

**SYndicat mixte de DEveloppement Local du Pays Cœur d'Hérault**



Marché de prestations intellectuelles à procédure adaptée

---

**PRESTATIONS DE CONSEILS, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATIONS  
AUX ENTREPRISES**

---

Cahier des Clauses Techniques Particulières  
(CCTP)

**Date limite de dépôt de l'offre : 1 MOIS avant le vendredi 7 Aout 2020 à 11h**

## **ARTICLE 1 – CONTEXTE DE LA COMMANDE**

- 1.1. Présentation du SYDEL Pays Cœur d’Hérault**
- 1.2. Présentation de Novel.id**
- 1.3. La Pépinière d’entreprises**

## **ARTICLE 2 – OBJET DE LA MISSION**

- 2.1. Enjeux du projet**
- 2.2. Objectifs de la mission**

## **ARTICLE 3 – ORGANISATION ET CONTENU DE LA MISSION**

- 3.1. Déroulement de la prestation**
- 3.2. Décomposition en lots**

## **ARTICLE 4 – FORMAT ET MODALITES DE L’ACCOMPAGNEMENT**

- 4.1. Recommandations méthodologiques**
- 4.2. Compétences exigées**
- 4.3. Les livrables**
- 4.4. Le lieu de réalisation**

## **ARTICLE 5 – DELAI DE REALISATION**

## **ARTICLE 6 – FINANCEMENTS PUBLICS : MESURES DE PUBLICITE**

## **ARTICLE 7 - UTILISATION DES RESULTATS – CONFIDENTIALITE**

## ARTICLE 1 – CONTEXTE DE LA COMMANDE

### 1.1. Présentation du SYDEL Pays Cœur d'Hérault

Regroupant trois communautés de communes (Vallée de l'Hérault, Clermontais, Lodévois et Larzac), le Pays Cœur d'Hérault représente un bassin de vie de près de 80 000 habitants situé à proximité des villes de Montpellier, de Béziers et de Millau.

Le Pays Cœur d'Hérault est porté par un Syndicat mixte de développement local (SYDEL) gestionnaire de la pépinière d'entreprises, et présidé par Monsieur Jean François SOTO.

*Ses champs d'intervention sont multiples :*

- Le tourisme
- La culture et le patrimoine
- Le programme leader
- Observatoire économique
- Appui à l'aménagement du territoire :
- **le Développement Economique.**
  - Caractérisé par une économie présentielle dynamique avec une augmentation constante de TPE créées, le territoire fait le choix de miser sur l'innovation comme levier de croissance et de création d'emplois durables, en s'appuyant sur ses filières ou micro filières locales (agriculture, agro-alimentaire, biodiversité).
  - Au cœur de la grande Région Occitanie, le Cœur d'Hérault est un territoire pleinement connecté aux grandes agglomérations. Sa proximité avec les pôles universitaires, les centres de recherche et les réseaux d'acteurs compétents, impacte directement son développement.
  - Le Pays Cœur d'Hérault, met tout en œuvre pour bénéficier de la dynamique de la Région Occitanie en terme de création d'entreprises. Toutefois, le taux de pérennité à 5 ans est l'un des plus faibles en France : 48,8% (contre 51,5%).

### 1.2. Présentation de Novel.id, acteur central du développement économique

L'action coordonnée du Pays Cœur d'Hérault en matière de développement économique s'appuie sur son Pôle de développement économique « **Novel.id** » dédié à l'innovation et à l'entrepreneuriat. Cet espace est pour le territoire Cœur d'Hérault un point d'entrée incontournable dans le parcours de « ceux qui entreprennent ».

Ses missions d'ordre général de coordination, de représentation et d'animation ainsi que le portage d'actions opérationnelles avec notamment sa **pépinière d'entreprises et les services proposés de son centre d'affaires** en font un pôle de proximité pour tous les acteurs économiques du Cœur d'Hérault, qu'ils soient porteurs de projet, entreprises, salariés et partenaires économiques de la création et du développement d'entreprises.

Les activités de Novel.id sont en lien avec la création-reprise-transmission d'entreprise et son expérience en matière de promotion de l'entrepreneuriat et/ou d'accompagnement à la création-reprise d'entreprise

### 1.3. Présentation de la la pépinière d'entreprises

**La Pépinière d'Entreprises Novel.id** du Pays Cœur d'Hérault a été l'une des premières créée en Région en 1986. (ex LR). Elle est pour le territoire un véritable outil de développement économique structurant permettant d'accompagner les porteurs de projets innovants ou à fort potentiel de développement sur le Pays Cœur d'Hérault.

