
CHARTRE RESEAU & REFERENTIEL METIER

Membres Actifs

SYNERSUD

SOMMAIRE

CHARTRE DU RESEAU SYNERSUD

1- La Charte

- 1.1 Objet de la charte
- 1.2 Déontologie entre membres du réseau Synergies

2- Les Membres

- 2.1 Le Réseau des structures d'accompagnement
- 2.2 Les critères de définition des Membres Actifs de Synergies
- 2.3 L'innovation élargie

3- L'adhésion au réseau

- 3.1 Le traitement des demandes d'adhésion
- 3.2 Durée du parcours qualité
- 3.3 Audits de conformité et référentiel métier

REFERENTIEL METIER SYNERSUD

1- Exigences générales

- 1.1 Objectifs de l'unité opérationnelle
- 1.2 Moyens et organisation
- 1.3 Qualité
- 1.4 Satisfaction des clients

2- Fonction "Promotion"

- 2.1 Politique de promotion
- 2.2 Enregistrement de l'origine des contacts

3- Fonction "Accueil, Évaluation, Orientation"

- 3.1 Premier accueil
- 3.2 Réorientation
- 3.3 Évaluation du projet avant sélection
- 3.4 Qualification du projet innovant et/ou à potentiel d'emplois

4- Fonction "Caractérisation de l'innovation"

- 4.1 Nécessité de caractériser l'innovation
- 4.2 Outil NDDVLR

5- Fonction "Sélection et Contractualisation"

- 5.1 Processus de sélection
- 5.2 Contrats d'accompagnement
- 5.3 Enregistrement

6- Fonction "Formation des Entrepreneurs"

- 6.1 Évaluation des besoins
- 6.2 Ingénierie de la formation
- 6.3 Mesure de l'efficacité

3

7- Fonction "Elaboration du Plan d'Affaires »"

- 7.1 Processus d'élaboration du plan d'affaires
- 7.2 Outils et compétences
- 7.3 Évaluation de l'efficacité

8- Fonction "Outils d'Accompagnement"

- 8.1 Ingénierie financière
- 8.2 Accès aux aides
- 8.3 Ressources humaines
- 8.4 Accompagnement marketing
- 8.5 Accompagnement technologique
- 8.6 Réseau d'experts

9- Fonction "Hébergement et Services Communs"

- 9.1 Locaux locatifs
- 9.2 Locaux communs
- 9.3 Services matériels
- 9.4 Consultation des entreprises

10- Fonction "Suivi après création"

- 10.1 Méthodologie de suivi
- 10.2 Réunions régulières
- 10.3 Contractualisation du suivi
- 10.4 Statistiques et mesure de la satisfaction

CHARTRE DU RESEAU SYNERSUD

1- La Charte

4

1.1 Objet de la charte

La charte du réseau SYNERSUD définit les caractéristiques des membres et les modes d'accès au réseau. Elle règle les relations et la déontologie entre les membres de SYNERSUD. Elle est signée avec le référentiel métier par la Présidente de l'Association et le Secrétaire. L'objectif recherché est de créer un réseau cohérent et performant par le niveau de professionnalisme et adapté à la diversité des territoires économiques.

1.2 Déontologie entre membres du réseau Synersud

En adhérant au réseau SYNERSUD, chaque structure d'accompagnement membre, dans une optique d'engagement et de bénéfices réciproques s'engage notamment à :

- Participer à la mutualisation des moyens, des animations, du développement des outils et des équipements du réseau
- Participer aux échanges interactifs entre les membres
- Fournir à une fréquence et sous une forme définies par l'Association des indicateurs de fonctionnement permettant une consolidation de l'activité régionale du réseau
- Accepter que l'Association puisse représenter le collectif des membres, notamment auprès des collectivités locales et des pouvoirs publics
- Être force de proposition sur le sujet des politiques du développement économique local
- Participer à la promotion de l'ensemble des membres du réseau
- Développer une solidarité entre ses membres en partageant les bonnes pratiques
- Favoriser les synergies entre les entreprises du réseau SYNERSUD
- Orienter positivement un projet ou une entreprise sur un autre membre lorsque cela est jugé nécessaire
- Mettre en œuvre des co-accompagnements dans l'intérêt du projet ou de l'entreprise
- Valoriser de manière équitable les actions de co-accompagnement
- Être l'interface de l'ensemble des partenaires de la création et du développement d'entreprises

