneur de l'état des remboursements du prêt à taux zéro, qu'il est également en mesure de suivre directement via le système d'informations centralisé. Des alertes sont émises par le gestionnaire central des prêts à taux zéro en cas d'incident dans le remboursement du prêt à taux zéro.

Au cours des trois années d'accompagnement du créateur/repreneur et en cas d'incident dans le remboursement du prêt à taux zéro, l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 doit systématiquement prendre contact avec le créateur/repreneur. L'opérateur d'accompagnement peut trouver avantage si un besoin d'expertise financière se fait sentir, à contacter l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 qui a attribué le prêt à taux zéro.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 établit une « fiche contact incident » dans le système d'informations centralisé, présentant le motif de l'incident et éventuellement une proposition de rééchelonnement du plan d'amortissement qu'il établit avec le créateur/repreneur et soumet au gestionnaire central des prêts à taux zéro. En cas d'accord, le gestionnaire central des prêts à taux zéro fournit à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3 l'avenant au contrat de prêt et les tableaux d'amortissement correspondant.

L'opérateur d'accompagnement est consulté par le gestionnaire central des prêts à taux zéro avant le déclenchement éventuel d'une procédure de recouvrement.

Si la durée du prêt à taux zéro excède trois ans, l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 n'est plus tenu, trois ans après le début de l'accompagnement et la fin du contrat d'accompagnement création/reprise (date de contresignature), de suivre les éventuels incidents de remboursement.

### **2.7.3 Phase métier 3 : obligation de moyens**

L'opérateur d'accompagnement est disponible pour recueillir les besoins et répondre aux questions au fil de l'eau du créateur/repreneur.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 doit s'articuler avec un réseau d'experts vers qui orienter les créateurs/repreneurs qu'il accompagne en fonction de leurs besoins.

Le réseau d'experts couvre a minima les compétences suivantes :

- comptable
- juridique (en particulier recrutement)
- financière
- commerciale
- marketing

Dans le cas d'une question ponctuelle, l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 est en mesure pour répondre au créateur/repreneur :

- soit de proposer un interlocuteur qualifié, via éventuellement le recours à une expertise spécialisée, financée en tout ou partie par l'Etat (voir 2.8);
- soit de fournir une réponse documentée satisfaisante dans un délai de cinq jours ouvrés.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 doit pouvoir attester dans le cadre des audits diligents (contrôle service fait, contrôle qualité) du volume des actions d'accompagnement effectivement réalisées en interne et des prestations externalisées.

### **2.7.4 Phase métier 3 : attendus métier**

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3 est missionné pour fournir au créateur/repreneur d'entreprise un appui à la maîtrise de la gestion et une stimulation du développement de l'entreprise.

Cette approche doit être personnalisée, adaptée aux besoins du créateur/repreneur et combinée avec la prise en main des fondamentaux de gestion d'entreprise.

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3 s'engage à être proactif sur l'ensemble du suivi, soit *a minima* :

- Avoir une bonne connaissance de chaque entreprise et du parcours du créateur/repreneur, ce qui suppose un portefeuille de créateurs/repreneurs par conseiller de taille raisonnable;
- Anticiper les difficultés de l'entreprise et du créateur/repreneur ;
- Gérer une mobilisation insuffisante du créateur/repreneur.

Dans tous les cas l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 fait également un point sur l'opportunité de demander la prorogation de l'ACCRES pour 12 mois supplémentaires et la pertinence du choix du régime fiscal et social de l'entreprise.

Le champ couvert par l'accompagnement de la phase métier 3 est large ; aussi il appartient à l'opérateur d'accompagnement de doser la présence et le contenu de l'accompagnement mobilisé selon les spécificités des projets, des personnes et l'actualité de l'entreprise.

Ce champ peut être divisé en trois principaux domaines d'accompagnement :

- Gestion de l'entreprise ;
- Suivi de la rentabilité et des précisions ;
- Appui au développement.



Selon le niveau de connaissance et les besoins du créateur/repreneur dans ces différents domaines, l'accompagnement proposé peut être plus ou moins approfondi et renforcé.

### ***Accompagnement dans la gestion de l'entreprise***

Suivant les besoins du créateur/repreneur, cet accompagnement peut aller d'un simple échange sur les chiffres clés de l'entreprise mis à jour, jusqu'à des relations plus renforcées dans l'objectif d'amener le créateur/repreneur à prendre conscience si nécessaire des équilibres financiers majeurs de son exploitation (prélèvement personnel, remboursement des prêts, facturation, encaissements, règlements, délais associés) afin de lui permettre d'anticiper au mieux les principales échéances fiscales et sociales liées à son exploitation (TVA, taxe professionnelle, rattrapage URSSAF, etc.)

