



Charte



Référentiel métier

RésO

Incubateurs • by AD'Occ
Pépinières +



Agence de Développement Économique



Charte du RESO IP+

Réseau des incubateurs et pépinières
d'entreprises d'Occitanie Pyrénées
Méditerranée

SOMMAIRE

1 - Objet de la charte et cœur de métier	page 5
2 - Principes, valeurs et engagements réciproques	page 6
2.1 Principe de fonctionnement	page 6
2.2 Engagements des membres	page 6
2.3 Engagement de l'agence régionale de développement économique d'Occitanie / Pyrénées-Méditerranée	page 6
3 - Les membres	page 7
3.1 Les membres actifs	page 7
3.2 Les membres en parcours d'intégration	page 7
4 - Les modalités d'intégration	page 7
4.1 Le Comité d'intégration	page 7
4.2 Processus d'intégration au Réseau	page 7
4.3 Contrôle du respect de la Charte et du Référentiel métier	page 8

1. **Objet de la Charte et cœur de métier**

Le Réseau des incubateurs et des pépinières d'entreprises d'Occitanie Pyrénées Méditerranée, baptisé RESO IP+, constitue une communauté de structures en charge de l'accompagnement et de l'hébergement des porteurs de projet et des jeunes entreprises innovantes et/ou à fort potentiel de développement, en lien avec le territoire concerné.

Ces membres forment un réseau d'échanges, de réflexions, de partages d'expériences et de propositions, avec pour objectif de contribuer au développement de l'économie régionale.

En Occitanie Pyrénées Méditerranée, et pour RESO IP+ :

Un incubateur est une structure d'aide à la création d'entreprise. Sa mission principale est d'accompagner **les porteurs d'un projet innovant et/ou à fort potentiel, tel que défini dans le référentiel métier du RESO IP+**, en vue de créer une entreprise. Il apporte une aide dans des domaines divers tels que les études de faisabilité, la rédaction d'un business plan, le dépôt de brevets, la mise en réseau, le montage des dossiers d'aides au financement etc...

La phase cible est donc l'ante-crétion. Il peut également fournir une solution d'hébergement aux futurs entrepreneurs.

Une pépinière d'entreprise est une structure d'accueil des entreprises innovantes et/ou à fort potentiel dans la phase de développement qui suit éventuellement,

celle de l'incubation. Elle propose des services d'accompagnement et d'hébergement aux **entreprises en phase de création ou âgées de moins de 5 ans**, dans des conditions privilégiées. Elle offre des méthodes de travail et des solutions concrètes, approfondies pour sécuriser et favoriser les processus de croissance et d'accès au marché. Le principe est toujours celui de la mise en réseau, du partage et de la mutualisation des coûts. Sur la partie hébergement, les solutions proposées (bureaux et/ou ateliers) correspondent à des tarifs les plus adaptés possibles.

Par leur implantation géographique sur 13 départements, les incubateurs et les pépinières d'entreprises d'Occitanie Pyrénées Méditerranée constituent un maillage cohérent, homogène et performant d'opérateurs en capacité de proposer, par leur professionnalisme, un haut niveau d'accompagnement adapté à leur territoire et de promouvoir l'entreprenariat sous toutes ces formes.

La charte du Réseau définit l'identité et les caractéristiques de ses membres qui partagent :

- L'exercice d'un métier décrit par le référentiel spécifique au RESO IP+
- Des valeurs et des principes fondateurs
- Des règles de déontologie
- La conviction selon laquelle l'esprit d'entreprise, l'innovation et la capacité à prendre des risques sont des éléments essentiels du développement économique local et régional.

2. Principes, valeurs, engagements réciproques

2.1 Principe de fonctionnement

Les représentants sont tous des « opérationnels » (directeur et directrice, animateurs et animatrices) des structures d'accompagnement à la création et au développement d'entreprises situées en Région Occitanie Pyrénées Méditerranée.

Lors de leurs rencontres, ils cherchent la mutualisation des moyens et l'échange des bonnes pratiques collaboratives, **tout en gardant leur propre stratégie, issue des politiques menées par leur gouvernance.**

En conséquence, les engagements décrits infra s'inscrivent dans une démarche volontaire dans la mesure du possible et au regard des moyens mis à disposition.