2- Les Membres

2.1 Le Réseau des structures d'accompagnement

Le réseau SYNERSUD regroupe les structures d'accompagnement à la création d'entreprises innovantes situées en Région Languedoc-Roussillon. Ce réseau constitue une structure d'échanges, de réflexion et de propositions pour l'amélioration et l'évolution des structures en tant qu'outils de développement économique local et régional.

5

2.2 Les critères de définition des Membres Actifs de Synersud

Conformément à l'article 5 de ses statuts, l'Association comprend des membres actifs, des membres en parcours qualité, des membres associés et des membres partenaires financiers.

Peuvent bénéficier des actions et des financements de l'Association SYNERSUD (supports aux membres et aux projet/entreprises) les membres Actifs et les membres en parcours qualité pendant leur parcours d'intégration.

CRITERE 1 (primordial)

Les services proposés :

- ✓ Une durée d'accompagnement individuel (amont à la création 2 ans, aval de 3 à 5 ans) – contrat spécifique pour incubateurs académiques (qui sont éligibles au statut de membre actif)
- ✓ Un conseil au Business Plan par une équipe de permanents qualifiés (Bac plus 2 avec 5 ans d'expérience, Bac plus 4 avec 2 ans d'expérience) ; avec une disponibilité, un temps dédié à l'incubateur identifié (1 ETP avec un maximum de 15 à 25 personnes sous contrat d'accompagnement)
- ✓ Un accès privilégié à l'hébergement en direct ou via co-accompagnement

CRITERE 2

Les porteurs de projets doivent effectuer leur implantation en Languedoc Roussillon

La cible des porteurs de projets :

- ✓ Population de créateurs d'activités **innovantes au sens large du terme** (innovation caractérisée)
 - Minimum 20 % d'activités innovantes en territoire rural
 - Minimum 50 % d'activités innovantes en territoire urbain (métropoles, ...)
- ✓ Potentiel de développement (de 3 à 10 emplois à 3 ans)
- ✓ Zone de chalandise nationale ou internationale à minima Régionale

CRITERE 3

Etre globalement conforme au Référentiel métier (audit réalisé en parcours qualité puis qualification à renouveler tous les 3 ans)

2.3 L'innovation élargie

INNOVATION ELARGIE : Cette appellation est utilisée pour aller au-delà de la vision traditionnelle de l'innovation centrée sur la recherche. Tout en intégrant la technologie, l'innovation élargie comprend également l'innovation d'usage et sociale. L'innovation au sens large est d'abord une voie pour préserver ou développer la compétitivité des entreprises. Elle peut prendre des formes multiples, sur tous les secteurs d'activités, pour créer de la valeur compétitive (avantage concurrentiel,...). Afin de mieux identifier la valeur créée, il est nécessaire de catégoriser et de caractériser l'innovation : Nature, Objet, Intensité.

Ainsi pour SYNERSUD :

« Est défini comme projet innovant, un projet qui présente une réelle innovation qu'elle soit de nature technologique, d'usage ou sociale. L'objet d'innovation pourra concerner un nouveau produit ou prestation de service, un nouveau procédé, une nouvelle organisation ou une nouveauté marketing significative. L'intensité de l'innovation devra être identifiée (rupture, incrémentale, assemblage, adaptation). L'innovation doit permettre au bénéficiaire final de disposer d'un avantage concurrentiel durable sur son marché. En complément du degré d'innovation, le potentiel de création de richesses et d'emplois sur le territoire régional sera déterminant. »

Pour faciliter le travail de caractérisation les membres du réseau SYNERSUD peuvent s'appuyer sur la méthode NDOV'LR

3- L'adhésion au réseau

3.1 Le traitement des demandes d'adhésion

Les candidatures au statut de membre actif sont étudiées en veillant à une complémentarité géographique et sectorielle afin de préserver les équilibres régionaux (et l'équilibre économique des structures) et la capacité budgétaire de l'Association. Ainsi une candidature peut être refusée si elle entre en concurrence sur le même territoire qu'un membre et met en péril son équilibre économique.

