



Charte & Référentiel métier

RésO 
Incubateurs • by AD'OCC
Pépinières +

SOMMAIRE

Charte du RESO IP+

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

Référentiel du RESO IP+

Préambule	page 9
1 - Principes de base	page 10
2 - Descriptif Métier Accompagnement	page 10
2.1 Les fonctions	page 11
Fonction générale	
Fonction promotion	
Fonction « accueil évaluation orientation »	
Fonction sélection et contractualisation	
Fonction accompagnement collectif	
Fonction accompagnement individuel	
Fonction outils d'accompagnement	
Fonction suivi de l'accompagnement	
2.2 Les critères de conformité	
3 - Référentiel métier « HEBERGEMENT »	page 17
3.1 Les fonctions	page 17
Locaux locatifs	
Locations permanentes	
Locations ponctuelles	
Locaux communs	
Services communs	
Services matériels	
Consultation des entreprises	
3.2 Les critères de conformité	page 18



Charte du RESO IP+

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

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 à fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact, en lien avec le territoire concerné.

Ses 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, et pour RESO IP+ :

Un incubateur est une structure d'aide à la création d'entreprise. Sa mission principale est d'accompagner **les porteurs de projet à fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact, tel que défini dans le référentiel métier du RESO IP+,** en vue de créer une entreprise.

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

Une pépinière d'entreprise est une structure d'accueil des entreprises à fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact 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 préférentielles. 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.

Les incubateurs et pépinières apportent 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...

Par leur implantation géographique sur 13 départements, les incubateurs et les pépinières d'entreprises d'Occitanie 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'entrepreneuriat 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, la capacité à prendre des risques et la volonté d'améliorer la qualité de vie 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 » (directeurs et directrices, 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,
- 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, l'entrepreneuriat et le potentiel de valeur environnementale, sociale et sociétale.

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.

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 « Métier » : Favoriser la montée en compétences des membres et le maintien de la qualité d'accompagnement par le partage d'expériences, d'informations et de formations ;
- Des outils « Attractivité » : Soutenir les actions et la visibilité des initiatives des membres au profit des accompagnés par des actions de communication et par la présence du réseau lors d'événements régionaux ;
- Des outils « Laboratoire d'idées » : contribuer à faire de la Région Occitanie un territoire innovant en termes d'accompagnement des entreprises innovantes par la veille, la prospective et l'organisation de temps de réflexion entre les membres

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

La RésO IP+ est doté d'un comité de pilotage composé de représentants de :

- La Région Occitanie (Service Entrepreneuriat)
- AD'OCC (Département Réseau EMI)
- 9 membres minimum volontaires

Ce Comité de Pilotage a pour mission de valider la stratégie permettant de mettre en œuvre les missions confiées au RésO IP+ par la Région ainsi que de veiller au bon fonctionnement du réseau dans le respect de la présente charte.

3. Les Membres du Réseau

Il existe trois 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 à fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact, par une aide axée sur la mise à disposition d'un accompagnement individuel et collectif commençant 2 ans avant la création et jusqu'à 5 ans après la création.

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

Les **membres actifs** sont prescripteurs du prêts CREALIA Occitanie. Ils participent activement à l'élaboration de la stratégie du RésO IP+ et au laboratoire d'idées. Ils bénéficient également des outils « métiers » et « attractivité ».

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.

Les **membres en parcours d'intégration** peuvent être prescripteurs du prêts CREALIA Occitanie, après accord du comité d'intégration. Ils bénéficient également des outils « métiers » et « attractivité ».

Le RésO IP+ est membre des RésO Cortex et RésO Innovation.

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 l'agence AD'OCC, de la Région Occitanie et de CREALIA,
- 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 »

La sélection des membres de chaque Comité incombe à l'équipe d'animation qui propose les candidatures et organise les réunions. Le comité se réunit, en visioconférence, au besoin, afin d'étudier les nouvelles candidatures et la validation des membres actifs.

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 et de la présentation faite par la structure devant les membres du comité.

