

Annexe 1 à la Convention d'objectifs 2014

CAHIER DES CHARGES DU PARCOURS NACRE

Version 01/01/2014

SOMMAIRE

1. Présentation du parcours nacre et publics concernés	3
2. Objectif qualité du parcours nacre	3
3. Le cahier des charges du parcours nacre	4
3.1. L'entrée dans le parcours nacre	4
3.2. L'orientation au sein du parcours	5
3.3. La contractualisation	5
3.3.1. Signature à l'entrée du créateur/repreneur dans le parcours nacre	6
3.3.2. Contre-signature à la sortie du créateur/repreneur d'une phase du parcours nacre	6
3.4. La phase métier 1 – Aide au montage du projet	6
3.5. La phase métier 2 – Aide à la structuration financière	9
3.6. La phase métier 3 – Appui au démarrage et au développement	13
3.7. Actions d'expertise spécialisée	18
4. Attentes générales des opérateurs d'accompagnement nacre	19
4.1. Qualité de service	19
4.2. Moyens humains	21
4.3. Moyens matériels	21

1. Présentation du parcours nacre et publics concernés

Conformément à l'article L. 5141 – 5 du code du travail, le parcours nacre peut bénéficier à des « personnes sans emploi ou rencontrant des difficultés pour s'insérer durablement dans l'emploi, pour lesquelles la création ou la reprise d'entreprise est un moyen d'accès, de maintien ou de retour à l'emploi ».

Conformément à l'article R. 5141-29 du code du travail, les actions de conseil et d'accompagnement mentionnées au 4° de l'article R. 5141-1 du code du travail sont réalisées dans le cadre du parcours d'accompagnement nacre, comportant les trois phases suivantes :

1. **une phase d'aide au montage (phase métier 1)**, d'une durée maximum de quatre mois pour un projet de création et de six mois pour un projet de reprise d'entreprise ;
2. **une phase d'aide à la structuration financière (phase métier 2)**, d'une durée maximum de quatre mois pour un projet de création d'entreprise et de six mois pour un projet de reprise d'entreprise ;
3. **une phase d'accompagnement du démarrage et du développement de l'activité de l'entreprise immatriculée ou bénéficiant d'une dispense d'immatriculation en application de l'article L. 123-1-1 du code de commerce (phase métier 3)**, d'une durée fixe de trente-six mois.

Conformément à l'article R. 5141-30, les personnes mentionnées à l'article L. 5141-5 peuvent solliciter auprès des opérateurs conventionnés de leur choix le bénéfice des actions de conseil et d'accompagnement prévues à l'article R. 5141-29.

L'opérateur conventionné peut refuser d'accompagner une personne :

1. soit en raison de l'absence de difficultés particulières du demandeur dans l'accès, le maintien ou le retour à l'emploi ;
2. soit en raison du manque de consistance ou de viabilité économique du projet de création ou de reprise d'entreprise ;
3. l'opérateur peut également refuser la demande lorsqu'il ne dispose pas de moyens d'accompagnement suffisants.

Des expertises spécialisées répondant à un besoin particulier du projet peuvent également être réalisées au cours des phases mentionnées aux 1 et 3 ci-dessus, dans des conditions définies par la convention. Ces expertises spécialisées visent à compléter le service d'accompagnement généraliste réalisé par les opérateurs d'accompagnement des phases métier 1 et 3 du parcours.

L'offre de service nacre s'adresse donc à tout créateur/repreneur possédant déjà une idée précise du projet d'entreprise qu'il souhaite créer ou reprendre, et n'inclut pas d'aide à l'émergence du projet.

De plus, la finalité globale du parcours nacre est d'apporter un appui complet et renforcé aux créateurs/repreneurs qui ne peuvent démarrer et développer leur activité sans la mobilisation des fonds publics et un accompagnement post-crédation renforcé.

2. Objectif qualité du parcours nacre

L'offre de service nacre doit être coordonnée, simple d'accès, professionnalisée et de qualité sur tout le territoire national et permettre l'accès des entreprises créées ou reprises à une relation bancaire de qualité (compte bancaire et services professionnels, prêt).

