



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



**LYON - 25 septembre 2008**

# **Cahier des charges du Label d'accompagnement technique d'aide à la création/reprise d'entreprise**

**Document provisoire version 0**

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>. Présentation et mode opératoire du nouveau dispositif.....</b>	<b>3</b>
1.1	Contexte de la réforme.....	3
1.2	Les grands principes de la réforme .....	3
1.3	Objectifs .....	4
1.4	Architecture générale du dispositif .....	7
1.5	Pilotage régional du parcours .....	10
1.6	Système d'informations .....	10
1.7	Évaluation de la performance.....	11
<b>2</b>	<b>Le label Nouvelle Aide à la Création d'Entreprise .....</b>	<b>13</b>
2.1	Préambule .....	13
2.2	Objet du Label.....	13
2.3	Périmètres de candidature et conditions d'éligibilité pour les opérateurs labellisés.....	14
2.4	Qualité de service.....	14
2.5	Phase métier 1 – Appui au montage du projet .....	18
2.6	Phase métier 2 – Structuration financière .....	22
2.7	Phase métier 3 – Aide au démarrage et au développement .....	27
2.8	Fonds d'achat d'expertise spécialisée.....	33
2.9	Contrôle du label / Évaluation qualité .....	34
2.10	Modalités de labellisation .....	35

# 1 . PRÉSENTATION ET MODE OPÉRATOIRE DU NOUVEAU DISPOSITIF

## 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) ;
- Prêts d'honneur (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 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 Les 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 avec un prêt

complémentaire (bancaire ou solidaire), tout en proposant un accompagnement sur tout ou partie du parcours de création/reprise d'entreprise, le suivi post 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 lors des phases suivantes du parcours de création/reprise d'entreprise : montage, financement, accompagnement au développement.

L'État finance, sur objectifs de résultats et de performance, et sans préjudice des apports d'autres co-financeurs, les opérateurs labellisés, 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 du livret de développement durable, destinée à l'octroi des prêts à taux zéro qui s'élèvera en régime de croisière à hauteur de 100 M€ par an.

La garantie en particulier du FCS sera mobilisable.

L'accompagnement, conformément aux règles du FCS est systématique, et permet de limiter les sinistres, faciliter l'accès au crédit, prévoir et encourager le développement des entreprises créées.

Les collectivités territoriales sont invitées à participer au pilotage et/ou au financement du dispositif selon le schéma joint.

La réforme prévoit donc un peu plus que le doublement des crédits d'accompagnement et une multiplication par quatre de la ressource de prêt comparé à 2008. De plus, des objectifs de bancarisation des entreprises créées supérieurs à l'existant seront fixés, la définition, dès la création de l'entreprise, d'une relation de qualité entre l'entreprise et la banque constituant un autre facteur de pérennité des entreprises créées.

### **1.3 Objectifs**

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

- aux demandeurs d'emploi indemnisés, bénéficiaires de l'allocation de retour à l'emploi (ARE)
- aux bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS)
- aux bénéficiaires de l'allocation temporaire d'attente (anciennement allocation d'insertion)
- aux demandeurs d'emploi non indemnisés inscrits à l'ANPE 6 mois au cours des 18 derniers mois
- aux bénéficiaires du revenu minimum d'insertion (RMI)
- aux bénéficiaires de l'allocation de parent isolé
- aux jeunes de 18 à 25 ans et les jeunes de moins de 30 ans non indemnisés ou reconnus handicapés
- aux salariés qui reprennent leur entreprise en redressement ou liquidation judiciaire
- aux titulaires d'un contrat d'appui au projet d'entreprise (CAPE)
- aux personnes qui créent leur entreprise en zone urbaine sensible (ZUS)
- aux 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 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 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 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 porteurs 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 vise à être coordonnée, simple d'accès, professionnalisée et de qualité sur tout le territoire national et à permettre l'accès 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**

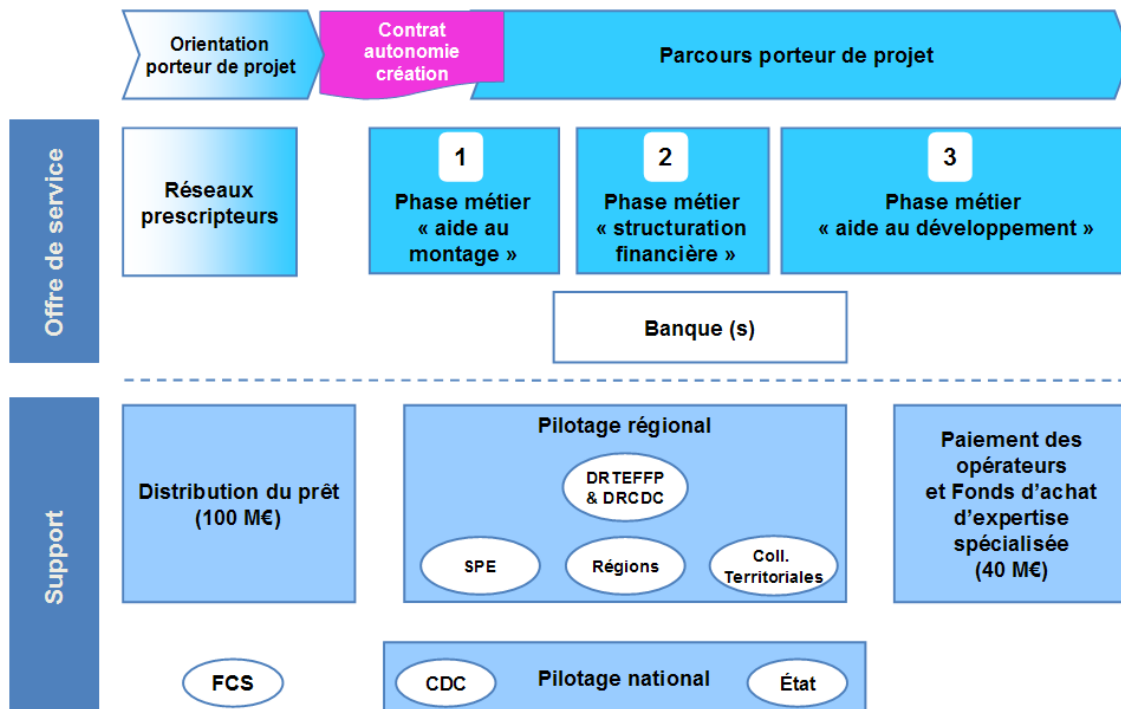
- Faciliter l'accès à la création/reprise d'entreprise ;
- Appuyer le développement de l'entreprise créée (revenu du porteur de projet, chiffre d'affaires, création/reprise d'emplois) ;
- Bénéficier, selon ses besoins, d'un appui dans la durée au démarrage et au cours du développement du projet, et accéder à l'autonomie ;
- Augmenter les chances de succès de l'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 les 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 ;
- Accéder à la bancarisation et/ou bénéficier d'un partenariat bancaire de qualité, et trouver un financement pour le projet si nécessaire ;
- Maîtriser le 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% ;
  - o augmenter de 1 à 1,7 le taux d'emploi moyen à 2 ans ;
- Maximiser le revenu tiré de l'activité pour le créateur : atteindre 1,2 SMIC mensuel, modulé par la situation personnelle et permettant d'aboutir à un reste à vivre satisfaisant ;