Les candidatures font l'objet d'un courrier écrit signé par le représentant légal de la structure et adressé à l'Association (un modèle type est fourni). Elles sont présentées au Comité d'adhésion et de qualification qui

acte l'entrée en parcours qualité. L'admission en tant que membre actif est présentée au Conseil d'administration qui statue lors de chacune de ses réunions.

3.2 Durée du parcours qualité

La durée du parcours qualité est limitée à 1 an, renouvelable une fois après avis du comité d'adhésion et de qualification de l'Association. Après 1 an, la structure candidate est auditée par un cabinet extérieur sur le respect de la Charte Réseau et le Référentiel Métier.

7

3.3 Audits de conformité et référentiel métier

Pour les membres en parcours qualité :

Déroulement d'une mission d'audit

Une mission d'audit se déroule en général sur ½ journée, dans les locaux du membre en parcours qualité, lors d'une rencontre entre le, responsable de la structure et du prestataire auditeur retenu par Synersud.. Elle est suivie de l'étude des documents remis ce jour- là, puis de la rédaction d'un rapport.

Une version provisoire de ce rapport est adressée au responsable de la structure afin de lui permettre de compléter ou de préciser certains points. Le prestataire assume néanmoins en totalité la responsabilité du rapport.

Auto-évaluation préalable avec le directeur de SYNERSUD

L'auto évaluation, à l'instar d'un audit blanc, permet au directeur de la structure de mesurer les écarts entre la situation réelle et les attendus de la charte et du référentiel. Un outil d'auto-évaluation est fourni par l'Association.

Elle constitue également un guide lui permettant de programmer les réalisations à venir pour se rapprocher au plus près du référentiel.

Ainsi l'audit ne sera commandé par SYNERSUD au consultant, et programmé, que lorsque le directeur de structure jugera, avec le directeur de SYNERSUD, le moment opportun, sachant que pour devenir membre actif il n'est pas forcément nécessaire d'être à 100 % conforme au référentiel mais de s'en rapprocher le plus possible et d'avoir déjà prévu les moyens qui permettraient d'améliorer encore la conformité.

Pour les membres Actifs :

Les membres actifs sont audités tous les 3 ans de manière croisée par 2 autres membres actifs. Ils effectuent au préalable une auto-évaluation de leur structure à partir d'un outil développé par l'association. Un rapport est alors adressé au directeur de l'Association et présenté au Comité d'adhésion et de Qualification.

Cette démarche participative est voulue dans un objectif constructif afin de mettre en œuvre le « collectif » pour réduire les éventuels écarts.

8

REFERENTIEL METIER DES MEMBRES ACTIFS DE SYNERSUD

1- Exigences générales

1.1 Objectifs de l'unité opérationnelle

Le métier de l'unité opérationnelle est l'accompagnement des projets de création et de développement d'entreprises, dans le cadre d'une politique de développement économique local. Ce métier peut être unique ou coexister avec d'autres activités.

Ce métier est exercé conformément à la charte des critères des membres actifs de SYNERSUD. L'unité opérationnelle définit annuellement par écrit ses objectifs qualitatifs et quantitatifs dans ce domaine. Ces objectifs sont approuvés par une instance de direction.

L'unité opérationnelle 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.

1.2 Moyens et organisation

L'unité opérationnelle définit par écrit les moyens, méthodes et outils mis en œuvre pour réaliser ses objectifs.

Elle dispose d'un responsable identifié et d'un organigramme décrivant les fonctions et les responsabilités de chacun des membres de son personnel

L'unité opérationnelle 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.

1.3 Qualité

L'unité opérationnelle établit, documente, met en œuvre et entretient un système de management de la qualité et en améliore en permanence l'efficacité.

Ce système est conforme au présent référentiel pour les fonctions qu'elle assure.

L'unité opérationnelle dispose de procédures écrites couvrant les fonctions qu'elle assure dans le présent référentiel.