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.

Le comité statue selon les décisions suivantes :

- Membre actif
- Entrée en parcours d'intégration (avec ou sans prescription CREALIA)
- Ajourné (en cas de besoin d'informations complémentaires)
- Refusé

Phase 2

Pour toute demande ainsi qualifiée, le candidat entre « en parcours d'intégration », pour une durée de 6 mois minimum.

Une étude est effectuée par l'équipe d'AD'OCC pour vérifier 4 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,
- La capacité à participer aux actions du RésO IP+ et à s'intégrer au collectif constitué

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. Il pourra également communiquer sur son statut de membre en parcours d'intégration.

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 actifs du Réseau sont audités tous les 3 ans de manière croisée par d'autres membres. Cette démarche participative est voulue dans un objectif constructif afin de mettre en œuvre le « collectif » pour réduire les éventuels écarts. Ces audits se feront sur la base d'une grille d'évaluation de la charte et du référentiel métier. L'organisation pourra être adaptée selon la configuration du réseau et des contraintes externes.



Référentiel métier RESO IP+

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

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 à fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact, 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 5 grands principes d'orientation, en partenariat avec la Région Occitanie.

- 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 est formalisé par un document prenant la forme d'une convention, d'un contrat ou tout autre forme, signé par les parties en présence (la structure et PP ou entrepreneur référent), définissant des moyens, un programme de travail et une durée.

- 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. Leur implantation sera logiquement prise en compte dans le choix de la structure d'accompagnement.

- L'accompagnement individualisé dans la durée

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

- o Un **référent** intervenant dans l'accompagnement de chaque projet,

- o Un **accompagnement** :

- **Individuel et personnalisé**

- **Dans la durée (12 mois minimum)**

- **En synergie avec l'écosystème**

- **Technique et opérationnel** afin de répondre de la manière la plus adaptée possible aux besoins du projet ou de l'entreprise.

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

- o Aide à la recherche de financement

- o RDV de suivi

- o Comité d'agrément ou de sélection

- o Convention d'accompagnement

- o Programme d'accompagnement d'au moins 12 mois

- o Programme d'actions collectives pour les entrepreneurs

- o Pilotage de l'accompagnement individuel des créateurs

- o Système d'amélioration continue

- o Mise en réseau des entreprises et des porteurs

- o Process favorisant le co-accompagnement avec d'autres structures d'accompagnement

- o Mise à disposition d'un réseau d'experts partenaires

L'intensité de l'accompagnement se justifie par la nature des projets et entreprises accompagnés notamment en termes de gestion de risques et de faisabilité commerciale.

- La recherche du fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact

Chaque structure tend en priorité à accueillir et à accompagner des porteurs de projet et des jeunes entreprises à fort potentiel

Chaque projet accompagné devra donc présenter :

- Soit un potentiel d'innovation,

- Soit un potentiel de développement,

- Soit un potentiel d'impact

Définition du potentiel d'innovation

L'innovation doit permettre au porteur de projet de disposer d'un avantage concurrentiel durable sur son marché.

Est défini comme projet innovant, un projet qui présente une innovation de nature technologique, d'usage ou sociale.

L'objet de l'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.

Afin de caractériser l'innovation (nature et intensité) du projet, les membres du RésO IP+ utiliseront l'outil développé par les RésOs IP+ et Innovation : NOOV'UP ou tout autre outil équivalent de caractérisation de l'innovation et de mesure de son intensité. % innovation.

Définition du potentiel de développement

Le potentiel de développement, soit le potentiel de création de richesses et d'emplois sur le territoire, doit être évalué.

Est défini comme projet à fort potentiel de développement, un projet qui présente une réelle capacité à créer des emplois sur son territoire et de la valeur ajoutée locale, régionale, nationale, ...

Définition du potentiel d'impact

Dans le cadre de son SRDEII, la Région Occitanie s'est fixée comme ambition de devenir la première région à économie engagée. Avec le vote du Parcours pour la transformation sociale et écologique des entreprises en 2024 et le déploiement de l'outil d'autodiagnostic Impact Score, la politique régionale en faveur de la création-reprise d'entreprise soutient l'Entrepreneuriat Engagé.