### ***Suivi de la rentabilité et des prévisions***

Il est également possible de graduer la sophistication des outils, par exemple de la sensibilisation du créateur/repreneur à quelques indicateurs de rentabilité simples, jusqu'à l'instauration de tableaux de bord structurés et l'établissement régulier de prévisionnels.

### ***Appui au développement***

Le champ des actions d'accompagnement possibles est également diversifié, par exemple :

- Appui technique d'ordre juridique, bureautique, vente, recrutement, marketing, hygiène et sécurité, etc. ;
- Aide à la décision sur les choix de développement (recrutement, prospection, changement de locaux, etc.) ;
- Assistance en cas de difficultés et définition de scénario de redressement.

Les modalités d'exécution de l'ensemble de ces actions peuvent prendre différentes formes, parmi lesquelles :

- Entretiens individuels réguliers, téléphoniques et / ou physiques ;
- Mise en place d'un programme de tutorat / parrainage avec des chefs d'entreprises expérimentés ;
- Réunions collectives de porteur de projets ;
- Formations collectives ou individuelles, génériques ou spécifiques ;
- Accès à une « hotline » de conseils ;
- Permanences thématiques spécialisées.

Les actions d'accompagnement peuvent se dérouler dans les locaux de l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 ou dans ceux du créateur/repreneur d'entreprise.

## **2.7.5 Phase métier 3 : durée d'exécution**

Le délai maximum pour un premier rendez-vous est fixé à 7 jours calendaires.

La durée maximale entre la signature (entrée directe dans le parcours via la phase métier 3) ou la contresignature (entrée dans le parcours consécutive à une phase métier 1 ou 2) du contrat autonomie et la sortie du parcours est fixée à 36 mois.

### **2.7.6 Phase métier 3 : données à renseigner dans le système d'information centralisé**

- Initialisation ou mise à jour de la fiche de renseignements du créateur/repreneur ;
- Données de suivi de la phase métier 3;
- Initialisation ou mise à jour de la fiche signalétique de l'entreprise ;
- Chiffres clés du suivi d'activité de l'entreprise ;
- Incident de remboursement ;
- Cessation d'activité.

## 2.8 Actions d'expertise spécialisée

Dans le cas où le porteur de projet formule le besoin de recourir à des compétences hors du champ généraliste de l'opérateur d'accompagnement des phases 1 et 3, le porteur de projet peut avoir accès à une expertise spécialisée financée en tout ou partie par l'Etat.

### 2.8.1 Objectifs pour le porteur de projet

- Pouvoir accéder à des expertises spécialisées en réponse à des problématiques techniques liées à la sauvegarde ou au développement de son entreprise en aval de la création/reprise et à la validation de choix critiques du projet en amont de l'acte de création/reprise ;
- Être appuyé dans le choix des experts conseils.

### 2.8.2 Livrables à produire

#### ***Livrable 4.1 : Diagnostic du besoin du porteur de projet***

Lorsque l'opérateur d'accompagnement de la phase 1 ou de la phase 3 repère un besoin d'expertise auquel ses actions d'accompagnement généraliste ne peuvent répondre, il établit une fiche de diagnostic présentant les éléments suivants justifiant du recours à l'achat d'une expertise spécialisée auprès d'un prestataire externe :

- Contexte;
- Formalisation de l'expression des besoins et des livrables attendus ;
- Budget estimé ;
- Expert(s) pressenti(s) ;
- Planning estimé de l'intervention ;

#### ***Livrable 4.2 : Accompagnement de la réalisation de l'expertise***

L'opérateur d'accompagnement des phases 1 ou 3 assiste le porteur de projet ou le créateur/repreneur dans la consultation d'au minimum deux experts (mise en concurrence simple) susceptibles de répondre au besoin sur la base de l'expression des besoins et participe à la négociation des conditions d'exécution de l'expertise spécialisée.

Après avoir retenu le prestataire le plus adapté pour répondre au besoin du créateur/repreneur ou au porteur de projet, celui-ci et l'opérateur d'accompagnement des phases 1 ou 3 donnent leur accord au prestataire qui réalisera l'expertise sur la base du devis qu'il leur a transmis.

L'exécution de l'expertise spécialisée doit débuter avant la fin de la phase métier au titre de laquelle elle est sollicitée.

Après réalisation de l'expertise spécialisée, le prestataire transmet à l'opérateur d'accompagnement de la phase 1 ou 3 et au créateur/repreneur, la facture relative à sa prestation.