9

1.4 Satisfaction des clients

L'unité opérationnelle dispose d'outils et de procédures internes pour mesurer la satisfaction des entrepreneurs et de ses financeurs. L'unité opérationnelle assure la confidentialité des informations confiées par ses clients

2- Fonction "Promotion"

2.1 Politique de promotion

L'unité opérationnelle 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

L'unité opérationnelle dispose de documents de communication adaptés à sa politique de promotion

2.2 Enregistrement de l'origine des contacts

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

L'unité opérationnelle informe ses prescripteurs sur la suite qu'elle a donnée aux contacts qui lui ont été procurés.

3- Fonction "Accueil, Évaluation, Orientation"

3.1 Premier accueil

L'unité opérationnelle définit comment est accueilli un nouveau contact, ainsi que le processus de décision sur la suite à donner à ce contact, ainsi que les critères utilisés.

Elle établit un enregistrement de ce premier entretien.

A l'issue de l'entretien, une documentation écrite est remise à la personne reçue, lui fournissant des informations générales sur l'unité opérationnelle.

La décision de retenir ou non le porteur de projet pour la phase d'évaluation lui est signifiée immédiatement ou dans un délai de deux semaines maximum.

3.2 Réorientation

L'unité opérationnelle connaît les autres organismes ou dispositifs pouvant assurer un accompagnement à la création et au développement d'entreprises, ainsi que leurs critères, de manière à pouvoir réorienter les personnes ou entreprises non retenues sur un organisme ou dispositif adapté à leur situation, s'il en existe.

10

3.3 Évaluation du projet avant sélection

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

L'unité opérationnelle établit et remet à l'entrepreneur un document écrit comportant au moins :

- une présentation des critères appliqués pour la sélection
- un plan type de dossier d'évaluation
- un calendrier et les étapes de réalisation de l'évaluation

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

4- Fonction "Caractérisation de l'innovation"

4.1 Nécessité de caractériser l'innovation élargie

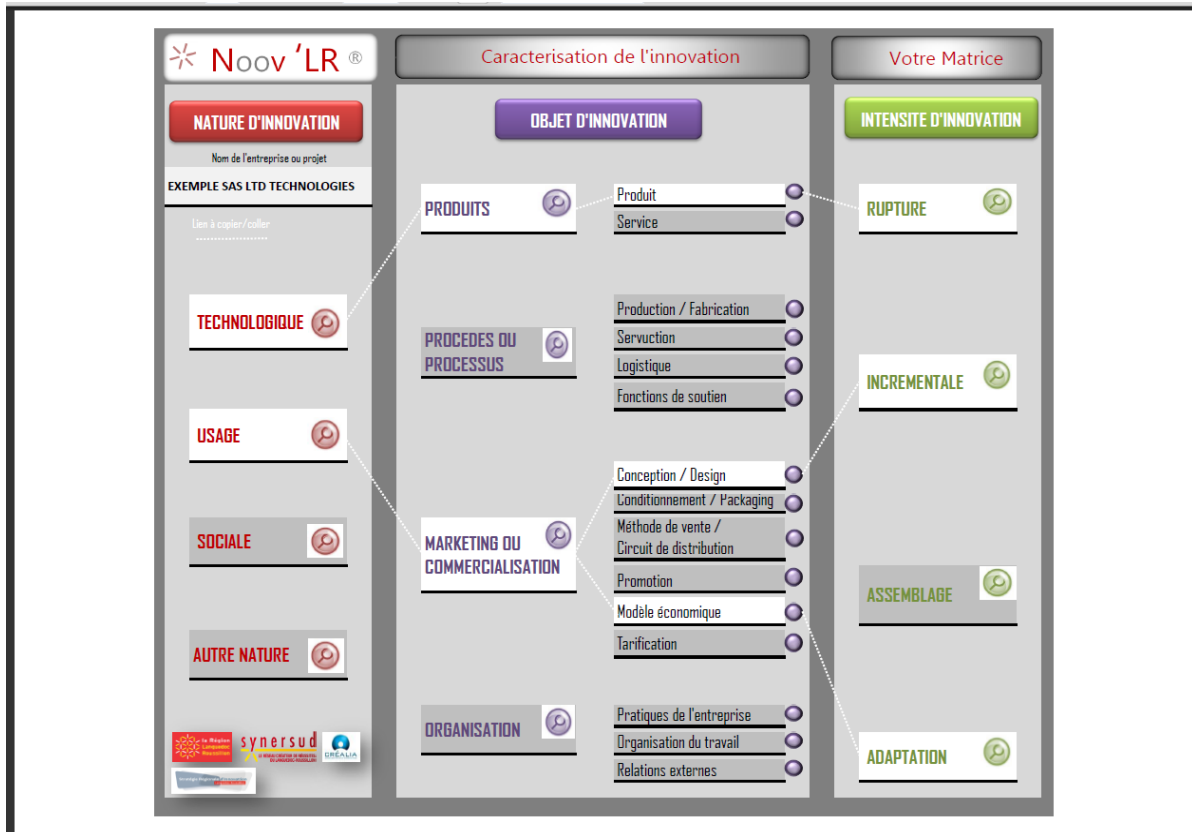
Le membre actif devra être en mesure de catégoriser et de caractériser l'innovation du porteur de projet et ce afin de faciliter l'évaluation de sa valeur compétitive. Pour ce faire il pourra s'appuyer sur la méthodologie NDDV'LR définie par SYNERSUD et CREALIA qui intègre :