100% de projets qu'elle accompagne sont innovants.

Les porteurs de projets innovants et/ou à fort potentiel de développement nécessitent un accompagnement plus ciblé et à plus long terme. En effet, ils ont besoin de franchir de multiples étapes de validation, notamment techniques, avec la construction de prototypes et le passage sur des bancs de test. Plus risqués, ils doivent faire évoluer leurs modèles économiques et leur plan d'affaires. Leur capacité à être agiles est un facteur déterminant dans la réussite de leur projet.

Ces entreprises innovantes et/ou à fort potentiel de développement génèrent davantage de valeur ajoutée que les entreprises classiques et sont donc plus porteuses en terme de création d'emploi.

#### Les objectifs de la pépinière d'entreprises:

- ⇒ Permettre aux porteurs de projet d'être détectés, sélectionnés et accompagnés dans un parcours global, de la validation de l'idée en passant par la phase de création et ses différentes études de faisabilité, à la concrétisation des premières commandes et au primo développement de l'entreprise.
- ⇒ Permettre aux porteurs de projet et chefs d'entreprise d'avoir accès à un réseau de professionnels et faciliter les partenariats. La Pépinière d'Entreprises valorise l'écosystème régional et travaille en partenariat avec l'ensemble des acteurs et experts qui le compose (institutionnels, laboratoires de recherche et universités, clusters et pôles de compétitivités, consulaires, incubateurs et pépinières, boutiques de gestion, pôle emploi, experts spécialisés...).
- ⇒ Offrir aux porteurs de projets innovants et/ou à fort potentiel de développement, un accompagnement personnalisé en fonction de l'état d'avancement dans le projet. Pour les jeunes entreprises de moins de 5 ans, il s'agit d'un accompagnement au démarrage de l'entreprise et à la mise à disposition de services communs via un centre d'affaires et un hébergement pour les 1ères années.
- ⇒ Promouvoir l'innovation et l'entrepreneuriat à travers des actions de sensibilisation, d'information et de formation. Favoriser la création d'entreprises innovantes, la création d'emplois durables directes et indirectes et favoriser la pérennité des entreprises.
- ⇒ Permettre des échanges professionnels et éviter l'isolement du porteur de projet grâce à l'organisation de rencontres thématiques leur permettant d'appréhender le métier de chef d'entreprise et de se professionnaliser.

La Pépinière d'entreprises propose un accompagnement spécifique et adapté aux besoins de chaque projet d'une durée comprise entre 2 ans avant la création effective de l'entreprise et 5 ans après.

L'accompagnement est de nature singulier et souvent différent par rapport à un projet de l'économie traditionnelle.

En effet, l'innovation technologique, d'usage ou sociale comprend des problématiques propres :

- L'innovation provoque une césure par rapport aux pratiques et fonctionnements actuels du marché. D'où une difficulté à appréhender et mesurer la réponse des acteurs du marché face à cette nouvelle offre,
- Plus le degré d'innovation sera élevé plus la cible commerciale sera en situation d'insécurité. L'absence de produit concurrent ou analogue rend difficile pour un client de comparer et donc de prendre le risque de l'achat,
- L'innovation suppose un temps de formation du client ce qui rend toujours nécessaire mais délicate la validation de la demande.
- Aux incertitudes commerciales s'ajoutent les incertitudes technologiques ; à savoir la capacité à aboutir à une solution technologique (un prototype, un démonstrateur ...) qui fonctionne avec une stabilité dans le temps.
- Au-delà du caractère innovant les projets peuvent être dans une phase de développement et de maturation différente : phase d'amorçage, de lancement industriel et commercial, phase de premier développement...

Pour répondre à ces spécificités, la pépinière d'entreprises Cœur d'Hérault s'appuie sur une équipe interne, ses réseaux de partenaires techniques, scientifiques, universitaires et sur la mobilisation. Des réunions

tripartites sont organisées avec des experts spécialisés pour répondre à une problématique spécifique nécessitant un regard externe et des compétences particulières. La présence du chargé de mission est importante pour le suivi des membres et le regard croisé.

Dans ce cadre, la pépinière sélectionne depuis de nombreuses années des experts de l'accompagnement et de la formation pour renforcer son potentiel d'expertise auprès des entreprises.

## ARTICLE 2 - OBJET DE LA MISSION

### 2.1 Enjeux du projet

Au sein de la pépinière, l'accompagnement des entreprises innovants et/ou à fort potentiel de développement est personnalisé.