Ainsi, le RésO IP+ considère que les entreprises en création jouent un rôle majeur dans les transformations sociales, sociétales et environnementales. Les membres souhaitent ainsi s'engager dans l'accompagnement de projets à impact. Pour toute entreprise accompagnée, le RésO IP+ considèrera à impact toute entreprise en création dont les démarches impactent ou souhaitent impacter durablement la société, les relations sociales et/ou l'environnement selon un modèle de développement durable économiquement, au travers des valeurs de l'entreprise respectueuse des personnes et de l'environnement. A ce titre est considéré comme un projet à impact un projet qui obtient un score minimum de 65% à l'Impact Score.

- L'harmonisation progressive 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 Occitanie et les membres eux-mêmes.

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 de valoriser un 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.

2 - Descriptif métier accompagnement

2.1 Les fonctions

FONCTION GENERALE

La structure d'accompagnement **définit annuellement son plan d'actions**. Il est recommandé de définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour évaluer les performances de l'accompagnement. Ces objectifs peuvent être complétés avec des indicateurs favorisant la mesure de l'impact de l'accompagnement.

Elle définit les moyens, méthodes et outils mis en œuvre pour réaliser ses actions.

Elle dispose d'un responsable identifié et d'un organigramme décrivant les fonctions et les responsabilités de chacun des membres de son personnel. Cet organigramme 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 des partenaires. Elle assure la confidentialité des informations confiées par ses clients conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

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.

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 de l'impact et le cœur de métier du Réseau : la différenciation par l'innovation et l'impact. Les membres communiquent sur leur appartenance au RésO IP+ et font la promotion des principes décrits dans la charte et le référentiel métier.

Relation et suivi avec les prescripteurs :

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

Elle intègre ses prescripteurs dans le comité de sélection des projets entrants leur permettant de valoriser leur rôle de partenaires de la structure.

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, et les critères utilisés. Dans le cadre de ce premier échange, la structure évalue le potentiel de développement, d'impact et d'innovation du projet ou de l'entreprise : besoin, solution apportée, différenciation, pérennité de l'innovation...

Elle fait un retour de cet entretien au porteur informant de la suite qui lui est proposé (candidater ou réorientation).

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 du fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact souhaité par la structure en lien avec sa stratégie territoriale. La pertinence de l'accompagnement par la structure peut être déjà évaluée. Une réponse lui est faite immédiatement ou dans un délai raisonnable (15 jours maximum).

Le RésO IP+ est membre des RésO Cortex et RésO Innovation. La structure « membre actif » peut donc potentiellement bénéficier de la mise en lien avec les membres de ces 2 réseaux. A ce titre, 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.

Pendant la phase d'évaluation, la structure accompagne le porteur de projet ou l'entreprise pour préparer sa candidature

Évaluation du projet avant sélection

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

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'UP 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 de développement économique

Il s'agit là d'évaluer la valeur économique du projet, d'estimer le nombre d'emplois créés, le potentiel marché et sa dimension ainsi que les interactions économiques sur le territoire concerné. Evidemment ce potentiel devra être mis en perspective avec les caractéristiques locales et avec sa cohérence vis-à-vis des objectifs stratégiques régionaux. L'indicateur de caractérisation du potentiel de développement est le nombre d'emplois créés à 3 ans.

- Catégoriser et de caractériser l'impact

Il s'agit là d'évaluer le potentiel d'impact social, sociétal ou environnemental du projet. Les membres utiliseront l'Impact Score développé par le Mouvement Impact France.

Pour faire une 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 élargie et proposition de valeur,
 - o Modèle économique (marché, modèle de revenu, rentabilité),
 - o Equipe projet (Compétences, capacité de se saisir de l'accompagnement)
 - o Développement et impact territorial (Création d'emploi, ancrage territorial...)
 - o Plus-value de l'accompagnement (compatibilité avec la structure,

participation à la vie collective de la structure).

o L'impact social, sociétal et environnemental

- Réaliser cette sélection de manière collégiale en impliquant des partenaires de la création d'entreprise.