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

4.2 Outil NOOV'LR



5- Fonction "Sélection et Contractualisation"

5.1 Processus de sélection

L'unité opérationnelle définit les méthodes et les critères de sélection, ainsi que le processus de prise de décision.

Quelle que soit la décision, des conclusions et/ou des recommandations sont communiquées à l'entrepreneur.

Dans le cas où la sélection est effectuée par un comité d'agrément, sa composition et son mode de fonctionnement sont définis.

5.2 Contrats d'accompagnement

Après sélection, l'unité opérationnelle fait signer à tous les porteurs de projets un contrat d'accompagnement. L'entrepreneur ne peut avoir accès aux autres services de l'unité opérationnelle qu'après signature de ce contrat.

Ce contrat définit au moins les éléments suivants :

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

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

12

5.3 Enregistrement

L'unité opérationnelle enregistre l'évolution des contrats (en projet, signés, en cours, arrivés à terme).

6- Fonction "Formation des Entrepreneurs"

6.1 Évaluation des besoins

L'unité opérationnelle mène une évaluation des compétences et des aptitudes des entrepreneurs sélectionnés afin de déterminer leurs besoins en formation.

6.2 Ingénierie de la formation

L'unité opérationnelle assure l'ingénierie de la formation des entrepreneurs : elle identifie une offre pertinente en outils et moyens de formation, internes ou externes, elle détermine avec l'entrepreneur les outils et moyens adaptés, elle identifie et met en place les financements adaptés

6.3 Mesure de l'efficacité

L'unité opérationnelle mesure l'efficacité de la formation et la satisfaction des bénéficiaires.

7- Fonction "Elaboration du Plan d'Affaires"

7.1 Processus d'élaboration du plan d'affaires

L'unité opérationnelle définit le processus par lequel elle fournit à l'entrepreneur un support pour préparer puis rédiger son plan d'affaires : méthodologie, conseil stratégique, conseils spécialisés, mise à disposition d'outils (logiciels).

7.2 Outils et compétences

L'unité opérationnelle dispose d'une offre pertinente en compétences, outils et moyens nécessaires à l'élaboration du plan d'affaires.

7.3 Évaluation de l'efficacité

L'unité opérationnelle évalue au moins une fois par an l'efficacité de la méthodologie mise en œuvre à travers la satisfaction des entrepreneurs accompagnés.

13

8- Fonction "Outils d'Accompagnement"

8.1 Ingénierie financière

L'unité opérationnelle dispose d'une capacité à conseiller les entrepreneurs sur le montage financier adapté à leurs projets, mettre en relation les entrepreneurs avec les fournisseurs de financement adaptés (capital, prêts), assister les entrepreneurs dans les négociations financières

8.2 Accès aux aides

L'unité opérationnelle connaît le système local et national d'aides aux entreprises et est reconnue par le système local d'aides aux entreprises.