Il permet un appui du conseil ciblé et parfois une expertise spécifique quand le porteur de projet est confronté à une problématique précise. C'est pourquoi la pépinière d'entreprises a fait le choix de mobiliser des compétences externes en complément de ses ressources internes.

Lorsque sont identifiés des besoins communs à plusieurs porteurs de projet, la pépinière d'entreprises organise des ateliers collectifs animés par des prestataires sélectionnés selon la thématique (finance, juridique, stratégie...).

A partir de ces ateliers collectifs et pour aller plus loin, il peut être proposé aux entreprises innovantes et/ou à fort potentiel de développement des rendez-vous individuels avec le prestataire.

Les objectifs de ces sollicitations sont d'apporter :

- des connaissances complémentaires et un regard extérieur,
- des connaissances spécifiques sur un domaine particulier,
- une expertise, des outils performants, des retours d'expériences,
- un accompagnement renforcé à la maturation des étapes,
- ...

### 2.2 Objectifs de la mission

Le présent marché concerne l'intervention de professionnels spécialisés sur des problématiques spécifiques que rencontrent les chefs de jeunes entreprises et les porteurs de projet innovants et/ou à fort potentiel de développement (innovant ou à fort potentiel de développement), membres de la Pépinière du Cœur d'Hérault.

## ARTICLE 3 - ORGANISATION ET CONTENU DE LA MISSION

### 3.1 Déroulement de la prestation

Après conclusion du marché, lorsque le chargé de mission aura identifié un besoin, il attribue au porteur de projet un nombre de séances et **rendez-vous individuel** avec l'expert identifié selon la thématique.

#### a) Eléments généraux

Le prestataire s'engage :

- en début d'accompagnement ou de formation, à présenter de manière succincte, le contexte de son intervention dans le cadre des prestations financées par la pépinière d'entreprise du Pays Coeur d'Hérault.
- à utiliser sur l'ensemble des supports de formations les logos de la structure ainsi de les logos des financeurs (FSE, CR Occitanie, ...) transmis par la coordinatrice de la Pépinière.
- à ne pas réaliser d'opération de nature commerciale auprès des participants.

- à informer le Pays de toutes difficultés rencontrées avant, pendant et après la formation – accompagnement
- à fournir le matériel pédagogique nécessaire à l’animation de son intervention
- à être force de proposition pour l’amélioration des interventions suivantes
- à centraliser l’ensemble des questionnaires de satisfaction pour chaque animation collective et à la fin de chaque accompagnement individuel ; à assurer les relances afin d’obtenir les retours et à les transmettre à la coordinatrice de la pépinière.
- à fournir dans un délai d’une semaine maximum après l’accompagnement-formation, les fiches d’émargements signées y compris par l’intervenant, les questionnaires de satisfaction.

b) Les ateliers collectifs :

Des **ateliers économiques en collectif** sont organisés au fil de l’eau selon les besoins des entreprises et feront l’objet d’une sollicitation.

Les thèmes ne sont pas connus à l’avance car cela va dépendre des besoins des entreprises à mutualiser. Ces ateliers sont habituellement organisés sur une demi-journée ou une journée en présentiel mais au vu de la situation de crise sanitaire que nous traversons actuellement ils peuvent être organisés à distance sous le format webinaire.

Le prestataire devra être en capacité de proposer des Visioconférences et des Webinaires avec un outil accessible et libre.

Le choix du modèle de déroulement sera fait par la coordinatrice de la pépinière (présentiel ou visio).

Par ailleurs, le prestataire s’engage à recueillir en amont de l’action, les attentes des participants afin d’affiner le contenu de son intervention (sur la base d’un questionnement préalable)

Tout report ou annulation du fait du prestataire devra pouvoir être identifié comme une cause de force majeure recevable. L’annulation devra être justifiée par écrit au Pays 10 jours minimum avant la date prévu (sauf cas de force majeure)

c) Les rendez-vous individuels :

Ces rendez-vous individuels sont dédiés exclusivement aux membres de la pépinière d’entreprises (porteurs de projet ou entreprises).

Les rendez-vous se font en face à face ou à distance en visio.

1 rendez-vous individuel = 1 séance de 2h00.

Le chargé de mission aura la possibilité de participer au rendez-vous s’il juge que cela est nécessaire.

Le prestataire s’engage à informer le chargé de mission des différents rendez-vous et à fournir un compte rendu après chaque rendez vous dans un délai d’une semaine.

### 3.2 Décomposition en lots

Les prestations sont réparties en 7 lots thématiques désignés ci-dessous, chaque lot étant attribué à un prestataire.