- Améliorer la bancarisation des projets de création/reprise d'entreprise : dépasser les 50% de financement des créations/reprises par l'emprunt bancaire, contre 25% actuellement ;
- Contribuer au titre de l'égalité des chances en particulier à la diffusion d'une culture d'entreprenariat ;
- 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 sociale et financière des prêts consentis (complémentaires et à taux zéro).

## 1.4 Architecture générale du dispositif



*hypothèse 2008*

### 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 d'honneur (prêt à taux zéro) couplé avec un prêt complémentaire (cf. annexe caractéristiques du prêt à taux zéro) avec une possibilité d'appui technique pour finaliser son projet et l'obligation d'un accompagnement 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 des opérateurs labellisés :**

- Phase métier 1 : Appui au montage du projet ; cette phase et les attendus du label correspondants sont décrits au paragraphe 2.5 ;
- Phase métier 2 : Structuration financière ; cette phase et les attendus du label correspondants sont décrits au paragraphe 2.6 ;
- Phase métier 3 : Aide au démarrage et au développement ; cette phase et les attendus du label correspondants sont décrits au paragraphe 2.7.

Un fonds d'ingénierie (fonds d'achat d'expertise spécialisée) permettra d'acheter, sur la base d'un cofinancement (contribution de 25% du créateur hors minima sociaux) des prestations techniques spécialisées hors du périmètre de compétence des opérateurs labellisés retenus pour les différentes phases métiers. Le fonds d'achat d'expertise spécialisée et les modalités de sollicitation de celui-ci par les opérateurs labellisés phases métiers 1 et 3 sont décrits au paragraphe 2.8.

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

Chacune de ces phases correspond à un type d'accompagnement technique 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 prescription d'un réseau prescripteur (Service Public de l'Emploi local, ...), sur conseil d'une banque, etc.
- Si l'entreprise est créée depuis moins de 2 ans et que le porteur de projet est bénéficiaire de l'ACCRES, il peut rentrer directement via la phase métier 3, de sa propre initiative ou sur prescription d'un réseau prescripteur (Service Public de l'Emploi local, ..), sur conseil 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, 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 labellisé qui reçoit le porteur de projet qui se charge d'évaluer si celui-ci peut effectivement entrer dans le parcours. En cas de refus, l'opérateur labellisé réoriente 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 autonomie** qui précise les engagements réciproques entre ce dernier et les opérateurs labellisés d'accompagnement (cf. annexe ...).

***L'orientation au sein du parcours est facilitée et formalisée par le biais du contrat autonomie.***

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

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

Lorsqu'un porteur de projet entre dans une nouvelle phase métier, il contresigne avec l'opérateur labellisé correspondant son contrat autonomie qui est mis à jour. Cette contresignature contribue à l'attestation du service fait, permettant le paiement de l'opérateur labellisé.

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

Dans une logique de dynamisation du parcours du porteur de projet, les opérateurs labellisés proposent au début de chaque phase métier une évaluation de la durée de la phase. Ces 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 huit mois. De même, 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 labellisé qu'il aura choisi à partir des préconisations d'orientation réalisées par un opérateur labellisé de phase métier précédente ou à partir de sa propre sélection.

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



## 1.4.2 La labellisation

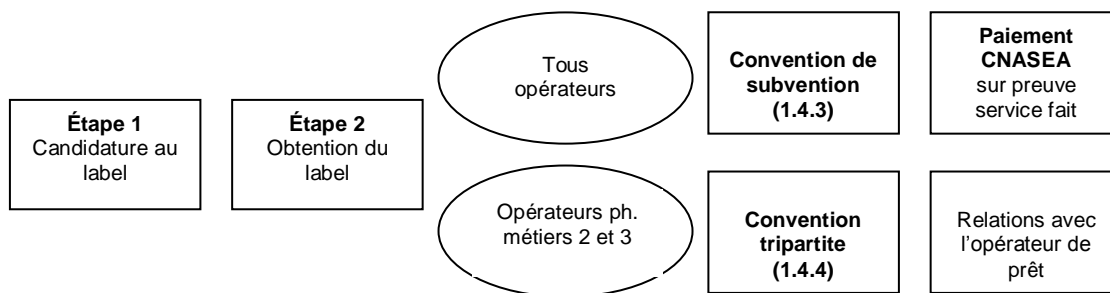
Un label est créé par le présent cahier des charges avec pour double objectif de faciliter l'identification des opérateurs labellisés d'accompagnement et de valoriser la qualité de leur offre de services. **L'obtention de ce label est obligatoire pour pouvoir réaliser des actes d'accompagnement** dans le cadre de ce nouveau dispositif.

Les opérateurs souhaitant être labellisés font un acte unique de candidature auprès des DRTEFP, des DR CDC et 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 labellisés 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 sur les phases d'accompagnement pour lesquelles ils sont retenus (voir 2.5, 2.6 et 2.7).

Le cadre d'exécution des actes d'accompagnement peut être résumé comme suit :



## 1.4.3 L'aide financière aux opérateurs labellisés

Une fois retenus, les opérateurs labellisés auront la possibilité de déposer, auprès du DRTEFP, un projet d'activité pour lequel ils demandent l'aide financière de l'État (et le cas échéant d'autres financeurs).

Cette convention de subvention déterminera les objectifs donnant lieu à l'aide de l'État : objectifs locaux d'activités (publics, volume, territoire, etc., voir 1.5) et montant(s) de la subvention. Elle intègre d'autre part des indicateurs de performance, et précise pour les opérateurs labellisés phases métiers 1 et 3, les modalités d'accès au fonds d'achat d'expertise spécialisée.