2.2 Engagement des membres du Réseau

Dans une optique d'engagement et de bénéfices réciproques, les membres du Réseau s'engagent à :

- Incarner les valeurs morales et éthiques du Réseau : **équité, qualité, performance, entraide, loyauté et défense de l'intérêt général,**
- Mettre en œuvre les grands principes directeurs communs définis dans la charte,
- Adopter un état d'esprit ouvert, basé sur un comportement fait d'écoute, d'initiative, de transparence et de partage (mutualisation),
- Porter et mettre à profit des compétences/capacités /moyens / expertise tels que la créativité, la force de proposition, ou encore de valorisation et d'évaluation des actions,
- Développer dans les cas jugés utiles, des co-accompagnements complémentaires entre membres,
- Construire le collectif en participant de façon active, sauf cas de force majeure, aux réunions périodiques du Réseau, organisées et animées par l'agence régionale de développement économique.
- Promouvoir le Réseau auprès des tiers.

Les actions menées au sein du RESO IP+ sont exclusivement au service d'un développement économique plus équilibré, reposant sur l'innovation et l'entrepreneuriat.

2.3 Engagement de l'agence régionale de développement économique d'Occitanie Pyrénées Méditerranée

L'animation du réseau a été confiée par la Région Occitanie Pyrénées Méditerranée à son agence de développement économique, AD'OCC, et plus précisément à la Direction Déléguée « Entrepreneuriat & Réseaux ».

L'équipe en charge de cette animation a pour mission de fédérer et d'animer l'ensemble des pépinières et des incubateurs du territoire afin de participer à la professionnalisation de ces membres grâce à :

- des outils de supports aux structures : mutualisation des moyens et échange de bonnes pratiques, autour d'un référentiel commun et dans une démarche d'amélioration continue
- des outils de support aux projets, notamment en termes de formations, conseils, accompagnement, ou de parcours aux porteurs de projets et/ou entreprises... pour faire converger les méthodes et pratiques d'accompagnement, dans un objectif d'accroissement des performances et des expertises
- au déploiement d'opérations de communication, de promotion du réseau régional des pépinières
- à la promotion de l'action de la Région, en tant que référent de l'accompagnement à l'innovation, en tissant et développant des partenariats, et en participant à des événements pour représenter l'action de la Région en faveur de l'Entrepreneuriat innovant et/ou à fort potentiel.

Il s'agit, à terme, pour la Région, de garantir le même niveau d'accompagnement sur l'ensemble du territoire et d'impulser, dans le même temps, une montée en puissance des membres du RESO IP+.

3. Les Membres du Réseau

Il existe deux catégories de membres au sein de RESO IP+.

3.1 Les membres actifs

Les membres partagent l'exercice d'un métier décrit par un référentiel propre aux incubateurs et pépinières d'entreprises. Leur rôle est d'aider les porteurs de projet en phase d'incubation et de faciliter le démarrage puis le développement des entreprises innovantes et /ou à fort potentiel créées, par une aide axée sur la mise à disposition :

- d'un accompagnement individuel amont à la création de 2 ans maximum,
- d'un suivi post création pendant les 3 à 5 premières années de vie de l'entreprise
- d'une animation multi dimensionnelle

Les **membres actifs** ont apporté la preuve :

- qu'ils respectent les valeurs et les engagements de la charte
- que leur structure a été évaluée conforme au référentiel métier.

3.2 Les membres en parcours d'intégration

Les **membres en parcours d'intégration** doivent apporter les deux preuves citées ci-dessus.

Toute structure souhaitant intégrer RESO IP+ s'engage en effet à mettre en œuvre les moyens nécessaires tels que détaillés infra.

4. Les modalités d'intégration

4.1 Le Comité d'Intégration

Afin de pouvoir intégrer dans les meilleures conditions possibles de nouveaux membres, le RESO IP+ est doté d'un comité d'intégration.

Le comité d'Intégration du RESO IP+ est composé de 6 personnes compétentes :

- 3 personnes au sein de la DOD Entrepreneuriat et Réseaux de l'agence AD'OCC et du service Entrepreneuriat de la Région,
- 2 membres du réseau, **concernés** par la candidature via 2 axes : un axe métier (incubateur /pépinière) et un axe territoire, au plus proche de la candidature proposée
- 1 membre « neutre » du réseau IP+

La sélection des membres du Comité incombe à l'équipe d'animation.

Le comité se réunit au besoin, afin d'étudier les nouvelles candidatures et la validation des précédentes.