Un prestataire a la possibilité de répondre à plusieurs lots.

Voici la liste des lots avec des exemples de thématiques non exhaustives et non limitatives en raison de l’évolution des besoins des entreprises.

Le prestataire doit être en mesure de répondre à une question liée à son champ d’expertise. Il ne s’agit là que d’exemples.

Il est attendu du prestataire d’être force de proposition dans sa réponse sur les points à aborder et les préconisations au regard de la particularité des projets innovants et/ou à fort potentiel de développement.

**1- Lot Finance :**

- Etablir un prévisionnel financier
- Construire le modèle économique de l'entreprise
- Définir une/des stratégies financières
- Comprendre et analyser le bilan financier pour mettre en place des actions correctrices
- Définir des indicateurs propres à l'activité et piloter l'entreprise
- Préparer la levée de fond
- Financer le projet de recherche et développement
- ...

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Construire, valider le modèle économique

**2- Lot Stratégie, Marketing, commercial :**

- Gérer un projet innovant
- Analyser l'environnement du marché de l'entreprise
- Segmenter le marché et construire l'offre de l'entreprise
- Définir le positionnement et les avantages concurrentiels de l'entreprise
- Tester l'offre (méthode lean) de l'entreprise
- Construire la stratégie marketing
- Définir le plan d'actions commerciales de l'entreprise
- Booster le chiffre d'affaires de l'entreprise
- Assurer une négociation commerciale
- ...

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Quelle stratégie pour acquérir les premiers clients
- Stratégie de commercialisation : comment utiliser sa communauté pour accroître les ventes (exemple des préventes)
- One shot, pic d'activité pendant la crise, comment garder cette clientèle venue pendant la crise
- Développer et valoriser l'innovation de l'entreprise
- Faire émerger un business model grâce aux méthodes de créativité
- Gestion et management de projet innovant
- Les éléments fondamentaux du marketing pour l'entreprise innovante
- Vérifier l'accès au marché et définir la stratégie commerciale
- Présenter à l'oral le projet de l'entreprise
- ...

**3- Lot Communication :**

- Définir le plan de communication de l'entreprise
- Choisir et construire les outils de communication
- Budgétiser le plan de communication de l'entreprise
- Construire « son message »
- Construire la communication digitale
- Communiquer via les réseaux sociaux
- Evaluer la communication de l'entreprise – Définir ses indicateurs de suivi et d'évaluation
- Développer les relations publiques
- Construire un réseau et réussir les relations presses
- Maîtriser et optimiser la réputation web
- Construire les premiers outils de communication
- Construire une communication responsable
- Accompagner le chef de TPE dans la conquête de clients via les réseaux sociaux
- ...

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Savoir présenter le projet de l'entreprise à l'oral, adapter sa présentation selon la cible et le contexte (communication orale)
- Définir la stratégie digitale de l'entreprise

#### **4- Lot Gestion des Ressources humaines :**

- Construire l'équipe et évaluer ses besoins de compétences (internes-externes)
- Définir la stratégie de recrutement
- Définir les profils de poste
- Construire le parcours d'intégration
- Elaborer le plan de formation
- Accompagner aux changements
- Gérer les ressources humaines d'une entreprise en croissance
- ...

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Comment fédérer les équipes,
- Quels renouveaux pour les collaborateurs après la crise sanitaire
- Manager par les compétences
- Rôles et place du management dans la gestion des RH

#### **5- Lot Développement de l'entreprise :**

- La gestion de projet
- Gérer la croissance et le changement d'échelle de l'entreprise : maîtriser les impacts en termes de management, financier, production etc....
- Définir le modèle de croissance de l'entreprise
- Adapter le modèle économique, la stratégie commerciale de l'entreprise
- Rechercher des financements pour maîtriser cette croissance
- Le management d'équipe : quelle posture à adopter
- ....

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Quelle organisation liée au changement d'échelle

#### **6- Lot Juridique :**

- Mettre en place un pacte d'actionnaires, pacte d'associés
- Choisir et Elaborer les statuts juridiques de l'entreprise
- Optimiser le statut du dirigeant
- Assurer une bonne gestion de la fiscalité
- Connaitre et respecter le droit du travail
- Connaitre et respecter le droit social
- Connaitre et respecter le droit des affaires
- ....

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Les fondamentaux juridiques
- Quel statut juridique?

#### **7- Lot Propriété Intellectuelle**

- Identification des barrières à l'entrée du projet
- Conseiller et accompagner pour l'obtention, le maintien, l'exploitation et la défense des droits et titres de propriété : protection industrielle, littéraire, artistique

- Accompagner et conseiller dans le cadre d'une recherche d'antériorité, aide à la prise de décision
- Conseiller sur l'élaboration des différents contrats et accords de confidentialité
- ...