La convention de subvention rappelle d'une part les objectifs nationaux du dispositif (voir 1.7), et fixe d'autre part des objectifs quantitatifs négociés, tenant compte des particularités de l'accompagnement proposé et contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux. Les objectifs quantitatifs sont fixés sur les indicateurs de performance nationaux adéquats au vu de l'activité des opérateurs labellisés.

Le paiement des différents opérateurs labellisés d'accompagnement est confié au CNASEA qui en assure la gestion centralisée.

## 1.4.4 La convention de gestion tripartite entre DR CDC, opérateur labellisé et opérateur de prêt

Cette convention tripartite est conclue après qu'une convention d'aide financière est passée au titre des phases métiers 2 ou 3 avec un opérateur labellisé.

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 prêt à taux zéro

mobilisable ainsi que l'ensemble des règles et informations nécessaires au décaissement des prêts à taux zéro.

Cette convention, pour les phases métier 2 et 3, arrête les règles de saisies et d'accès au système d'information de l'opérateur de prêt qui sont nécessaires à l'exercice des missions pour lesquelles les opérateurs labellisés ont été conventionnés. Elle prévoit aussi les contributions respectives de chacun des signataires notamment aux analyses de risques et expertises de sinistres qui doivent être produites dans le cadre de la mesure de la performance et du pilotage de l'ensemble du dispositif.

Aucun budget n'est attaché à cette convention de gestion.

### **1.4.5 Le support pour le fonctionnement**

La distribution de la ressource pour le prêt à taux zéro est confiée, par marché public, à un opérateur centralisé (l'opérateur de prêt). Celui-ci décaisse, sur instruction de l'opérateur labellisé phase métier 2, le prêt accordé sur le compte du porteur de projet devenu créateur d'entreprise.

Il assure également les procédures de recouvrement du prêt et de son éventuel contentieux en s'appuyant notamment sur l'opérateur labellisé phase métier 3 qui instruit 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 le montant définitif des sinistres à la Caisse des dépôts, que couvre le Fonds de cohésion sociale après un appel de fonds lancé par la Caisse des dépôts..

## **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 négociation et la conclusion des conventions d'aide financière et de distribution du prêt à taux zéro (cf. *supra*) ;
- 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 labellisés. Toutes les données requises pour chacune des phases métiers ainsi que les justifications de service fait sont saisies directement dans cet outil.

Chaque opérateur labellisé 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 inscrit ayant signé le contrat autonomie 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 labellisés de leur correspondant local S.I. et des modalités de support en vigueur.

L'opérateur de prêt met en place un système d'informations de gestion du prêt à taux zéro. Les conventions des opérateurs labellisés précisent également les conditions et modalités d'accès à ce système.

## 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 de leur performance aux opérateurs labellisés d'accompagnement. L'atteinte des objectifs induit une solidarité de fait entre les opérateurs labellisés, dont chacun concourt à la performance d'ensemble du métier d'accompagnement.

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

Chacune des conventions négocie un objectif dont la valeur peut différer de l'objectif national en fonction du contexte local. L'ensemble des conventions concourt à l'atteinte des objectifs nationaux.

L'annexe 3 du présent cahier des charges présente un modèle d'annexe technique aux conventions d'aide financière et de distribution du prêt.

Les indicateurs de performance nationaux retenus sont les suivants :

	Intitulé	Description	Enjeu(x) de pilotage	Objectif quantitatif conventionné
1	<b>Taux d'attribution du prêt à taux zéro</b>	Nombre de prêts à taux zéro divisé par le nombre de contrats autonomie signés à l'entrée dans le parcours	Apprécier l'efficacité des opérateurs labellisés phase métier 1 et du travail conjoint avec les opérateurs labellisés phase métier 2	Opérateurs labellisés phases métier 1 et 2
2	<b>Taux d'attribution du prêt complémentaire</b>	Nombre de prêts complémentaires divisé par le nombre de contrats autonomie signés	Apprécier l'efficacité des opérateurs labellisés phase métier 2 et le cas échéant du travail conjoint avec les opérateurs labellisés phase métier 1 ; Mesurer l'efficacité directe du dispositif	Opérateurs labellisés phases métier 1 et 2
3	<b>Taux de transformation</b>	Nombre d'entreprises créées, avec ou sans prêt à taux zéro accordé, divisé par le nombre de contrats autonomie signés	Mesurer l'efficacité directe du dispositif	Opérateurs labellisés phases métier 1 et 2
4	<b>Levier de bancarisation</b>	Montant des prêts à taux zéro accordés divisé par le montant des prêts complémentaires accordés	Mesure l'efficacité du dispositif sur la bancarisation des créateurs	Opérateurs labellisés phases métier 1 et 2

	Intitulé	Description	Enjeu(x) de pilotage	Objectif quantitatif conventionné
5	<b>Délai de démarrage de l'activité</b>	Nombre de jours calendaires écoulés entre la signature du contrat autonomie et l'immatriculation de l'entreprise	Mesurer la qualité de service et l'efficacité du dispositif	Opérateurs labellisés phases métier 1 et 2
6	<b>Taux de sinistralité financière</b>	<b>À définir précisément Caisse</b>	Mesurer l'efficacité du dispositif	Opérateurs labellisés phase métier 2
7	<b>Revenu moyen tiré de l'activité</b>	Revenu moyen tiré de l'activité à 3 ans	Mesurer l'efficacité du dispositif sur l'aspect accès à l'emploi (objectif RGPP)	Opérateurs labellisés phase métier 3
8	<b>Taux d'emploi</b>	Taux d'emploi à la création/reprise, à 3 ans		
9	<b>Taux de pérennité</b>	Taux de pérennité à 1, 2, 3 ans		
10	<b>Sortie positive du créateur à 1, 2, 3 ans</b>	Part des créateurs sortis du parcours et ayant retrouvé un emploi		

## 2 LE LABEL NOUVELLE AIDE À LA CRÉATION D'ENTREPRISE

### 2.1 *Préambule*

Les opérateurs qui sollicitent la labellisation se reconnaissent dans un certain nombre de valeurs décrites ci-après.