L'unité opérationnelle dispose d'une capacité à informer les entrepreneurs des aides adaptées à leur situation, conseiller les entrepreneurs dans la réalisation de leurs dossiers de demande, faire bénéficier les entrepreneurs des aides spécifiques liées à son appartenance au réseau SYNERSUD

8.3 Ressources humaines

L'unité opérationnelle dispose d'une capacité à :

- Analyser les ressources humaines d'un projet ou d'une entreprise
- Identifier les faiblesses et les freins éventuels
- Proposer des solutions pour y remédier

8.4 Accompagnement marketing

L'unité opérationnelle dispose d'une capacité à :

- analyser la situation du projet ou de l'entreprise par rapport au marché
- proposer un parcours pertinent et personnalisé pour préparer l'accès au marché
- identifier les manques éventuels, en particulier pour l'étude de marché, la faisabilité commerciale, le réseau de distribution, l'analyse de la concurrence
- proposer des solutions pour y remédier

L'unité opérationnelle met à disposition des entrepreneurs un accès à des sources d'informations marketing adaptées.

8.5 Accompagnement technologique

L'unité opérationnelle dispose d'une capacité à diagnostiquer l'état d'avancement technologique du projet et évaluer les étapes menant à l'industrialisation, identifier et orienter le projet vers les intervenants technologiques les plus adaptés au développement du projet (laboratoires, centres de ressources), faciliter l'accès aux sources de financement spécifiques au développement technologique

14

8.6 Réseau d'experts

L'unité opérationnelle dispose d'une liste d'experts identifiés et évalués.

L'unité opérationnelle dispose d'une capacité à analyser les besoins de l'entrepreneur qui pourraient être satisfaits par des experts extérieurs, proposer un ou plusieurs experts pour répondre à un besoin identifié.

Elle mesure au moins une fois par an la satisfaction des entrepreneurs concernant les experts auxquels ils se sont adressés.

9- Fonction "Hébergement et Services Communs"

9.1 Locaux locatifs

L'unité opérationnelle gère des locaux destinés à être loués aux entreprises au moment de leur création. Ces locaux sont modulables. Ils sont loués pour une période limitée dans le cadre d'un contrat d'hébergement prévoyant les modalités de location et un renouvellement limité.

L'unité opérationnelle conseille l'entreprise sur son implantation immobilière et agit de sorte que les entreprises puissent disposer de locaux adaptés à leurs activités

9.2 Locaux communs

L'unité opérationnelle gère et met à disposition des porteurs de projet et des entreprises des locaux communs comportant au moins un hall d'accueil, un espace d'information pour les entreprises, une salle de réunion pour 15 personnes, un espace détente pour 5 personnes

9.3 Services matériels

L'unité opérationnelle gère et met à disposition des porteurs de projets et des entreprises des services matériels partagés comportant au moins des moyens de reprographie adaptés et un poste de travail informatique en libre service équipé d'un accès internet.

9.4 Consultation des entreprises

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

10- Fonction "Suivi après création"

15

10.1 Méthodologie de suivi

L'unité opérationnelle dispose d'une méthodologie structurée pour assurer le suivi des entreprises après création.

Cette méthodologie définit en particulier le type d'outils formalisés utilisés par l'unité opérationnelle, la démarche pour la définition et la mise en œuvre de ces outils avec l'entrepreneur, les services proposés pour l'analyse de ces outils avec l'entrepreneur

10.2 Réunions régulières

L'unité opérationnelle impose aux entrepreneurs la tenue de réunions régulières pour analyser avec lui les informations recueillies et le conseiller dans ses choix stratégiques.

Ces réunions donnent lieu à un document écrit, et se tiennent à un rythme adapté à la situation de l'entreprise.

10.3 Contractualisation du suivi

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

10.4 Statistiques et mesure de la satisfaction

L'unité opérationnelle effectue la synthèse statistique des informations recueillies et évalue l'efficacité de son action par une enquête de satisfaction auprès des entreprises au moins une fois par an.

Fait à Montpellier le 11 juillet 2013

La Présidente

Le secrétaire

Fatima BELLAREDJ

Antoine HOUSSIN