4.2 Le processus d'intégration au Réseau

Phase 1

Toute structure d'Occitanie Pyrénées Méditerranée souhaitant rejoindre le Réseau régional des Incubateurs et Pépinières d'Entreprises devra adresser à l'agence AD'OCC une demande motivée et appuyée des éléments nécessaires à l'appréciation du respect de la Charte du Réseau et du Référentiel Métier.

Les candidatures sont présentées au Comité d'Intégration qui valide ou invalide la demande par un vote à la majorité des deux-tiers sur la base des documents remis.

Le comité veillera plus particulièrement à prendre en compte les conséquences de cette intégration sur la performance de l'accompagnement et les équilibres locaux et régionaux en s'attachant :

- à la continuité de la performance des actions d'accompagnement sur le territoire concerné
- au maintien des équilibres économiques locaux et régionaux
- à la stabilité financière des structures préexistantes membres du Réseau
- à la poursuite de la capacité d'action de réseau vis-à-vis de ses membres.

Le comité devra donc statuer sur la possibilité d'une coexistence harmonieuse, permettant de maintenir voire d'augmenter la performance des actions d'accompagnement sur le territoire.

Phase 2

Pour toute demande ainsi qualifiée, le candidat entre « en parcours d'intégration », pour une durée d'un an.

Une étude est effectuée par l'équipe d'AD'OCC pour vérifier 3 points essentiels :

- Le respect de la charte du Réseau et de ses valeurs
- Le degré de conformité au Référentiel métier
- La capacité de la structure à déployer les moyens nécessaires à l'amélioration de sa conformité dans l'année qui suit.

Cette évaluation se fera conjointement avec l'équipe candidate, via un audit sur site, pour mesurer les écarts entre la situation réelle et les attendus du réseau.

Pendant toute l'année d'intégration, le candidat pourra participer à la vie du réseau.

Phase 3

À l'issue de la période, un prestataire externe, choisi par AD'OCC, s'assurera de la bonne conformité de l'évolution de la structure.

L'audit final se déroule en général sur une ½ journée, dans les locaux de la structure candidate et en présence de son responsable. Il est suivi de l'étude des documents remis ce jour-là, puis de la rédaction d'un rapport par le prestataire externe.

Une version provisoire de ce rapport est adressée au responsable de la structure afin de lui permettre de compléter ou de préciser certains points.

L'auditeur remettra son rapport au Comité d'Intégration qui statuera définitivement sur le statut de membre actif du candidat.

L'intégration définitive fera l'objet d'un courrier de bienvenue et sera complétée par l'envoi du kit de communication du RESO IP+.

4.3 Contrôle du respect de la Charte et du Référentiel métier

Les membres du Réseau sont audités tous les 3 ans de manière croisée par 2 autres membres tirés au hasard. Cette démarche participative est voulue dans un objectif constructif afin de mettre en œuvre le « collectif » pour réduire les éventuels écarts.



Référentiel métier RESO IP+

Réseau des incubateurs et pépinières
d'entreprises d'Occitanie Pyrénées
Méditerranée



AD'Occ
Région Occitanie

Agence de Développement Économique

SOMMAIRE

Préambule	page 11
1 - Principes de base	page 12
2 - Descriptif Métier Accompagnement	page 13
2.1 Les fonctions	page 13
Fonction générale	
Fonction Promotion	
Fonction « Accueil évaluation orientation »	
Fonction Sélection et contractualisation	
Fonction Formation des entrepreneurs	
Fonction Elaboration du plan d'affaires	
Fonction Outils d'accompagnement	
Fonction Suivi de l'accompagnement	
2.2 Les critères de conformité	page 16
3 - Référentiel métier « HEBERGEMENT »	page 18
3.1 Les fonctions	page 18
Locaux locatifs	
Locations permanentes	
Locations ponctuelles	
Locaux communs	
Services communs	
Services matériels	
Consultation des entreprises	
3.2 Les critères de conformité	page 19

Préambule

Conformément à la Charte de RESO IP+, ses membres partagent l'exercice d'un référentiel décliné en deux métiers : l'accompagnement et l'hébergement.

Le premier volet concerne l'accompagnement des porteurs de projet innovant et/ou à fort potentiel, d'une période couvrant 2 ans avant la création jusqu'au suivi post création, pendant les 3 à 5 premières années de vie de l'entreprise.

Le deuxième volet concerne l'offre d'un immobilier adapté. Il intègre également des prestations de services de type centre d'affaires.

L'objet de ce document est de présenter de la façon la plus pragmatique possible les fonctions détaillées de ces 2 métiers.