- La création/reprise 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 renvoie à un respect 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 c'est aussi un système moderne de droits et devoirs pour le créateur, mais aussi pour les opérateurs qui s'engagent dans le label.
- Le label renvoie aussi au savoir-faire des opérateurs pour lesquels il prescrit quelques points clés en termes de qualité de service, de qualité de livrables mais en laissant libre la manière de servir les porteurs de projets en leur adaptant le service.
- L'opérateur labellisé répond aux besoins du créateur sur son champ de compétence et dans le cadre des attendus du label ; il a le devoir d'orienter le créateur en cas d'échec mais pas de résoudre concomitamment toutes les problématiques, notamment personnelles, du porteur de projet.
- Il convient de donner une visibilité au créateur sur les délais et difficultés du parcours et de lui apporter une information sincère.
- Il existe une solidarité entre les labellisés s'agissant de la performance globale : fluidité des parcours, sincérité des relations entre eux, mutualisation des résultats. Ces éléments se retrouvent dans les engagements 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 la qualité de l'offre de service d'accompagnement des porteurs de projets d'entreprises 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 labellisés 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 obtenir.

Le cadrage général de la qualité attendue dans le cadre du label repose sur le référentiel décrit dans le présent cahier des charges, et en particulier :

- un parcours créateur défini et une orientation aisée du porteur de projet entre les différents acteurs ou vers l'interlocuteur adéquat si le projet n'est pas suffisamment mûr ;

- des natures de livrables précisément définies ;
- des délais respectés ;
- une garantie de mise à disposition de moyens suffisants par les opérateurs labellisés ;
- un partage entre les opérateurs labellisés au niveau régional des responsabilités et des risques sur les publics cibles identifiés et orientés par le pilotage régional ;
- 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 pour les opérateurs labellisés***

L'objectif du dispositif est de créer un système ouvert.

Tout organisme susceptible de recevoir des subventions est donc éligible à l'obtention du label.

Au titre des objectifs de solidarité et de mutualisation des moyens, et du service rendu au créateur en vue de conduire à bonne fin son parcours, 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 labellisé sur l'ensemble du parcours dont il a la charge. L'opérateur labellisé informe et tient à disposition des porteurs de projet toute la documentation technique du label. Il est en mesure d'orienter les porteurs de projets au sein du label vers les opérateurs labellisés les mieux 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 des livrables du parcours d'accompagnement est un facteur clé de succès. La dimension pédagogique des opérateurs labellisés lors des différents actes d'accompagnement doit être attestée.

### **Continuité de service**

Tous les opérateurs labellisés sont garants ensemble 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 doit être informé de la nature et des modalités des prestations qui lui seront proposées. Un calendrier prévisionnel 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 de l'opérateur labellisé doivent être suivis pour chaque porteur de projet accompagné.

### **Organisation de l'opérateur**

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

### **Moyens adaptés à la mission**

L'opérateur labellisé s'assure 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 accueillis et les exigences du label d'autre part.

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

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

### **Traçabilité des parcours**

L'opérateur labellisé 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 suivis. Ces données sont présentées dans le paragraphe « Données à renseigner dans le système de suivi du dispositif » de la description de chaque phase métier (voir 2.5.5, 2.6.5 et 2.7.6) et sont accessibles à tout moment pour les opérateurs labellisés en charge d'un même porteur de projet.

### **Traçabilité des données**

L'opérateur labellisé dispose, pour chaque porteur de projet, d'un dossier (papier et informatique) lui permettant de justifier les données transmises dans le système de suivi du dispositif. 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 labellisé est en mesure d'évaluer régulièrement, et sur un échantillon significatif par rapport à son niveau d'activité 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 labellisé s'assure par les 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 labellisé 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 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 labellisés du label 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 prestations 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 labellisé réalise les prestations objet du label dans les règles et usages de sa profession. Il affecte à la réalisation des prestations des intervenants dont il garantit les compétences et l'expérience.

L'opérateur labellisé doit disposer d'au moins 2 salariés 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 labellisé 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 durant la période d'accompagnement du porteur de projet.

## **2.4.3 Moyens matériels**

Compte tenu de l'enjeu du dispositif et des exigences du label, un seuil minimal à atteindre en termes de moyens matériels est exigé des opérateurs afin de leur permettre de solliciter le label avec succès.

### ***Aspect financier***

L'opérateur labellisé 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. 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 labellisé 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 sont 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.

**Présence géographique**

Les exigences suivantes sont requises a minima pour les différentes phases métiers :

Phase métier 1 :

- L'opérateur labellisé doit garantir une proximité raisonnable avec les offres d'accompagnement situées en amont du parcours (de type appui à l'émergence/qualification de projet de création/reprise d'entreprise) ;
- L'opérateur labellisé doit justifier d'au moins une implantation principale par département et de plusieurs implantations secondaires infra départementales (sur tout ou partie de la région).

Phase métier 2 :

- L'opérateur labellisé doit garantir une proximité de collaboration raisonnable avec l'implantation des différents réseaux bancaires et solidaires ;
- L'opérateur labellisé doit justifier d'au moins une implantation principale sur la région et de plusieurs implantations secondaires départementales (sur tout ou partie de la région).

Phase métier 3 :

- L'opérateur labellisé doit garantir une capacité suffisante à effectuer des déplacements sur le lieu de l'entreprise des créateurs ;
- L'opérateur labellisé doit justifier d'au moins une implantation principale par département.

**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 labellisés de la région ;
- des titres de la presse généraliste et spécialisée ;
- un téléphone, un télécopieur ;
- un photocopieur.

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

### 2.5.1 Objectifs pour le porteur de projet

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

Pour rappel : cette phase métier ne concerne pas l'émergence qui est traitée en dehors du parcours.

### 2.5.2 Livrables à produire

#### ***Livrable 1.1 : Contrat autonomie (initialisation et contresignature)***

Le contrat autonomie formalise les engagements réciproques du porteur de projet et de l'opérateur labellisé 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 associés, un prêt 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 puis signé par les deux parties. Il constitue la notification pour l'engagement des crédits publics sur le projet.

Une fiche d'évaluation synthétique sur la maturité du projet sera jointe en annexe au contrat autonomie.

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 d'entreprise puis d'entrepreneur et l'adéquation de ses compétences et de son expérience au projet.

La fiche doit également inclure une première approche du réalisme économique du projet et du reste à vivre pour le futur créateur, 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 dont les conditions de réalisation ne sont manifestement pas toutes réunies.

Le contrat (et son annexe) est signé par l'opérateur labellisé 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.

### ***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 (opérateur labellisé phase métier 2, banque, partenaire économique du projet par exemple) et leur permettre une compréhension rapide des enjeux principaux du projet et 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 éditable.