Il s'agit ainsi pour le créateur/repreneur de

- faciliter son accès à la création/reprise d'entreprise ;
- appuyer le développement de son entreprise une fois créée (en améliorant les revenus du créateur/repreneur, le chiffre d'affaires de l'entreprise ou encore sa capacité à embaucher) ;

- bénéficiaire, selon ses besoins, d'un appui dans la durée au démarrage et au cours du développement du projet, et accéder à l'autonomie ;
- augmenter les chances de succès de son entreprise ;
- accéder à une expertise sur l'optimisation du montage financier (cumul aides et subventions, défiscalisation / régime fiscal par exemple) ;
- être informé sur le parcours et orienté et/ou réorienté vers ses différents points d'entrée ;
- être accompagné tout au long du parcours y compris en cas d'échec ;
- constituer simplement le dossier nécessaire ;
- minimiser les délais de traitement ;
- bénéficier d'une offre de qualité ;
- acquérir de l'expérience et/ou de la compétence ;
- être assisté techniquement (voire financièrement) dans l'achat d'expertise spécialisée ;
- accéder à la bancarisation et/ou bénéficier d'un partenariat bancaire de qualité, et trouver un financement pour son projet si nécessaire ;
- maîtriser son risque personnel (patrimoine notamment).

3. Le cahier des charges du parcours nacre

L'objectif du cahier des charges est double :

- garantir et attester de l'homogénéité et de la qualité de l'offre de service d'accompagnement des porteurs de projet d'entreprise sur le territoire national avec un pilotage régional ;
- poser les exigences qualitatives de l'offre de service et les livrables complets qui la composent.

Le cahier des charges décrit davantage les résultats à atteindre qu'il ne paramètre la forme des livrables attendus ou le(s) processus permettant de les produire.

Pour chaque phase métier, le cahier des charges décrit :

- les objectifs que le créateur/repreneur doit pouvoir atteindre à l'issue de la phase métier ;
- les livrables que l'opérateur d'accompagnement s'engage à fournir au cours de chaque phase métier ;
- les attendus métier que l'opérateur d'accompagnement doit être en capacité d'apporter lors de la phase métier ;
- la durée maximale d'exécution de chaque phase métier.

3.1. L'entrée dans le parcours nacre

Conformément à l'article R. 5141-31, l'entrée du créateur/repreneur dans le parcours est formalisée par la signature d'un contrat d'accompagnement création/reprise (CACRE) selon les modalités décrites à l'article 3.3 du présent cahier des charges.

Le parcours d'accompagnement nacre s'adresse aux porteurs de projets qui présentent une chance sérieuse de créer/reprendre une entreprise dans un délai raisonnable et qui ne pourraient pas créer sans un accompagnement et un prêt à taux zéro nacre.

Avant toute signature d'un CACRE, l'opérateur d'accompagnement signataire de la convention d'objectifs s'engage à réaliser un diagnostic des situations du créateur/repreneur et de son projet afin d'apprécier si son entrée dans le parcours lui permettra d'aboutir à une création/reprise d'entreprise dans un délai raisonnable et au développement pérenne de son entreprise en poursuivant notamment le parcours d'accompagnement pendant les 3 années suivant le démarrage de son entreprise.

Les porteurs de projet qui souhaitent être accompagnés dans le cadre du parcours nacre (phase métier 1) doivent donc maîtriser en partie les grands équilibres économiques et financiers du projet et en avoir une préfiguration suffisante en termes de produit(s), clients, fournisseurs, et besoins d'équipement, d'investissement, de financement, etc.

En cas de refus, l'opérateur d'accompagnement doit réorienter le créateur/repreneur vers une solution alternative (vers le service public de l'emploi notamment). Il s'engage ainsi à orienter ou réorienter tous créateurs/repreneurs qu'il déciderait de ne pas inscrire dans le parcours, vers les dispositifs locaux les mieux adaptés à sa situation sociale ou économique et aux caractéristiques de son projet (degré de formalisation notamment).