En conséquence, ce référentiel métier comporte :

- un volet « accompagnement » composé de 4 critères principaux, en lien étroit avec les attentes de la Région permettant l'intégration au sein du réseau RESO IP+, tel que décrit au point 2.2
- un volet « hébergement » et services avec 2 niveaux.

Rappelons ici que l'examen de la conformité au référentiel métier est examiné tous les 3 ans conformément à l'article 4.3 de la Charte du Réseau des incubateurs et pépinières d'entreprises d'Occitanie Pyrénées Méditerranée.

1 - Principes de base

Les actions des membres de RESO IP+ respectent 4 grands principes d'orientation, en partenariat avec la Région Occitanie Pyrénées Méditerranée.

- La contractualisation individuelle (cf infra FONCTION SELECTION ET CONTRACTUALISATION)

Tout accompagnement et/ou hébergement à la création d'entreprise porté par un membre du réseau se formalise par un contrat ou une convention individuelle, signée par les parties en présence, pour des moyens, un programme de travail et une durée définie.

Dans le cadre d'une mission d'intérêt économique général, les membres du réseau doivent ainsi également proposer :

- Une coordination intervenant dans l'accompagnement de chaque projet,
- Un accompagnement dont l'intensité se justifie par la nécessité d'un travail dans la durée, collectif et en partenariat, d'une gestion des risques, d'une mobilisation de compétences spécifiques, notamment techniques.

- L'implantation des porteurs en région

Les porteurs de projets doivent effectuer leur implantation de siège social et/ou d'établissement principal en Région Occitanie Pyrénées-Méditerranée. Leur implantation sera logiquement prise en compte dans le choix de la structure d'accompagnement.

- La recherche de l'innovation élargie et/ou du fort potentiel

Chaque structure tend en priorité à accueillir et à accompagner des porteurs de projet innovant et/ou à fort potentiel, à l'échelle de son territoire, et en corrélation avec son écosystème. Selon son caractère rural ou urbain, et de ses capacités, la part des entreprises innovantes et/ou à fort potentiel au sein de chaque structure varie conformément aux critères de la région. (cf infra)

Au sein de RESO IP+ :

« Est défini comme projet innovant, un projet qui présente une réelle innovation qu'elle soit de nature technologique, d'usage ou sociale. L'objet d'innovation pourra concerner un nouveau produit ou prestation de service, un nouveau procédé, une nouvelle organisation ou une nouveauté marketing significative. L'intensité de l'innovation devra être identifiée (rupture, incrémentale, assemblage, adaptation). L'innovation doit permettre au porteur de projet de disposer d'un avantage concurrentiel durable sur son marché.

A défaut et/ou en complément du degré d'innovation, le potentiel de création de richesses et d'emplois sur le territoire doit être évalué. Est défini comme projet à fort potentiel, un projet qui présente une réelle capacité à créer des emplois sur son territoire, et donc de la valeur ajoutée locale, régionale voir davantage. En effet cette future valeur économique même « traditionnelle » permet elle-même par effet de contagion de pérenniser et/ou développer d'autres activités au sein de son territoire. Le potentiel devra alors être identifié et précisé.

- L'harmonisation douce par la recherche de la qualité et de la performance

Ce référentiel métier a pour vocation de décrire les conditions optimales de fonctionnement attendues des membres par l'agence et la région.

Ainsi, le référentiel définit un socle indispensable de pratiques communes puis un niveau supplémentaire, ce dernier étant sans conformité « absolue » mais bien « relative » au regard des spécificités de fonctionnement de chaque acteur du réseau. La philosophie de ce référentiel est uniquement d'appréhender et valoriser un large niveau commun efficient de pratiques et de services, et de proposer des axes de progression adaptée à une harmonisation de l'offre sur le territoire Occitanie Pyrénées Méditerranée.

2 - Descriptif métier accompagnement

2.1 Les fonctions

FONCTION GENERALE

La structure d'accompagnement **définit annuellement par écrit ses objectifs qualitatifs et quantitatifs** dans ce domaine. Ces objectifs sont approuvés par sa gouvernance.

Elle définit par écrit les moyens, méthodes et outils mis en œuvre pour réaliser ses objectifs.

Elle dispose d'un responsable identifié et d'un organigramme décrivant les fonctions et les responsabilités de chacun des membres de son personnel et qui l'inscrit dans l'organisation auquel elle appartient.