### ***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 de la 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 sur le parcours d'accompagnement y compris post création/reprise***

L'opérateur labellisé fournit à l'intention du porteur de projet une liste de points de vigilance 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 labellisé se prononce également dans ce document sur la pertinence de prestations d'accompagnement spécialisées éventuellement nécessaires avant le démarrage de l'activité, soit le cas échéant :

- Diagnostic précis du besoin du porteur de projet
- Accompagnement du porteur de projet pour acheter la prestation et évaluer l'intérêt.

Comme vu au paragraphe 1.4.1, ces prestations supposent une contribution de 40% du porteur de projet sur le prix de la prestation.

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

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

Dans le cas d'un accompagnement spécialisé, les prestations constituent les livrables. Elles sont documentées et justifiées par l'opérateur labellisé dans le système d'informations de reporting.

### **2.5.3 Attendus métier**

La prestation d'appui 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 labellisé et d'identifier les actions à mener pour une éventuelle amélioration de la présentation du 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 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 autonomie et la sortie vers la phase métier 2 est fixée à 4 mois.

### **2.5.5 Données à renseigner dans le système de suivi du dispositif**

- Fiche de renseignement porteur de projet (10 champs de saisie maximum)
- Données de suivi de la phase métier (5 champs de saisie)
- Fiche signalétique du projet/entreprise (10 champs de saisie maximum)
- Données clés de la simulation du modèle économique dont le reste à vivre moyen du porteur de projet (10 champs de saisie maximum)

## 2.6 Phase métier 2 – Structuration financière

### 2.6.1 Objectifs pour le porteur de projet

- Valider la pertinence économique du projet et la structuration du plan de financement (ressources bancaires et institutionnelles à mobiliser) et aboutir à une solution équilibrée de financement du projet ;
- Obtenir dans des délais brefs une réponse à la demande de prêt à taux zéro ;
- Être assisté dans les démarches de recherche de financement auprès des banques ;
- Obtenir des conditions satisfaisantes de la part de l'établissement bancaire retenu (garanties personnelles, taux du prêt complémentaire, service bancaire de qualité) ;
- Obtenir la mobilisation d'une garantie du fonds de cohésion sociale pour le prêt complémentaire si nécessaire et pour ce faire, établir les relations fonctionnelles avec les fonds de garantie dotés par le FCS, soit au niveau national soit régional ;
- Obtenir un appui et une expertise pour identifier et mobiliser les différentes sources de financement accessibles au porteur de projet ;
- Disposer d'une visibilité sur la durée et les difficultés prévisionnelles du parcours.

### 2.6.2 Livrables à produire

#### ***Livrable 2.1 : Contrat autonomie (initialisation ou contresignature)***

Pour l'opérateur labellisé phase métier 2, ce livrable peut prendre deux formes, selon qu'il est le premier interlocuteur du porteur de projet dans le cadre du parcours ou non.

- Si le porteur de projet s'adresse en premier lieu à un opérateur labellisé phase métier 2, et comme précisé au paragraphe 1.4.1, l'opérateur labellisé évalue le degré de maturité du porteur de projet.
  - Si le porteur de projet est prêt pour un accompagnement de phase métier 2, l'opérateur labellisé fournit le contrat autonomie initial et la fiche d'évaluation synthétique suivant le processus décrit dans la partie « Livrable 1.1 » du paragraphe 2.5.2 ;
  - Sinon, l'opérateur labellisé phase métier 2 oriente le porteur de projet vers l'interlocuteur adapté au degré de maturité de son projet (accompagnement à l'émergence, opérateur labellisé phase métier 1, etc.).
- Si le porteur de projet a achevé l'accompagnement de phase métier 1 dans le cadre du parcours, l'opérateur labellisé et le porteur de projet signent le contrat et en gardent chacun un exemplaire original.

Dans tous les cas, à l'issue de la phase métier, les deux exemplaires sont contresignés par les deux parties prenantes pour attester du service fait.

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

Sur la base des livrables de la phase métier 1, l'opérateur labellisé 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 labellisé phase métier 1, 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.

Un projet, ajourné lors d'une décision selon les modes de décision arrêté par l'opérateur labellisé doit pouvoir être retravaillé avec celui-ci si le projet présente des points de fragilité pouvant être raisonnablement corrigés durant la phase métier 2.

Le dossier d'instruction a vocation à être transmis par le porteur de projet aux banques sollicitées pour le prêt complémentaire, dont l'attribution constitue une condition nécessaire à l'octroi du prêt à taux zéro.

La mise en place de relations avec les dispositifs de garantie du Fonds de cohésion sociale doit permettre de faciliter la décision bancaire. Il revient à l'opérateur labellisé de la phase métier 2 de l'organiser.

Ce livrable est fourni au porteur de projet :

- Sous forme papier ;
- Sous forme d'un document électronique non éditable (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, l'opérateur labellisé communique au porteur de projet une fiche de décision relative à l'attribution du prêt à taux zéro.

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

La fiche est alors accompagnée d'une attestation pouvant être présentée aux établissements financiers (éventuellement identifiés en amont de la décision d'attribution du prêt à taux zéro) reprenant ces caractéristiques et précisant que le prêt à taux zéro ne peut être décaissé que dans le cas de la mobilisation d'un prêt complémentaire conforme aux exigences du label (voir annexe).

La notification de décision constituant la preuve de service fait pour paiement de l'opérateur labellisé, une décision positive d'attribution du prêt à taux zéro doit être accompagnée d'une assurance raisonnable de la part de l'opérateur labellisé quant à l'obtention d'un prêt complémentaire conforme aux exigences du label, même si un accord formel de l'établissement financier n'est pas requis à ce stade.

Le refus éventuel est justifié et peut être accompagné 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 éditable (format pdf par exemple).

**Livrable 2.4 : Fiche de synthèse du prêt complémentaire et des services bancaires obtenus**

Ce livrable est destiné à l'opérateur de prêt. L'opérateur labellisé phase métier 2, une fois le prêt complémentaire obtenu par le porteur de projet, collecte auprès du porteur de projet les principales caractéristiques du prêt complémentaire. Il saisit ces données dans le système d'informations national.

Cette synthèse comprend également les informations relatives à la garantie mobilisée et aux autres subventions (régionales, locales, etc.) obtenues.

La réalisation de cette synthèse permet de valider l'obtention du prêt complémentaire et de conditions bancaires satisfaisantes, donc d'informer l'opérateur de prêt qui pourra procéder au décaissement du prêt à taux zéro.