3.2. L'orientation au sein du parcours

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

Conformément à l'article R. 5141-30, le créateur/repreneur est libre d'accepter cette orientation ou de s'adresser à un opérateur différent de celui qui l'a accompagné au cours de la phase précédente.

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

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

3.3. La contractualisation

Conformément à l'article R. 5141-31, le contrat d'accompagnement pour la création/reprise d'entreprise nacre (CACRE) définit les engagements réciproques des deux parties signataires. Le créateur/repreneur accompagné et l'opérateur d'accompagnement nacre s'engagent à réaliser le parcours dans le respect des conditions décrites dans le présent cahier des charges afin de donner au projet de création ou de reprise d'entreprise toutes les chances d'aboutir au démarrage de l'activité, dans un délai raisonnable et à l'entreprise une fois créée ou reprise de se pérenniser et de se développer.

La signature du CACRE poursuit plusieurs objectifs :

- Valider l'entrée initiale du créateur/repreneur dans le parcours d'accompagnement nacre ;
- Formaliser les engagements réciproques entre le créateur/repreneur et le(s) opérateur(s) d'accompagnement nacre qui travailleront avec lui tout au long de son parcours. Il comprend l'ensemble des droits et devoirs du créateur/repreneur :
 - o le droit à une offre de services et de conseils de qualité (ces services sont décrits dans le contrat et constituent le plan d'accompagnement du porteur de projet) qui doit lui permettre d'accéder à la bancarisation (un compte bancaire professionnel, des services bancaires professionnels associés, un prêt bancaire ou solidaire complémentaire) ;
 - o en contrepartie, le devoir de respecter certaines obligations : assiduité, suivi des formations prescrites, participation aux évaluations et questionnaires éventuels, sincérité des déclarations.
- Suivre le cheminement du créateur/repreneur dans le parcours d'accompagnement, en constituant ainsi le dossier unique du créateur/repreneur ;
- Permettre le paiement de l'opérateur d'accompagnement nacre pour les actions d'accompagnement qu'il a réalisées en attestant du service fait à la sortie de chaque phase métier.

La saisie et l'édition des CACRE ne peuvent être réalisées qu'à partir de l'extranet nacre.

3.3.1. Signature à l'entrée du créateur/repreneur dans le parcours nacre

A l'entrée du créateur/repreneur dans le parcours nacre (quelle que soit la phase de 1^{ère} entrée dans le parcours), l'opérateur d'accompagnement procède à la saisie des informations requises pour l'édition du CACRE, dans l'extranet nacre.

A l'issue de cette saisie, l'opérateur peut alors éditer le CACRE automatiquement via l'extranet nacre. Celui-ci doit être imprimé en deux exemplaires originaux signés par les parties (opérateur d'accompagnement et créateur/repreneur).

Lorsqu'un créateur/repreneur poursuit son parcours dans la phase métier suivante, il signe avec l'opérateur d'accompagnement nacre concerné, une annexe de poursuite dans cette phase ; le CACRE qu'il a signé en entrant la première fois dans le parcours nacre est ainsi mis à jour.

3.3.2. Contre-signature à la sortie du créateur/repreneur d'une phase du parcours nacre

Une phase métier (ou chaque période de 12 mois de la phase 3) est réputée terminée dès lors que l'opérateur d'accompagnement nacre a fourni au créateur/repreneur tous les livrables prévus dans le présent cahier des charges pour chacune des phases métier. Au terme d'une phase métier (et à la fin de chaque période de 12 mois composant la phase métier 3), l'opérateur atteste via l'extranet nacre avoir réalisé et remis au créateur/repreneur les livrables convenus et imprime l'annexe de sortie de phase métier au CACRE en trois exemplaires originaux (un pour l'opérateur, un pour le créateur et le dernier pour l'ASP).

Pour être valides, ces exemplaires doivent être signés par les deux parties en bas de pages.

Cette procédure se répète au terme de chaque phase et de chaque période de 12 mois de la phase 3.