La structure d'accompagnement dispose d'un budget annuel (pour cette activité si elle en a plusieurs) et des éléments comptables permettant de suivre l'exécution de ce budget.

La structure d'accompagnement dispose d'outils et de procédures internes pour mesurer la satisfaction des entrepreneurs et de ses financeurs. La structure d'accompagnement assure la confidentialité des informations confiées par ses clients

Elle établit, au moins une fois par an, un **compte rendu de son activité** dans le domaine de l'accompagnement des projets de création et de développement d'entreprises, comprenant des informations statistiques et financières.

Elle établit, documente, met en œuvre et entretient un système de management de la qualité et en améliore en permanence l'efficacité. Ce système est conforme au présent référentiel pour les fonctions qu'elle assure.

La structure d'accompagnement dispose de procédures écrites couvrant les fonctions qu'elle assure dans le présent référentiel.

FONCTION PROMOTION

Politique de promotion

La structure définit par écrit sa politique de promotion, et en particulier ses principales cibles (catégories de «clients»), les principaux «messages» qu'elle entend diffuser en fonction des cibles. Elle dispose de documents de communication adaptés à sa politique de promotion.

Elle coordonne, autant que faire se peut, sa promotion avec les autres membres du réseau, afin d'améliorer la visibilité, l'envergure et la complémentarité des opérations menées.

Dans cet esprit, les membres contribuent à une stratégie de communication commune, et notamment, la promotion de l'innovation et le cœur de métier du Réseau : la différenciation par l'innovation.

Enregistrement de l'origine des contacts

La structure d'accompagnement enregistre l'origine des contacts obtenus avec des clients potentiels (porteurs de projet ou entreprises) et en particulier les prescripteurs à l'origine de ces contacts. Elle établit une analyse de ces contacts et l'utilise pour orienter sa politique de promotion.

La structure d'accompagnement informe ses prescripteurs sur la suite qu'elle a donnée aux contacts qui lui ont été procurés.

Là aussi, un travail cohérent sera également mené dans l'analyse des données de traçabilité issues de ces actions de promotion, entre les structures du réseau.

FONCTION « ACCUEIL EVALUATION ORIENTATION »

Premier accueil

La structure d'accompagnement définit comment est accueilli un nouveau contact, ainsi que le processus de décision sur la suite à donner à ce contact, ainsi que les critères utilisés.

Dans le cadre de ce premier entretien, la structure évalue le potentiel de développement et d'innovation du projet ou

de l'entreprise : besoin, solution apportée, différenciation, pérennité de l'innovation...

Elle établit un enregistrement de cet entretien.

A l'issue de l'entretien, une documentation est remise à la personne reçue, lui fournissant des informations générales sur la structure d'accompagnement.

La décision de retenir ou non le porteur de projet pour la phase d'évaluation est liée au niveau d'innovation et/ou à fort potentiel souhaitée par la structure en lien avec sa stratégie territoriale. Une réponse lui est faite immédiatement ou dans un délai d'un mois maximum.

La structure d'accompagnement connaît les autres organismes ou dispositifs pouvant assurer un accompagnement à la création et au développement d'entreprises, ainsi que leurs critères.

Si le nouveau contact accueilli ne rentre pas dans les critères d'accompagnement du réseau, la structure oriente le contact vers le ou les interlocuteurs adaptés.

Accompagnement collectif

Si la structure décide de passer à la phase d'évaluation avant sélection, elle anticipera la sélection de tous les organismes et dispositifs susceptibles d'être pertinents pour le porteur de projet ou créateur d'entreprise. L'accompagnement s'envisage de manière collégiale et collaborative.

Dans les 2 cas, il conviendra de suivre la transmission du contact et des éléments associés et de mettre en place un collectif d'accompagnement autour du projet afin de lui apporter les outils, dispositifs et supports adaptés à ses besoins.

Évaluation du projet avant sélection

La structure d'accompagnement définit comment elle accompagne l'entrepreneur dans la phase d'évaluation de son projet, avant de le sélectionner pour contractualiser avec lui.

La structure d'accompagnement établit et remet à l'entrepreneur un document écrit comportant au moins :

- une présentation des critères appliqués pour la sélection

- un plan type de dossier d'évaluation
- un calendrier et les étapes de réalisation de l'évaluation

Elle tient au moins une réunion intermédiaire avec l'entrepreneur entre la réunion de premier accueil et la phase de sélection.