Ce livrable s'accompagne de la collecte 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) et de l'information de l'opérateur de prêt pour permettre le décaissement. Une copie du contrat bancaire est obligatoire et doit être transmise à l'opérateur de prêt par le créateur (cet élément est précisé dans le contrat autonomie).

**Livrable 2.5 : Contrat de prêt**

Une fois le prêt complémentaire obtenu et validé, l'opérateur labellisé phase métier 2 reçoit de la part de l'opérateur de prêt le contrat de prêt, les tableaux d'amortissement correspondant et l'autorisation de prélèvement automatique.

Le contrat et ses annexes sont signés en trois exemplaires par le porteur de projet et l'opérateur labellisé puis envoyés par ce dernier à l'opérateur de prêt qui signe le contrat à son tour, renvoie un exemplaire à chacun des signataires et décaisse le prêt.

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

Au vu des caractéristiques du projet et du profil et des compétences du porteur de projet, l'opérateur labellisé fournit une liste de points de vigilance concernant le développement à venir du projet.

C'est sur cette base que l'opérateur labellisé oriente le porteur de projet vers l'opérateur labellisé de la phase métier 3 le mieux adapté à ses besoins. Le plan d'accompagnement est transmis à l'opérateur labellisé 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 éditable (format pdf par exemple).

**2.6.3 Attendus métier**

La prestation couverte par la phase métier 2 comporte 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 labellisé 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 complémentaire, garanties mobilisables, chances de succès).

L'instruction du prêt à taux zéro en tant que telle repose sur une double évaluation des risques financier et social. Cette évaluation conduit à une cotation, 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 labellisé. L'enveloppe disponible pour un opérateur labellisé donné est précisée dans la convention d'objectifs signée avec le pilotage régional. La constitution d'un « comité d'investissement » réunissant des personnalités qualifiées ou un double contrôle du dossier font partie des modalités recommandées.

Le prêt complémentaire associé 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 labellisé 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 dans la convention de subvention. Le suivi de cette sinistralité, par l'intermédiaire du système d'informations de l'opérateur de prêt auquel il a accès, est donc encouragé. La capacité d'analyse et d'expertise des résultats obtenus est également attendue de l'opérateur labellisé.

Dans le cadre de la solidarité entre opérateurs labellisés dans l'atteinte des objectifs du dispositif, l'opérateur phase métier 2 est susceptible d'être sollicité par l'opérateur phase métier 3 si une expertise financière est nécessaire dans le cas d'incidents dans le remboursement du prêt à taux zéro.

#### ***L'intermédiation bancaire :***

Au cours de cette phase, l'opérateur labellisé s'assure que le porteur de projet dispose des éléments nécessaires à la sollicitation d'un prêt complémentaire. Cette phase d'intermédiation doit être menée en parallèle de l'instruction du prêt à taux zéro, l'attribution de celui-ci constituant en effet un engagement de la part de l'opérateur labellisé sur l'existence d'une assurance raisonnable que le porteur de projet obtienne un prêt complémentaire conforme aux exigences du label.

L'opérateur labellisé assiste le porteur de projet dans ses démarches d'obtention du prêt 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 relation bancaire. L'opérateur labellisé assiste en particulier le porteur de projet dans la négociation d'un prêt complémentaire aux conditions du marché, de services bancaires de qualité, et des niveaux de garantie correspondants. C'est au terme de ces démarches qu'il sollicite auprès de l'opérateur de prêt le décaissement du prêt à taux zéro, dès lors qu'il s'est entouré de toutes les garanties relatives à l'obtention du prêt complémentaire.

L'opérateur labellisé est également en mesure d'accompagner le porteur de projet dans la recherche de financements supplémentaires (subventions locales par exemple), mais aussi dans l'utilisation des 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 du FCS.

### **2.6.4 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 autonomie et la sortie vers la phase métier 3 est fixée à 4 mois.

### **2.6.5 Données à renseigner dans le système de suivi du dispositif**

- Initialisation ou mise à jour fiche de renseignement porteur de projet (10 champs de saisie maximum)
- Données de suivi de la phase métier (5 champs de saisie)
- Initialisation ou mise à jour fiche signalétique du projet/entreprise (10 champs de saisie maximum)
- Données clés de la simulation du modèle économique dont le reste à vivre moyen du porteur de projet (10 champs de saisie maximum)
- Caractéristiques du prêt à taux zéro accordé (5 champs de saisie maximum) – ces informations sont susceptibles de devoir être également saisies dans l'outil de gestion de l'opérateur de prêt.
- Caractéristiques du prêt complémentaire obtenu (10 champs de saisie maximum) – ces informations sont susceptibles de devoir être également saisies dans l'outil de gestion de l'opérateur de prêt.

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

### **2.7.1 Objectifs pour le porteur de projet**

- Être en mesure d'assumer pleinement le rôle de chef d'entreprise notamment sur les aspects 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 de la vie et du développement de l'entreprise ;
- Connaître la rentabilité de l'entreprise et ses perspectives (en particulier en matière de revenu) ;
- Être en mesure de faire face aux échéances des prêts (autonomie et complémentaire) ;
- Anticiper les échéances fiscales (TVA) ou sociales (URSSAF) décalées dans le temps ;
- Anticiper les difficultés financières et prendre les mesures correctives nécessaires ;
- Maîtriser d'éventuels recrutements ;
- Être stimulé et épaulé dans les choix de développement de l'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 du parcours ;
- Obtenir l'opportunité d'être assisté techniquement et financièrement dans l'achat d'expertise spécialisée ;
- Rompre l'isolement du porteur de projet devenu créateur d'entreprise.

### **2.7.2 Livrables à produire**

#### ***Livrable 3.1 : Contrat autonomie (initialisation ou contresignature)***

Pour l'opérateur labellisé phase métier 3, ce livrable peut prendre deux formes, selon qu'il est le premier interlocuteur du porteur de projet dans le cadre du parcours ou non.