Ces contresignatures contribuent à attester de la réalisation des actions d'accompagnement prévues dans chaque phase métier (attestation de service fait) et conditionnent le paiement de l'opérateur d'accompagnement pour les actions et livrables qu'il a réalisés.

L'opérateur d'accompagnement doit détenir et conserver toute pièce justifiant la sélection du créateur/repreneur pour bénéficier du parcours.

3.4. La phase métier 1 – Aide au montage du projet

Objectifs pour le porteur de projet

- Valider la maturité et les chances de succès de son projet de création/reprise d'entreprise ;
- Être réorienté vers d'autres dispositifs de retour à l'emploi si son projet de création/reprise d'entreprise ne constitue pas pour lui une voie crédible ;
- Signer un contrat d'accompagnement création/reprise et bénéficier d'un parcours d'accompagnement adapté et professionnel ;
- Obtenir un soutien sur l'ensemble des problématiques (personnelle, technique, économique, juridique, financière, administrative) liées à son projet de création/reprise d'entreprise ;
- Finaliser un dossier structuré et complet de présentation de son projet afin de faciliter et d'accélérer sa recherche de financement (notamment auprès des banques) ;
- Être assisté techniquement (voire financièrement) dans un achat d'expertise spécialisée, en fonction de ses besoins et selon les modalités précisées à l'article 3.7 du présent cahier des charges ;
- Être en mesure de présenter son projet en phase métier 2 dans un délai maximum de 4 mois (6 mois pour les reprises d'entreprise) ;
- Disposer d'une visibilité sur la durée et les difficultés prévisionnelles de son parcours.

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

Livrables à produire

Livrable 1.1 : Contrat accompagnement création/reprise (CACRE)

Après le diagnostic décrit ci-dessous, le CACRE est établi via l'extranet nacre puis signé par les deux parties.

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

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

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

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

Le diagnostic de la situation personnelle du créateur/repreneur (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 sur des projets de création/reprise d'entreprise dont les conditions de succès ne sont manifestement pas toutes réunies.

L'opérateur d'accompagnement est soumis à une obligation de confidentialité quant à la communication de certains aspects personnels évoqués par le créateur/repreneur dans le cadre de cette étape de diagnostic (santé en particulier).

Livrable 1.2 : Argumentaire projet

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

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

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

- profil du créateur/repreneur ;
- apports du créateur/repreneur 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 créateur/repreneur et des spécificités de son projet. Il inclut en annexe les éléments justificatifs adéquats.

Ce livrable est fourni au créateur/repreneur :

- sous format papier ;
- et sous forme d'un document électronique (type bureautique) modifiable.

Livrable 1.3 : Simulation du modèle économique

Le modèle économique constitue pour le créateur/repreneur 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 les suivants :

- tableau de financement du projet de création/reprise qui récapitule et qui chiffre la nature des besoins et les types de ressources mobilisables ;
- plan de trésorerie prévisionnel sur un an ;
- compte de résultat prévisionnel sur 3 ans ;
- simulation du reste à vivre mensuel moyen du créateur/repreneur sur 12 mois.

Le créateur/repreneur 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 créateur/repreneur :

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

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

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

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

Ce livrable est fourni au créateur/repreneur :

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

Attendus métier

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

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

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

Les modalités possibles d'un tel accompagnement sont notamment :

- des entretiens individuel(s)
- des formations collective(s)
- la mise à disposition de documentation

Durée maximale d'exécution

Le délai maximum pour un premier rendez-vous est fixé à 7 jours calendaires à compter de la prise de contact par le créateur/repreneur.

Conformément à l'article R. 5141-29, la durée maximale entre la signature du CACRE et l'annexe de sortie de phase métier est fixée à 4 mois (6 mois pour un projet de reprise d'entreprise).