- Formaliser les éléments qui constitueront le contrat ou la convention entre le porteur de projet et la structure RésO IP+

Pour respecter les attentes des porteurs de projet, le processus de sélection et la communication afférente seront définis par écrit afin de garantir l'équité et la transparence. Le comité de sélection et la communication des résultats devra se faire dans un délai raisonnable et identique pour tous les candidats.

Contrats ou Conventions d'accompagnement

Après sélection, la structure fait signer à tous les porteurs de projets un contrat ou une convention d'accompagnement. Le créateur 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 du créateur 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 du créateur par rapport à la structure d'accompagnement
- La durée et les conditions de cessation du contrat

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

FONCTION ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

L'accompagnement des porteurs de projet et des entreprises passe par l'organisation de temps collectifs afin de répondre aux

limiter à de la formation et de l'information descendante.

La structure d'accompagnement doit proposer dans le parcours des temps collectifs avec entrepreneurs/projets accompagnés qui pourront prendre la forme :

- Ateliers
- Formations
- Rencontres « problèmes / solutions »
- Petits déjeuners...
- Team building...

Cet accompagnement collectif permettra de

- Favoriser les interactions entre les porteurs
- Apporter des compétences
- Mettre en réseau
- Aider le créateur à mieux se connaître
- Rompre l'isolement du créateur

La structure doit être en mesure de proposer des formes digitales de l'accompagnement collectif.

Le RésO IP+ encourage les structures à mutualiser les actions collectives notamment celles proposées en digital (ex : webinaire)

FONCTION ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

L'accompagnant doit coordonner les différents outils à disposition du porteur de projet. Il garantit la cohérence dans la durée entre les différents intervenants.

Réunions régulières

La structure d'accompagnement proposera une périodicité des RDV individuels et un plan d'actions initial au regard des besoins de l'entreprise sur la base d'un diagnostic partagé avec l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème au moment du comité de sélection. Cette proposition pourra être annexée à la convention d'accompagnement

Cet accompagnement fait l'objet d'un suivi, adapté au rythme de développement de l'entreprise et permettra d'adapter le plan d'actions. La périodicité pourra être adaptée, en cours d'accompagnement, aux besoins et à la maturité du projet

L'accompagnement individuel aura donc pour but de garantir la cohérence des éléments du business plan, d'aider le

créateur à prendre ses décisions ainsi qu'à rompre l'isolement du chef d'entreprise.

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.

La structure doit être en mesure de proposer des formes digitales de l'accompagnement individuel.

FONCTION OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

Outil de suivi de l'accompagnement

Le (la) chargé(e) d'affaires mettra en œuvre un outil à 360° sur tous les critères de risques et de réussite du projet.

Il ou elle 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 du projet/de l'entreprise sur sa maturité dans la faisabilité et/ou la réalisation de chaque action.

Au-delà de l'outil technique d'accompagnement Noov'Project, Le (la) chargé(e) d'affaires utilisera tous les outils nécessaires à l'accompagnement, qu'il soit individuel ou collectif, des entrepreneurs (BMC, Lean Canva, MOTHER...).

Accompagnement à la sortie de l'accompagnement

La structure d'accompagnement propose à l'entreprise qu'elle accompagne un programme permettant de préparer sa sortie. Elle pourra proposer une orientation vers une autre structure qu'elle jugera adaptée au stade d'avancement et aux besoins de l'entreprise. Cet accompagnement devra intervenir entre 6 et 3 mois avant la sortie.