- Si le porteur de projet s'adresse en premier lieu à un opérateur labellisé phase métier 3, et comme précisé au paragraphe 1.4.1, l'opérateur labellisé évalue l'éligibilité et le degré de maturité du porteur de projet.
  - Si le porteur de projet est éligible à un accompagnement de phase métier 3 (créateur bénéficiaire ACCRE et entreprise créée depuis moins de deux ans), l'opérateur labellisé fournit le contrat autonomie initial et la fiche d'évaluation synthétique suivant le processus décrit dans la partie « Livrable 1.1 » du paragraphe 2.5.2 ;
  - Sinon, l'opérateur labellisé phase métier 3 oriente le porteur de projet vers l'interlocuteur adapté au degré de maturité de son projet (accompagnement à l'émergence, opérateur labellisé phase métier 1 ou 2, etc.).
- Si le porteur de projet a achevé l'accompagnement de phase métier 2 dans le cadre du parcours, l'opérateur labellisé et le porteur de projet signent le contrat et en gardent chacun un exemplaire original.

Dans tous les cas, à l'issue de la phase métier, les deux exemplaires sont contresignés par les deux parties prenantes pour attester du service fait.

### ***Livrable 3.2 : Plan de démarrage***

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

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

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

L'opérateur labellisé met à disposition du créateur tous les outils qu'il juge nécessaire : aide à la gestion, tableau de bord, mémos divers, etc.

Cette rencontre est également l'occasion de traiter d'éventuelles questions techniques liées à l'actualité du créateur et de s'assurer, pour l'opérateur labellisé, que le créateur a transmis son contrat de prêt complémentaire à l'opérateur de prêt.

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 dans le parcours par la phase métier 3, l'opérateur labellisé fera de ce livrable plan de démarrage un diagnostic de la situation économique, financière et personnelle de l'entreprise et du créateur.
- À partir de ce diagnostic, il établira un plan d'accompagnement comme dans le cas normal et pourra même orienter le créateur vers un opérateur labellisé phase métier 2 s'il estime pertinent et justifié le recours à un prêt à taux zéro.
- Dans ce cas les prestations phase métier 2 et phase métier 3 se déroulent en parallèle.

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

Au cours de la première année au moins, et jusqu'à la clôture du premier exercice, l'opérateur labellisé 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 l'opérateur labellisé et le créateur conviennent d'une fréquence plus espacée, a minima annuelle, ainsi que de l'orientation qu'ils souhaitent donner à ces points de gestion.

Au cours de l'entretien et sur la base du plan d'accompagnement défini précédemment, l'opérateur labellisé 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.) ;
- Orientation vers des prestations spécialisées en fonction des problématiques rencontrées (voir 2.7.4) ;
- Suivi des actions initiées au cours des entretiens précédents ;

L'opérateur labellisé établit un compte-rendu qui résume les points abordés par l'opérateur labellisé avec le créateur, et présente les éventuelles alertes, réactions du créateur, actions à mener et échéances.

Ce livrable est fourni au créateur :

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

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

Suite à la clôture du premier exercice d'activité, 12 à 18 mois après la création/reprise de l'entreprise, l'opérateur labellisé effectue un diagnostic complet de l'entreprise sur les plans comptable, financier, de gestion, commercial.

L'opérateur labellisé fait également un point sur l'opportunité de la prorogation de l'ACCRE et de la pertinence du choix du régime fiscal et social de l'entreprise.

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 dans l'exploitation de l'entreprise ;
- la préconisation de formations adaptées aux besoins du créateur, 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 éditable (format pdf par exemple).

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

L'opérateur labellisé assiste le créateur sur le respect de toutes ses échéances, en portant une attention particulière au remboursement du prêt à taux zéro ; l'opérateur labellisé se tient informé auprès du créateur de l'état des remboursements du prêt à taux zéro, et est en mesure de consulter le système d'informations de l'opérateur de prêt. Des alertes sont émises par l'opérateur de prêt en cas d'incident dans le remboursement du prêt à taux zéro.

Au cours des trois années d'accompagnement du porteur de projet, en cas d'incident dans le remboursement du prêt à taux zéro, l'opérateur labellisé prend contact avec le créateur. L'opérateur labellisé peut, si un besoin d'expertise financière se fait sentir, entrer en contact avec l'opérateur labellisé phase métier 2 qui a attribué le prêt à taux zéro au créateur.

L'opérateur labellisé établit une « fiche contact incident », présentant le motif de l'incident et le rééchelonnement éventuel du plan d'amortissement établi avec le créateur et proposé à l'opérateur de prêt. En cas d'accord, celui-ci fournit à l'opérateur labellisé phase métier 3 l'avenant au contrat de prêt et les tableaux d'amortissement correspondant. La signature de l'avenant suit le processus décrit dans le paragraphe « Livrable 2.5 ».

L'opérateur labellisé est consulté par l'opérateur de prêt avant le déclenchement éventuel de la procédure de recouvrement.

Si la durée du prêt excède trois ans, l'opérateur labellisé n'est plus tenu, trois ans après le début de la prestation d'accompagnement, de suivre les éventuels incidents de remboursement.

### ***Livrable 3.6 : Dossier d'instruction d'un arrêt d'activité***

Si le créateur souhaite cesser ou cesse son activité, l'opérateur labellisé prend contact avec lui et évalue le meilleur scénario de cessation.

Si la cessation est effective, l'opérateur labellisé effectue un bilan de l'expérience de création/reprise d'entreprise avec le créateur et matérialise ce bilan dans une fiche de suivi après arrêt de l'activité présentant les éléments suivants :

- Date de cessation
- Motif de la cessation (difficultés économiques, choix personnel, ...)
- Revenu moyen mensuel tiré de l'activité depuis la création/reprise
- Nombre d'emplois créés
- Orientation éventuelle proposée par l'opérateur labellisé (SPE, ...)
- Situation personnelle du créateur (retour à un emploi salarié, création/reprise d'une nouvelle activité, retour à la situation initiale)
- Analyse des bénéfices tirés par le créateur de l'expérience de création/reprise d'entreprise

## **2.7.3 Obligation de moyens**

L'opérateur labellisé est disponible pour recueillir les besoins et répondre aux questions au fil de l'eau du porteur de projet.

L'opérateur labellisé doit disposer d'un réseau d'experts vers qui orienter les créateurs 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 labellisé est en mesure :

- soit de proposer un interlocuteur qualifié, via éventuellement une prestation spécialisée financée par le fonds d'ingénierie du dispositif (voir 2.8), pour répondre au besoin du créateur ;
- soit de fournir une réponse documentée satisfaisante dans un délai de cinq jours ouvrés.

L'opérateur labellisé doit pouvoir attester dans le cadre des audits diligentés (contrôle service fait, contrôle qualité) du volume des actes effectivement prestés avec le créateur.