À l'issue de l'exécution de l'expertise, l'opérateur d'accompagnement des phases 1 ou 3 s'assure de l'existence et de la conformité des livrables produits au cahier des charges synthétique. L'opérateur d'accompagnement et le créateur/repreneur attestent du service fait et de la bonne exécution de l'expertise spécialisée par le prestataire.

Le créateur/repreneur paye le prestataire pour la part qui lui revient.

L'opérateur d'accompagnement de la phase 1 ou 3 transmet la facture au CNASEA pour paiement.

Les prestations effectuées constituent le livrable.

**Nota :** L'achat d'expertise spécialisée suppose une contribution du porteur de projet ou du créateur/repreneur à hauteur de 25% du prix de la prestation ; pour les bénéficiaires de minima sociaux, elle est financée à 100% par l'Etat.

### **2.8.3 Attendus métier**

Au cours des phases métiers 1 et 3, le porteur de projet ou le créateur/repreneur peut exprimer des besoins spécifiques hors champ de compétence de l'opérateur d'accompagnement généraliste. Ces besoins spécifiques ne peuvent correspondre aux attendus de la phase métier 1 ou 3 tels que décrits dans le présent cahier des charges du label.

À titre d'exemple, des conseils en matière comptable, juridique, fiscale sont a priori exclus du champ des expertises spécialisées financées par l'Etat pour la phase métier 1. Les expertises spécialisées doivent répondre à des besoins techniques inhabituels ou liés à un secteur d'activité particulier, par exemple des problématiques d'hygiène et de sécurité ou de dépôt de brevet.

Pour la phase métier 3, une expertise spécialisée peut être achetée pour le financement d'études ou de conseils sur des problématiques spécifiques, liées aussi bien au développement de l'entreprise (recrutement, formation par exemple) ou à la résolution de difficultés rencontrées.

Dans ce cadre, le premier champ d'intervention de l'opérateur d'accompagnement des phases 1 ou 3 concerne la prescription d'expertises spécialisées. Il doit comprendre et préciser le besoin du porteur de projet ou du créateur/repreneur et l'aider à valider la pertinence d'un recours à une expertise spécialisée au regard de la connaissance de sa situation personnelle, et des perspectives économiques, financières ou techniques du projet d'entreprise ou de l'entreprise créée ou reprise.

L'opérateur d'accompagnement doit également assurer, au côté du porteur de projet ou du créateur/repreneur, le rôle d'acheteur. À ce titre il doit être en capacité d'identifier les prestataires les plus qualifiés et adaptés aux besoins du créateur/repreneur ou du porteur de projet, de négocier les meilleurs tarifs et de vérifier la bonne exécution des expertises spécialisées.

Les prestataires susceptibles d'être sollicités par les opérateurs d'accompagnement des phases 1 et 3 pour la réalisation d'expertise spécialisée financée ou cofinancée par l'Etat pourront être identifiés et référencés à leur demande sur une liste qualifiée (résumant leur compétences et conditions d'intervention) établie au niveau régional. Les opérateurs d'accompagnement pourront inviter leurs prestataires habituels à s'inscrire sur la liste régionale.

### **2.8.4 Délais d'exécution**

Les expertises spécialisées doivent être réalisées au cours de la phase métier lors de laquelle elles sont prescrites.

### **2.8.5 Données à renseigner dans le système d'informations centralisé**

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 1 ou 3 saisit les données relatives à l'achat d'expertise spécialisée dans le système d'information centralisé (références du prestataire, montant total du coût de l'expertise prévu au devis, le numéro d'ordre du devis, objet de l'expertise notamment).

Après réalisation de l'expertise, l'opérateur d'accompagnement de la phase 1 ou 3 saisit dans le système d'informations centralisé les références de la facture (numéro d'ordre, prix, la date de facturation, le degré de satisfaction....) et transmet la facture au CNASEA pour paiement.

## **2.9 Contrôle du label / Évaluation qualité**

### **2.9.1 Périmètre des contrôles qualité**

L'attribution du label à un opérateur implique le respect par celui-ci des exigences de qualité décrites dans les chapitres 2.4 à 2.8 du présent cahier des charges.

Ces exigences sont de deux types principaux :

- qualité de service ;
- qualité des livrables.

Les exigences de qualité relatives aux livrables sont présentées dans la description de chaque phase métier. Les données à renseigner dans le système d'informations centralisé constituent les données de base à la fois de l'évaluation de la performance, du contrôle du service fait et des contrôles qualité. Les livrables produits correspondant à ces données doivent en effet être en mesure de documenter celles-ci.