Lors de cette phase d'évaluation, la structure d'accompagnement devra être en mesure de :

- **Catégoriser et de caractériser l'innovation du projet**

L'objectif de cette étape est de faciliter l'évaluation de sa valeur compétitive. Pour ce faire il pourra s'appuyer sur la méthodologie NOOV'LR qui intègre :

4 natures d'innovation : Technologique, d'usage, sociale, autre

4 objets d'innovation : Produit ou service, procédés ou processus, organisation, marketing ou commercialisation

4 niveaux d'intensité : Rupture, Incrémentale, Assemblage, Adaptation

- **Catégoriser et de caractériser le potentiel**

Il s'agit là d'évaluer la valeur économique et sociale du projet, d'estimer le nombre d'emplois créés et les interactions économiques sur le territoire concerné, voir le cas échéant, l'impact social. Evidemment ce potentiel devra être mis en perspective avec les moyens mis en œuvre par le membre pour accompagner le projet, les caractéristiques locales et avec sa cohérence vis-à-vis des objectifs stratégiques régionaux.

Pour faire première évaluation du projet, il pourra s'appuyer sur Noov'Project développé par le RESO IP+. Il s'agit d'un outil d'analyse systémique des risques qui permet de faire un premier bilan des points forts et points faibles du projet. Il définit les priorités à mettre en œuvre dans le cadre des premières étapes de l'accompagnement.

FONCTION SELECTION ET CONTRACTUALISATION

Processus de sélection

Les objectifs sont :

- Evaluer le projet sur les critères incontournables prédéfinis ci-dessous, en respectant la confidentialité des dossiers :
 - o Innovation,
 - o Développement économique

(rentabilité, Création d'emploi, ancrage territorial),

o Plus-value de l'accompagnement humain du/des dirigeants (capacité d'acquisition des compétences entrepreneuriales, écoute, remise en question, compatibilité avec la structure).

- Réaliser cette sélection de manière collégiale impliquant un/des experts innovation (à définir). Notons que dans le cadre des appels à projets régionaux, la mise en place d'un véritable comité de sélection est obligatoire.

- Formaliser le contrat ou la convention entre le porteur de projet et la structure du grand réseau.

Pour respecter les attentes des porteurs de projet, la sélection mise en place et la communication sera réactive.

Contrats ou Conventions d'accompagnement

Après sélection, la structure fait signer à tous les porteurs de projets un contrat ou une convention d'accompagnement. L'entrepreneur ne peut avoir accès aux autres services de la structure d'accompagnement qu'après signature de ce contrat.

Ce document définit au moins les éléments suivants :

- Les prestations mises à disposition de l'entrepreneur par la structure d'accompagnement pour lui permettre de préparer la création, puis de développer son entreprise, et les conditions d'utilisation de ces prestations
- Les conditions financières de mise à disposition de ces prestations
- Les obligations d'information de l'entrepreneur par rapport à la structure d'accompagnement
- La durée et les conditions de cessation du contrat

Ce contrat doit être distinct du contrat d'hébergement pour les structures assurant une fonction « hébergement ».

FONCTION FORMATION DES ENTREPRENEURS

Lors de la phase d'intégration, un parcours « découverte » est proposé aux nouveaux accompagnés : le programme dédié

permettra une appropriation des dispositifs mobilisables et une visite de la structure.

L'accompagnant mène une évaluation des compétences et des aptitudes des entrepreneurs sélectionnés afin de déterminer leurs besoins en formation individuelle et /ou collective ; il identifie une offre pertinente en outils et moyens de formation, internes ou externes, et détermine avec l'entrepreneur les outils et moyens adaptés ; il appuie la recherche de financements adaptés.

FONCTION ELABORATION DU PLAN D'AFFAIRES

L'accompagnant participe à l'élaboration du plan d'affaires du porteur : méthodologie, mobilisation d'experts de l'eco-système de l'innovation, Fablab, Accélérateurs, Incubateurs, Pépinières, Clusters, Consultants..., mise à disposition d'outils propres au Réseau. Il mobilise donc à la fois ses compétences techniques, spécifiques à la création d'un projet innovant tout comme les compétences générales du Réseau.

FONCTION OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

Le chargé d'affaires pourra s'appuyer sur l'outil NOOV'PROJECT, sur ses compétences et sa capacité à conseiller les entrepreneurs.

Cet outil est un outil métier adapté au suivi de projet ; chaque module est associé à une batterie de questions nécessitant une réflexion de la part de l'entreprise sur sa maturité dans la faisabilité et/ou la réalisation de chaque action.