Exemple de thèmes à aborder en collectif :

- Protéger l'innovation de l'entreprise (brevet, marque, dessin et modèle, stratégie du secret...)



## ARTICLE 4 - FORMAT ET MODALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT

### 4.1. Recommandations méthodologiques

Le chargé de mission identifie un besoin auprès d'un porteur de projet et contacte lui-même le prestataire adéquat pour expliquer le besoin et les attentes.

Un nombre de séance est alors attribué au porteur de projet.

Le chargé de mission informe le porteur de projet du nombre de séances qui lui ont été attribuées et procède à la mise en relation avec le prestataire.

### 4.2. Compétences exigées

Les projets accompagnés par la pépinière d'entreprises sont portés par des TPE présentant des innovations (innovation technologique, d'usage et sociale). Les prestataires sélectionnés devront avoir une expérience dans l'accompagnement de ce type de projet et devront présenter leurs références et leur méthodologie d'accompagnement au travers d'un mémoire technique.

Le prestataire devra être également en mesure d'animer des séances en collectif à distance ou en présentiel.

### 4.3. Les livrables

#### Pour les rendez-vous individuels :

Le prestataire rédigera et transmettra à la fin de chaque rendez vous individuel, les **comptes rendus** des rendez-vous individuels au chargé de mission présentant l'accompagnement et la prestation réalisée accompagné de tous les documents et présentations.

Une **feuille d'émargement** retraçant l'ensemble des rendez-vous (remise avec le bon de commande signé)

Le prestataire informera le chargé d'affaire de tous les échanges avec le porteur de projet (date et contenu des échanges).

A la fin de la mission le prestataire devra remettre un rapport de fin de mission détaillant la prestation réalisée et le résultat obtenu.

#### Pour les animations collectives

Concernant les animations collectives, le prestataire s'engage à fournir aux participants le support de présentation ainsi que tous documents complémentaires résultants des échanges avec les participants. Les supports seront stockés par la pépinière pour constituer une banque de données partagés.

Une feuille d'émargement identifiant les participants.

Un récapitulatif des échanges « post formation » (notamment pour les actions en visio) afin de répondre aux questions et précisions complémentaires.

#### Synthèse pédagogique

Une synthèse pédagogique des accompagnements collectifs et individuels devra être rédigée par le prestataire retenu en fin de mission afin d'être diffusée auprès des élus, financeurs, porteurs de projets et grand public.

#### **4.4. Le lieu de réalisation**

La prestation pourra se dérouler en priorité à NOVEL'ID, à distance en visioconférence à partir de NOVEL'ID ou dans les locaux de l'entreprise accompagnée.

Dans le cas d'un déroulement en visioconférence, le prestataire devra valider en lien avec la coordinatrice de la pépinière, l'outil et l'accès au système de visio (gratuité et la facilité d'accès).

### **ARTICLE 5 - DELAI DE REALISATION**

Le présent marché est conclu jusqu'au 31 décembre 2021.

L'ensemble des rendez-vous individuels et des ateliers collectifs devront avoir lieu avant le 30 novembre 2021.

Après identification du besoin par le chargé de mission et la mise en relation avec le prestataire, le premier rendez individuel devra être programmé dans le mois qui suit. Ce délai pourra être rallongé si le chargé de mission en juge la nécessité et en accord avec le prestataire.

### **ARTICLE 6 – FINANCEMENTS PUBLICS : MESURES DE PUBLICITE**

Cette prestation est financée par l'Union Européenne –FSE et la Région Occitanie.

Aussi, tous les livrables et les éléments de communication devront faire figurer : l'emblème européen accompagné de la mention, le logo du FSE, le logo de la Région Occitanie, le logo du Pays Coeur d'Hérault ainsi que des logos des 3 EPCI.

Les logos et précisions seront fournis au prestataire dès la notification du marché.

### **ARTICLE 7 - UTILISATION DES RESULTATS - CONFIDENTIALITE**

Le prestataire se reconnaît tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les échanges, faits, informations sur le projet et résultats dont il aura connaissance.

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documentation à des tiers sans l'accord préalable du porteur de projet et/ou du chargé d'affaire.

Les documents, résultats et données remises au prestataire pour la bonne exécution de la mission ou en préparation du rendez-vous ne pourront être utilisés à d'autres fins.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le prestataire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement(UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, «le règlement européen sur la protection des données»).