## 2.7.4 Attendus métier

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

Cela suppose une approche personnalisée des besoins du créateur combinée avec la mise en main des fondamentaux de gestion d'entreprise.

L'opérateur labellisé s'engage à être proactif sur l'ensemble du suivi, soit *a minima* :

- Avoir une bonne connaissance du dossier ce qui suppose une taille raisonnable du portefeuille de créateurs par conseiller ;
- Anticiper les difficultés de l'entreprise et du créateur ;
- Gérer un éventuel non engagement du créateur.

Le champ couvert est potentiellement large et il convient 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 prévisions ;
- Appui au développement.

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

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

Suivant les besoins du créateur, cet accompagnement peut aller d'un simple échange sur les chiffres clés de l'entreprise mis à jour à amener le porteur de projet à prendre conscience si nécessaire des équilibres financiers nécessaires de son exploitation (prélèvement personnel, remboursement des prêts, facturation, encaissements, règlements, délais associés) et 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***

De même dans ce domaine, il est possible de graduer la sophistication des outils, par exemple de la sensibilisation du porteur de projet à quelques indicateurs de rentabilité, éventuellement simples à l'instauration de tableaux de bord structurés et l'établissement régulier de prévisionnels.

### ***Appui au développement***

Le champ des prestations 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 prestations 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 ;
- Mise à disposition d'une « hotline » avec droit de tirage ;
- Permanences thématiques spécialisées.

Les prestations d'accompagnement peuvent se dérouler dans les locaux de l'opérateur labellisé ou dans ceux du créateur d'entreprise.

### **2.7.5 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 Données à renseigner dans le système de suivi du dispositif**

- Initialisation ou mise à jour fiche de renseignement porteur de projet (10 champs de saisie maximum)
- Données de suivi de la phase métier (15 champs de saisie)
- Initialisation ou mise à jour fiche signalétique de l'entreprise (10 champs de saisie maximum)
- Chiffres clés du suivi d'activité de l'entreprise (15 champs de saisie)
- Incident de remboursement (5 champs de saisie maximum)
- Cessation d'activité (5 champs de saisie maximum)



## **2.8 Fonds d'achat d'expertise spécialisée**

### **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 l'entreprise en aval de la création et à la validation de choix critiques du projet en amont de l'acte de création ;
- Être appuyé dans le choix des experts conseils

### **2.8.2 Livrables à produire**

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

Si une expertise spécifique éligible à une participation du fonds d'ingénierie s'avère nécessaire, l'opérateur labellisé établit une fiche de diagnostic présentant les éléments suivants :

- Contexte justifiant le recours à une prestation spécifique ;
- Nature de l'expertise et des livrables attendus ;
- Budget estimé ;
- Expert(s) pressenti(s) ;
- Planning estimé de l'intervention ;
- Décision du porteur de projet.

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

L'opérateur labellisé assiste le porteur de projet dans la consultation d'au minimum deux experts susceptibles de répondre au besoin et la négociation des conditions d'exécution de l'expertise.

À l'issue de l'exécution de l'expertise, il s'assure de l'existence et de la conformité des livrables produits et collecte une copie de la facture de la prestation, qu'il valide avant de la faire parvenir au CNASEA en tant qu'attestation de service fait.

Les prestations effectuées constituent le livrable.

**Nota** : Comme vu précédemment, ces prestations supposent une contribution du porteur de projet à hauteur de 25% du prix de la prestation.

### **2.8.3 Attendus métier**

Au cours des phases métiers 1 et 3, le porteur de projet peut exprimer des besoins spécifiques de prestations techniques excédant la compétence de l'opérateur labellisé.

Au cours de la phase métier 1, ces prestations ne peuvent correspondre aux attendus de la phase métier décrits dans le chapitre 2.5. À titre d'exemple, des conseils en matière comptable, juridique, fiscale sont a priori exclus du champ d'intervention du fonds d'ingénierie pour la phase métier 1. Les prestations 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.

Au cours de la phase métier 3, le fonds d'ingénierie est susceptible de participer au 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 labellisé concerne la prescription de prestations. L'opérateur labellisé précise et comprend le besoin du créateur et l'aide à valider la pertinence d'un recours à une prestation spécialisée au regard de la connaissance de la situation personnelle du créateur, de la situation, et des perspectives, économique, financière voire technique de l'entreprise et bien évidemment de l'historique de l'ensemble du dossier.

L'opérateur labellisé doit également assumer le rôle d'acheteur pour le compte du créateur. À ce titre il est en capacité d'identifier les prestataires les plus qualifiés et adaptés aux besoins du créateur, de négocier les meilleurs tarifs et s'assurer de la réalité des prestations.

Les prestataires susceptibles d'être sollicités dans le cadre du fonds d'ingénierie sont identifiés sur une liste établie par le pilotage régional du dispositif, qui présente en résumé leurs compétences et conditions d'interventions. Les opérateurs labellisés sont invités à présenter le parcours à leurs interlocuteurs habituels et à les engager à s'inscrire sur la liste régionale.

#### **2.8.4 Délais d'exécution**

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

#### **2.8.5 Données à renseigner dans le système de suivi du dispositif**

- Description de la prestation (5 champs maximum)

### **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 d'exigences de qualité décrites dans les chapitres 2.4 à 2.8 du présent document.

Ces exigences sont de deux types principaux :

- qualité de service ;
- qualité des livrables.

La synthèse des exigences de moyens et de résultats en matière de qualité de service est présentée en annexe 1, qui constitue le référentiel qualité du label et servira de support pour les audits qualité.

Les exigences de qualité relatives aux livrables sont présentées dans la description de chaque phase métier. Les données à renseigner dans le système de suivi du dispositif 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.

La grille d'évaluation, partagée, est décrite en annexe 1 pour les aspects de qualité de service, et dans les paragraphes de description des livrables des différentes phases pour les aspects métier.

Les contrôles qualité couvrent donc 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 porteurs de projets.

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 labellisé :

- Un contrôle statistique sur instruction du comité de pilotage national : dans ce cas, plusieurs opérateurs labellisés sont évalués en même temps sur un même aspect des prestations proposées ;
- 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 labellisé sur une période donnée est évaluée.

L'opérateur labellisé 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 dispositif. Les modalités logistiques (date de démarrage, délai de réponse, etc.) seront rendues publiques selon les modalités de publicité adaptée au contexte local..

Il appartient au comité de pilotage régional 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.

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 lesquels il postule.

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

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

- Demande de labellisation de l'opérateur ;
- 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%)