Le chargé d'affaires dialogue ainsi à intervalles réguliers avec le porteur de projet afin de le faire progresser sur les actions / réflexions prioritaires à son développement.

Au-delà de l'outil technique d'accompagnement Noov'Project, le chargé d'affaires utilisera tous les outils nécessaires à l'accompagnement, qu'il soit individuel ou collectif, des entrepreneurs.

Les domaines de compétence incontournables couverts par l'accompagnement de la structure sont :

- o Soutien à l'élaboration du plan d'affaires ;
- o Caractérisation de l'innovation ;
- o Ingénierie financière ;
- o Accompagnement marketing ;
- o Accompagnement technologique avec les partenaires ;
- o Accompagnement à l'internationalisation ;
- o Formations ;
- o Mise en relation avec les réseaux économiques

FONCTION SUIVI DE L'ACCOMPAGNEMENT

Méthodologie de suivi

La structure d'accompagnement dispose d'une méthodologie structurée et différenciée pour accompagner le suivi et le développement des entreprises post création.

La méthodologie s'appuiera sur des outils formalisés et contractualisés avec le membre du Réseau concerné (suivi d'indicateurs, bilans, reporting ...). Les parties s'engagent à respecter les droits et les devoirs des 2 parties.

Réunions régulières

La structure d'accompagnement proposera un planning contractualisé au regard des besoins de l'entreprise sur la base d'un diagnostic partagé avec l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème. Cet accompagnement fait l'objet d'un suivi partagé, adapté au rythme de développement de l'entreprise.

Contractualisation du suivi

L'activité de suivi après création est contractualisée avec l'entrepreneur dans le cadre du contrat d'accompagnement.

Statistiques et mesure de la satisfaction

La structure d'accompagnement met en œuvre un système d'évaluation permanente pour vérifier l'efficacité de l'action d'accompagnement. Différents outils d'évaluations seront mis en place, parmi eux : l'évaluation post formation, enquêtes de satisfaction, FAQ sur les réseaux sociaux, temps informel d'échange ...

Reporting réseau

Afin d'améliorer la communication du réseau, la structure d'accompagnement s'engage à transmettre les statistiques dans un objectif de consolidation réseau (emplois créés, financement obtenus, taux de pérennité et CA des entreprises et de qualité d'accompagnement...)

2.2 Les critères de conformité

Dans ce référentiel, le niveau de l'accompagnement se mesure au travers de 4 critères :

- **Le % d'accompagnement de projets ou d'entreprises innovantes** et/ou à fort potentiel au sein de la structure (cf définition de l'innovation supra), les taux repris sont conformes à ceux des appels à projet régionaux, soit minimum 20% pour les territoires hors métropole (pr mémoire dans le cadre des AAP, 20% dans les zones ZRR et ZMM), et 50% sur les métropoles.
- **Le niveau des ressources qualifiées dédiées** à l'accompagnement, c'est-à-dire le nombre d'ETP en charge de cet accompagnement, en distinguant si possible s'il est interne ou externe à la structure. Il est évidemment souhaitable que les ressources présentes les compétences (diplômes et expériences) nécessaires pour assurer l'ensemble des fonctions décrites supra.
- **Les formes de l'accompagnement ;** nous trouverons ici toutes les fonctions précédemment décrites dans le métier « d'accompagnement pré et post création »
- **Les interactions de la structure avec l'écosystème,** c'est-à-dire la capacité et la dynamique mis en œuvre par le membre pour sortir la jeune entreprise de son isolement, la mettre en réseau et lui permettre d'accélérer son développement

L'évaluation de ces 4 critères permet de définir le niveau d'intensité de l'accompagnement.

	A* Critères indispensables	A+ Critères complémentaires
Innovation et/ou Fort potentiel	Entre 20% et 50% de projet et/ou entreprises innovants (ou à fort potentiel)	>50% de projet et/ou entreprises innovants (ou à fort potentiel)
Ressources dédiées à l'accompagnement	Entre 0,5 et 1 ETP dédié à l'accompagnement des entreprises ou porteurs de projets	Plus d'1 ETP dédié à l'accompagnement des entreprises ou porteurs de projets
Formes de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> >Aide à la recherche de financement >RDV de suivi >comité d'agrément , voir comité de selection obligatoire si la structure est dans la liste des structures bénéficiaires des « AAP régionaux » >Programme de formation des entrepreneurs >Accompagnement au lancement commercial >Accompagnement pour les études de marché >Comité de suivi des projets intégrés >Système d'amélioration continue <p>100% de critères pour conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> >Accompagnement à l'international >Structure spécialisée >Expertise de la structure dans des secteurs clés >Entreprises accompagnées impliquées dans des projets européens
Interactions avec l'écosystème	<ul style="list-style-type: none"> >Mise en réseau des entreprises et des porteurs >Mise à disposition d'un réseau d'experts partenaires 	>Structure impliquée dans des projets européens