3.5. La phase métier 2 – Aide à la structuration financière

Objectifs pour le porteur de projet

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

Livrables à produire

Livrable 2.1 : Contrat accompagnement création/reprise (CACRE)

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

- Lorsque le créateur/repreneur sollicite **une entrée directe dans le parcours en phase métier 2**, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2, de répondre favorablement ou non à sa demande, après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité du projet tel que précisé à l'article 3.1 ci-dessus. En cas de décision d'inscription du créateur/repreneur dans le parcours d'accompagnement nacre, l'opérateur d'accompagnement établit le CACRE via l'extranet nacre et joint la fiche d'évaluation synthétique sur la maturité du projet, telle que décrite dans la partie « Livrable 1.1 » de l'article 3.4 ci-dessus ;
- Lorsque le créateur/repreneur sollicite **une entrée en phase métier 2 après avoir achevé la phase métier 1**, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2, de répondre favorablement ou non à sa demande après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité de son projet. En cas de décision d'inscription du créateur/repreneur en phase métier 2, l'opérateur d'accompagnement et le créateur/repreneur établissent et contresignent une annexe de poursuite du CACRE et en gardent chacun un exemplaire original. En cas de décision de refus d'inscription, l'opérateur d'accompagnement oriente le créateur/repreneur vers l'interlocuteur qu'il juge le plus adapté au degré de maturité de son projet.

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

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

Cette instruction comprend deux volets :

- l'évaluation du risque économique et financier induit par le projet sur des bases statistiquement satisfaisantes ; cette évaluation est documentée par la validation d'un dossier

relatif à son Modèle économique fourni par l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 1, qui comprend en particulier les éléments suivants :

- Tableau de financement de la création/reprise (besoins – ressources) ;
 - Plan de trésorerie prévisionnel sur un an ;
 - Compte de résultat prévisionnel sur 3 ans ;
 - Simulation du reste à vivre mensuel moyen du créateur/repreneur sur 12 mois.
- la validation qualitative du projet, permettant d'anticiper le risque social (risque personnel pour le porteur de projet) éventuel du projet.

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

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

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

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

Ce livrable est fourni au créateur/repreneur :

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

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

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

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

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

La notification de la décision d'attribution du prêt à taux zéro nacre constituant la preuve de service fait pour paiement de l'opérateur d'accompagnement de la phase 2, toute décision positive d'attribution du prêt à taux zéro nacre doit reposer sur une assurance raisonnable, évaluée par cet opérateur d'accompagnement de la phase 2, d'obtention d'un prêt bancaire ou solidaire complémentaire.

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

Ce livrable est fourni au créateur/repreneur :

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

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

Ce livrable est destiné au gestionnaire central de prêt.

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

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

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

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

Une copie de la lettre d'accord et/ou du contrat de prêt bancaire devra être obligatoirement transmise par le créateur/repreneur bénéficiaire du prêt à taux zéro nacre au gestionnaire central de prêt, pour que celui-ci procède à son décaissement directement sur le compte bancaire du porteur de projet.

Livrable 2.5 : Contrat de prêt à taux zéro nacre

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

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

Livrable 2.6 : Préconisations d'accompagnement post création/reprise

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

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

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

Ce livrable est fourni au créateur/repreneur :

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

Attendus métier

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

L'instruction du prêt à taux zéro nacre

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

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

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

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

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

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

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

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

L'intermédiation bancaire

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

Cette phase d'intermédiation doit être menée, le cas échéant, en parallèle de l'instruction du prêt à taux zéro nacre. En décidant de l'attribution du prêt à taux zéro nacre, l'opérateur d'accompagnement de la phase 2 s'engage en effet sur l'existence d'une assurance raisonnable que le créateur/repreneur obtienne un prêt bancaire ou solidaire complémentaire conforme aux exigences du présent cahier des charges.

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

L'opérateur d'accompagnement de la phase métier 2 assiste en particulier le créateur/repreneur dans la négociation d'un prêt bancaire ou solidaire aux conditions du marché et des niveaux de garantie correspondants ainsi que de services bancaires professionnels de qualité. Si une instruction de prêt à taux zéro nacre est en cours et qu'il s'est entouré de toutes les garanties relatives à l'obtention du prêt complémentaire, il sollicite auprès du gestionnaire central de prêt le décaissement du prêt à taux zéro nacre.