Accompagnement aux entreprises en difficulté

Parce que les entreprises accompagnées par les membres du RésO IP+ s'engagent sur des marchés incertains ou concurrentiels, une partie de ces entreprises peuvent, en cours d'accompagnement, être confrontées à des difficultés qui peuvent remettre en cause la viabilité du projet. L'accompagnement

individualisé permet de limiter ces risques en les anticipant. Mais lorsque ces difficultés n'auront pas pu être évitées, la structure d'accompagnement proposera alors un accompagnement adapté afin de protéger l'entreprise et l'équipe d'associés.

De même, en phase ante-crédation, le ou la chargé(e) d'affaires proposera au porteur(euse) de projet une réorientation ou un accompagnement vers l'abandon si les conditions de réussite ne sont pas réunies. Bien que la réussite du projet soit l'objectif de l'accompagnement et que le système de sélection vise à évaluer le potentiel du projet, l'accompagnement doit également veiller à préserver les porteurs de projet de difficultés personnelles.

Méthodologie de suivi

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

La méthodologie s'appuiera sur des outils formalisés (suivi d'indicateurs, bilans, reporting ...).

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'évaluation seront mis en place, parmi eux : l'évaluation post formation, enquêtes de satisfaction, temps informel d'échanges...

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 ...)

L'équipe d'animation du RésO IP+ sollicite annuellement les membres actifs et en parcours d'intégration, dans le courant du premier semestre sur la base d'un questionnaire commun. Les chiffres sont consolidés au niveau régional et transmis à l'ensemble des membres.

2.2 Les critères de conformité

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

- **Les membres devront accompagner des projets et/ou jeunes entreprises à fort potentiel d'innovation ou de développement ou d'impact.**

Sur le potentiel d'innovation, les structures devront accompagner :

- au moins 20% de projets innovants sur les territoires fragiles : ZRR, FRR, FRR+, ZMM, QPV ou Bourg Centre
- au moins 50% de projets innovants sur les autres territoires

- **Le niveau des ressources qualifiées dédiées** à l'accompagnement, c'est-à-dire le nombre de projet par 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 ressources d'accueil et d'animation pourront être prises en compte dans la mesure où elles participent à l'accompagnement collectif des entreprises et où elles sont en interaction avec les entrepreneurs.

- **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
Fort potentiel d'innovation	Minimum, entre 20% et 50% de projet/entreprises à fort potentiel d'innovation*	
Fort potentiel de développement	Création de 10 emplois dans les 3 années qui suivent la création ou à défaut dans les 3 ans suivant le démarrage de l'activité et la réalisation de chiffres d'affaires.	
Fort potentiel d'impact	Est considéré comme un projet à impact un projet qui obtient un score minimum de 65% à l'Impact Score.	
Ressources dédiées à l'accompagnement	1 ETP dédié à l'accompagnement par tranche de 25 entreprises ou porteurs de projets. Ce critère sera évalué au regard du nombre d'entreprises accompagnées et de l'organisation de la structure.	1 ETP dédié à l'accompagnement par tranche de 15 entreprises ou porteurs de projets
Formes de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> >Aide à la recherche de financement >RDV de suivi individuel >Comité d'agrément ou de sélection >Convention d'accompagnement d'au moins 12 mois >Programme d'accompagnement individualisé et adaptable >Programme d'actions collectives pour les entrepreneurs >Coordination de l'accompagnement individuel des créateurs par une personne référente du projet/entreprise >Système d'amélioration continue <p>100% de critères pour conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> >Accompagnement à l'international >comité de suivi des projets accompagnés >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 >Process favorisant le co-accompagnement avec d'autres structures d'accompagnement <p>100% de critères pour conformité</p>	>Structure impliquée dans des projets européens

*Au moins 20% de projets innovants sur les territoires fragiles : ZRR, FRR, FRR+, ZMM, QPV ou Bourg Centre et au moins 50% de projets innovants sur les autres territoires

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.

Les tarifs pratiqués par la pépinière au démarrage de l'entreprise sont inférieurs à ceux du marché pour des prestations identiques. Ils peuvent 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/documenta-tion . Evaluation de la satisfac-tion clients <p>2/3 des critères obligatoi- rement 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 obligatoi- rement 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