* Minimum 20% pour les territoires hors métropoles & minimum 50% pour les métropoles

3 - Référentiel métier « hébergement »

3.1 Les fonctions

LOCAUX LOCATIFS

La structure s'engage à proposer une solution d'hébergement adaptés aux besoins des entreprises, interne ou externe.

L'ensemble immobilier que représente la pépinière doit être identifié comme tel par son image, son positionnement géographique et sa signalétique d'accès.

Les bâtiments doivent être d'accès facile et adaptés aux activités qu'ils prétendent abriter.

Les locaux mis à disposition des entreprises doivent par leur modularité répondre à des demandes variées.

Les locaux sont mis à disposition par convention d'hébergement et /ou de prestations de services pour une durée maximale de 60 mois.

Lors des observations croisées, nous avons relevé également que les tarifs pratiqués par la pépinière au démarrage de l'entreprise sont inférieurs à ceux du marché pour des prestations identiques. Ils peuvent ensuite connaître une progression pour inciter les entreprises à la sortie.

Les locaux réservés à l'administration doivent préserver la confidentialité.

LOCATIONS PERMANENTES

La structure d'hébergement gère des locaux destinés à être loués aux entreprises. Ils sont loués dans une période d'hébergement limité dans le cadre d'un contrat d'hébergement prévoyant les modalités de locations et un renouvellement limité.

LOCATIONS PONCTUELLES

La structure d'accompagnement s'engage à mettre à disposition des locaux pour les

porteurs de projet. Elle s'engage également à louer ponctuellement des espaces de travail : co-working, bureau partagé, salle de créativité, télétravail etc... afin de leur donner accès à des lieux de travail au plus proche des territoires.

La structure conseille l'entreprise sur son implantation immobilière en s'appuyant sur les acteurs locaux et agit de sorte que les entreprises puissent disposer de locaux adaptés à leurs activités.

LOCAUX COMMUNS

Chaque structure d'accompagnement doit disposer de locaux communs offrant la possibilité de se réunir : hall d'accueil, salle de réunion, espace détente...

Les structures d'accompagnement participent à la création d'une dynamique d'animation au sein de la pépinière en mettant à disposition des espaces communs propice aux nouveaux usages professionnels.

FONCTION PRESTATIONS CENTRE D'AFFAIRES

L'incubateur ou la pépinière doit être en mesure de proposer à ses locataires des services matériels performants et adaptés à leurs activités.

Les occupants pourront disposer des prestations suivantes :

- > Service courrier
- > Accueil Physique partiel
- > connexion internet dans les bureaux
- > Petit matériel mutualisé
- > service presse/documentation
- > Evaluation de la satisfaction clients
- > Accueil Physique aux heures d'ouverture
- > accueil téléphonique pour les entreprises
- > Domiciliation
- > Fourniture d'1 kit mobilier aux entreprises

CONSULTATION DES ENTREPRISES

Au moins une fois par an, la structure d'accompagnement organise une consultation des entreprises sur les locaux et les services matériels, concernant leur degré de satisfaction et leurs suggestions d'amélioration.

3.2 Critères de conformité

	H Critères indispensables	H+ Critères complémentaires
Prestations centre d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> . Service courrier . Accueil Physique partiel . Connexion internet dans les bureaux . Petit matériel mutualisé . Service presse/documentation . Evaluation de la satisfaction clients <p>2/3 des critères obligatoirement pour conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Accueil Physique aux heures d'ouverture . Accueil téléphonique pour les entreprises . Domiciliation . Fourniture d'1 kit mobilier aux entreprises
Locaux	<ul style="list-style-type: none"> . Salle de réunion . Lieux de rencontre . Accessibilité 24/24 <p>2/3 des critères obligatoirement pour conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Espace de co-working . Salle de visioconférence . Fablab . Laboratoire . Salle de sport . autres...

RésO

Incubateurs • by AD'OCC
Pépinières +

04 67 17 11 70
resoip@agence-adocc.com