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

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

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

Durée maximale d'exécution

Le délai maximum pour un premier rendez-vous est fixé à 7 jours calendaires à compter de la prise de contact par le créateur/repreneur.

Conformément à l'article R. 5141-29, la durée maximale entre la signature du CACRE ou de l'annexe de poursuite en phase métier 2 et l'annexe de sortie de phase métier, est fixée à 4 mois (6 mois pour un projet de reprise d'entreprise).

3.6. La phase métier 3 – Appui au démarrage et au développement

Objectifs pour le porteur de projet

- Être en mesure d'assumer pleinement son rôle de chef d'entreprise notamment sur les aspects de gestion de l'entreprise ;
- Obtenir des réponses sur les questions les plus fréquentes qu'un chef d'entreprise est susceptible de se poser au cours du démarrage, de la vie et du développement de son entreprise ;
- Connaître la rentabilité de l'entreprise et ses perspectives de développement (en particulier en matière de revenu, d'embauche de salariés, de diversification, etc.) ;
- Être en mesure de faire face aux échéances des prêts (taux zéro et complémentaire) ;
- Anticiper les échéances fiscales (TVA) ou sociales (URSSAF) notamment lorsqu'elles sont décalées dans le temps ;
- Anticiper les éventuelles difficultés financières et prendre les mesures correctives nécessaires ;
- Maîtriser d'éventuels recrutements ;
- Être stimulé et épaulé dans les choix de développement de son entreprise (marketing, commercial, recrutement, respect de la réglementation en vigueur type droit du travail, hygiène, sécurité) ;
- Disposer d'une visibilité sur la durée et les difficultés prévisionnelles de son parcours ;
- Etre assisté techniquement (voir financièrement) dans l'achat d'expertise spécialisée et selon les modalités précisées à l'article 3.7 du présent cahier des charges ;
- Rompre son isolement après être devenu dirigeant de son entreprise.

Livrables à produire

Livrable 3.1 : Contrat Accompagnement création/reprise (CACRE)

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

- Lorsque le créateur/repreneur sollicite **une entrée directe dans le parcours en phase métier 3**, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3, de répondre favorablement ou non à sa demande, après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité du projet tel que précisé à l'article 3.1 ci-dessus. En cas de décision d'inscription du créateur/repreneur dans le parcours d'accompagnement nacre, l'opérateur d'accompagnement établit le CACRE via l'extranet nacre et joint la fiche d'évaluation synthétique sur la maturité du projet, telle que décrite dans la partie « Livrable 1.1 » de l'article 3.4 ci-dessus.
- Lorsque le créateur/repreneur sollicite **une entrée en phase métier 3 après avoir achevé la phase métier 2**, il appartient à l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3, de répondre favorablement ou non à sa demande après avoir procédé à l'évaluation du degré de maturité de son projet. En cas de décision d'inscription du créateur/repreneur en phase métier 3, l'opérateur d'accompagnement de la phase métier 3 et le créateur/repreneur établissent et contresignent une annexe de poursuite du CACRE et en gardent chacun un exemplaire

original. En cas de décision de refus d'inscription, l'opérateur d'accompagnement oriente le créateur/repreneur vers l'interlocuteur qu'il juge le plus adapté au degré de maturité de son projet.

Nota :

- conformément à l'article R. 5141-29 du code du travail, la phase métier 3 est dédiée à l'accompagnement du démarrage et du développement de l'activité de l'entreprise **immatriculée ou bénéficiant d'une dispense d'immatriculation en application de l'article L.123-1-1 du code de commerce.**

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

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

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

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

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

S'il y a lieu, l'opérateur d'accompagnement s'assure que le créateur/repreneur a bien transmis son contrat de prêt bancaire ou solidaire complémentaire au gestionnaire central de prêt.