Le contenu du label et ses exigences sont administrés au niveau national. Le label est susceptible d'évoluer à partir du retour des audits réalisés, de l'évolution des contraintes juridiques ou des politiques nationales, des préconisations des différents comités de pilotage régional, des propositions des opérateurs labellisés eux mêmes et de l'analyse des résultats obtenus. Ces évolutions peuvent porter autant sur les livrables, phase métier, indicateurs de performance, etc.

Les conditions d'adaptation des opérateurs labellisés à ces évolutions font l'objet de plan d'actions régionaux prévoyant notamment leur délais de mise en œuvre.

Un audit de contrôle pourra alors être déclenché au terme de ce plan d'action.

Le partenaire public veillera néanmoins à limiter la fréquence des mises à jour afin de ne pas déstabiliser les opérateurs labellisés.

### **2.9.2 Modalités des contrôles qualité**

L'attribution du label implique également pour l'opérateur labellisé la possibilité d'être soumis à des audits de contrôle du respect des exigences qualité du label.

Les contrôles qualité couvrent notamment les aspects suivants :

- Respect des exigences de qualité de service, notamment en termes de délais ;
- Respect des exigences de qualité des livrables ;
- Validité des données transmises par l'opérateur labellisé ;
- Enquête de satisfaction auprès des publics accompagnés.

Le premier niveau de contrôle, le contrôle du service fait, conduisant au paiement des prestations est décrit dans les paragraphes de description des phases métiers (2.5 à 2.8).

Deux types de contrôle approfondi peuvent être menés auprès d'un opérateur d'accompagnement :

- Un contrôle statistique sur instruction du comité de pilotage national : dans ce cas, plusieurs opérateurs d'accompagnement sont évalués en même temps sur un même aspect des actions d'accompagnement réalisées ;
- Un contrôle qualité ciblé sur instruction du comité de pilotage régional ou du comité de pilotage national : dans ce cas, l'ensemble de l'offre de services d'un seul opérateur d'accompagnement sur une période donnée est évaluée.

L'opérateur d'accompagnement audité se voit ensuite remettre un rapport d'audit avec, le cas échéant, une liste d'actions correctives à mettre en œuvre dans un délai donné. Une fois le délai écoulé le comité de pilotage prescripteur de l'audit est libre de procéder à un deuxième audit de vérification.

### **2.9.3 Acteurs**

Les contrôles qualité peuvent être effectués aux niveaux national et régional à la demande des comités de pilotage national et/ou régional.

Le comité de pilotage régional peut également effectuer ou faire effectuer par un prestataire des audits qualité respectant les caractéristiques décrites aux paragraphes précédents 2.9.1 et 2.9.2.

## **2.10 Modalités de labellisation**

### **2.10.1 Cadre de réponse**

Une première campagne de labellisation est concomitante à la mise en place initiale du parcours. Les modalités logistiques (date de démarrage, délai de réponse, etc.) seront rendues publiques au niveau national et déclinées en régions selon les modalités de publicité adaptée au contexte local.

Il appartient au comité de pilotage régional, dans le respect des directives nationales, de déterminer les conditions dans lesquelles de nouvelles candidatures peuvent être examinées.

Les opérateurs d'accompagnement souhaitant obtenir le label retirent l'ensemble du dossier de candidature auprès de la DRTEFP, de la DRCDC ou de tout organisme qu'elles auraient missionné à cet effet.

Ce dossier comprend :

- le présent cahier des charges qui décrit le contenu et les exigences du label ;
- un document de cadre de réponse dans lequel le candidat expose sa candidature.

Le candidat doit faire la démonstration de sa capacité à tenir les engagements du label notamment en matière de qualité de service et de performance sur les phases métiers sur lesquelles il postule.

Le document cadre de réponse précise les modalités de structuration des réponses ainsi que l'ensemble des pièces devant être fournies par l'opérateur d'accompagnement.

Le comité de pilotage régional fournit l'ensemble des informations utiles sur la procédure (calendrier, modalités) :

- Demande de labellisation de l'opérateur d'accompagnement ;
- Envoi du dossier de candidature et des documents annexes ;
- Examen du dossier par les pilotes régionaux ;
- Présentation de la candidature au comité de pilotage ;
- Décision du comité de pilotage.

### **2.10.2 Attribution du label**

Le label est accordé par décision conjointe du DRCDC et du DRTEFP (ainsi que des partenaires locaux associés) selon une grille d'évaluation définie comme suit :

- Qualité de l'offre technique des phases métiers (50%)
- Qualité de service (20%)
- Moyens humains (20%)
- Moyens matériels (10%)