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

Le livrable plan de démarrage est fourni au créateur :

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

Nota :

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

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

Livrable 3.3 : Points de gestion

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

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

Toute sortie définitive du parcours avant la fin des 3 années doit être exceptionnelle et justifiée. Elle doit faire l'objet d'un point de gestion spécifique pour clôturer précisément le parcours,

faire un bilan, échanger sur les orientations possibles et donner lieu à la contre signature d'une annexe de sortie.

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

- bilan économique et financier de l'activité ;
- rappel des échéances fiscales et sociales à venir ;
- rappel des événements clés à venir (déclarations) ;
- proposition d'amélioration de la gestion (relance suite à devis, encaissement des montants facturés, réduction des frais, etc.) ;
- plan glissant de trésorerie ;
- actions de développement identifiées (simulation du premier recrutement, changement de statut, etc.) ;
- appui technique (voire financier) à l'achat d'expertise spécialisée en fonction des problématiques rencontrées (selon les modalités précisées à l'article 3.7 ci-dessous) ;
- suivi des actions d'accompagnement initiées au cours des entretiens précédents et dans le cadre du plan d'accompagnement au démarrage et au développement de l'entreprise.

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

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

Ce livrable est fourni au créateur :

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

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

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

Le diagnostic se matérialise par :

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

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

Ce livrable est fourni au créateur :

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

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

L'opérateur d'accompagnement de la phase 3 assiste le créateur/repreneur pour faciliter le respect de toutes ses échéances, en portant une attention particulière au remboursement du prêt à taux zéro nacre ; l'opérateur d'accompagnement se tient informé auprès du créateur/repreneur de l'état des remboursements du prêt à taux zéro nacre, qu'il est également en mesure de suivre directement via le

système d'informations centralisé. Des alertes sont émises par le gestionnaire central de prêt en cas d'incident dans le remboursement du prêt à taux zéro nacre.

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

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

L'opérateur d'accompagnement est consulté par le gestionnaire central de prêt avant le déclenchement éventuel d'une procédure de recouvrement.

Si la durée du prêt à taux zéro nacre excède trois ans, l'opérateur d'accompagnement de la phase 3 n'est plus tenu, trois ans après le début de l'accompagnement et la fin du CACRE (date de contresignature de l'annexe de sortie de phase métier 3 – 3^{ème} année), de suivre les éventuels incidents de remboursement.

Obligation de moyens

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

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

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

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

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

- soit de fournir une réponse documentée satisfaisante dans un délai de cinq jours ouvrés ;
- soit de proposer un interlocuteur qualifié, via éventuellement le recours à une expertise spécialisée, financée en tout ou partie par l'Etat (selon les modalités précisées à l'article 3.7 ci-dessous).

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

Attendus métier

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

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

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

- avoir une bonne connaissance de chaque entreprise et du parcours du créateur/repreneur, ce qui suppose un portefeuille de créateurs/repreneurs par conseiller de taille raisonnable ;

- anticiper les difficultés de l'entreprise et du créateur/repreneur ;
- fidéliser le créateur/repreneur pour qu'il poursuive l'accompagnement sur les 3 années qui composent cette phase métier.

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

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

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

- gestion de l'entreprise ;
- suivi de la rentabilité et des prévisions ;
- appui au développement.

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

Accompagnement dans la gestion de l'entreprise

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

Suivi de la rentabilité et des prévisions

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

Appui au développement

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

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

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

- des entretiens individuels réguliers, téléphoniques et / ou physiques ;
- la mise en place d'un programme de tutorat / parrainage avec des chefs d'entreprises expérimentés ;
- l'organisation de réunions collectives de porteurs de projets ;
- des actions de formations collectives ou individuelles, génériques ou spécifiques ;
- l'accès à une « hotline » de conseils ;
- des permanences thématiques spécialisées.

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

Durée d'exécution

Le délai maximum pour un premier rendez-vous est fixé à 7 jours calendaires à compter de la prise de contact par le créateur/repreneur.

Conformément à l'article R. 5141-29, la durée maximale entre la signature du CACRE ou de l'annexe de poursuite en phase métier 3 et l'annexe de sortie de phase métier 3 – 3^{ème} année, est fixée à 36 mois.

3.7. Actions d'expertise spécialisée

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

Objectifs pour le porteur de projet

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

Livrables à produire

Livrable 4.1 : Diagnostic du besoin du porteur de projet

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

- contexte ;
- formalisation de l'expression des besoins et des livrables attendus ;
- budget estimé ;
- expert(s) pressenti(s) ;
- planning estimé de l'intervention.

Livrable 4.2 : Accompagnement de la réalisation de l'expertise

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

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

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

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

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

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

L'opérateur d'accompagnement de la phase 1 ou 3 transmet la facture à l'ASP pour paiement de la prise en charge de l'Etat.

Les prestations effectuées constituent le livrable.

Nota : L'achat d'expertise spécialisée suppose une contribution du créateur/repreneur à hauteur de 25% du prix de la prestation ; pour les bénéficiaires de minima sociaux, elle est financée à 100% par l'Etat en phase métier 1.

Attendus métier

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

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

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

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

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

Délais d'exécution

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

4. Attentes générales des opérateurs d'accompagnement nacre

4.1. Qualité de service

Offre de service lisible

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

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

Dispositif centré sur le porteur de projet

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

L'opérateur d'accompagnement répond aux besoins du créateur/repreneur sur son champ de compétence généraliste et dans le respect des attendus du présent cahier des charges ; il a le devoir d'orienter le créateur en cas d'abandon du projet ; il ne lui appartient pas, cependant, de résoudre concomitamment toutes les problématiques, notamment personnelles, du porteur de projet.

L'opérateur d'accompagnement doit donner une visibilité au créateur/repreneur sur les délais et difficultés de son parcours et lui apporter une information sincère.

Continuité de services

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

Il existe une solidarité entre tous les opérateurs du parcours, s'agissant notamment de la performance globale : fluidité des parcours, sincérité des relations et mutualisation des résultats entre eux. Ces éléments se retrouvent dans les engagements de chaque opérateur d'accompagnement vis-à-vis du créateur.

Délais d'accueil et de réponse maîtrisés

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

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

Adéquation missions/moyens

L'opérateur d'accompagnement sait piloter et rendre compte de l'ordonnancement de ses ressources (salariés et bénévoles) et de l'engagement de ses moyens pour accomplir les actes professionnels conformément aux attendus du cahier des charges.

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

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

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

Traçabilité des parcours

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

Traçabilité des données

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

Orientation en cas d'échec

En cas d'échec de la création/reprise d'entreprise (quelle que soit la phase métier), l'opérateur d'accompagnement s'assure par tout moyen adapté que le créateur/repreneur dispose des informations nécessaires à la poursuite d'un parcours de retour vers l'emploi hors création/reprise d'entreprise.

4.2. Moyens humains

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

- connaissant et comprenant l'environnement socio-économique du territoire au sein duquel l'opérateur est conventionné (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 conventionné ;
- maîtrisant les formalités de la création/reprise d'entreprise et les différents dispositifs d'aide à la création ou reprise d'entreprise ;
- capables de mettre en œuvre une intermédiation active entre les porteurs de projets, les autres opérateurs d'accompagnement et les acteurs du service public de l'emploi ;
- connaissant les techniques d'animation de groupe ;
- en nombre suffisant pour garantir une exécution correcte des actions d'accompagnement attendues dans le cadre du présent cahier des charges et respectant les délais prévus par celui-ci pour la population concernée dans le bassin d'emplois considéré.

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

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

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

4.3. Moyens matériels

Compte tenu des enjeux et des exigences liées au présent cahier des charges, l'opérateur d'accompagnement doit disposer d'un minimum de moyens matériels.

Aspect financier

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

Capacité d'accueil

Deux types d'implantations sont possibles :

- implantation principale ;
- implantations secondaires, éventuellement temporaires, permettant un accueil du créateur/repreneur au plus près de son domicile.

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

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

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

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

Les moyens matériels mis à disposition du créateur/repreneur doivent être récents et comporter a minima :

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