



# DIAGNOSTIC IMPACT

## Cahier des charges

Le Diag Impact s'adresse aux start-ups et TPE/PME innovantes qui veulent intégrer les enjeux d'impact à leur stratégie de développement et pratiques existantes, quel que soit leur niveau de maturité vis-à-vis de ces enjeux.

L'impact est ici compris comme les effets, positifs et négatifs, de l'entreprise sur ses parties prenantes : clients, fournisseurs, salariés et prestataires, écosystème économique, environnement, société. Ces effets peuvent aussi bien résulter du modèle d'affaires de l'entreprise que de son fonctionnement interne et de ses interactions avec son écosystème.

Le Diag Impact a pour objectif d'accompagner les entreprises ciblées dans l'identification de leurs enjeux d'impact, l'élaboration ou l'évaluation de leur stratégie pour y répondre, et de proposer un premier plan d'actions. L'accent est mis non seulement sur une évaluation de l'existant mais aussi sur une analyse des grands enjeux d'impact liés aux perspectives de développement de l'entreprise.

L'aide indirecte accordée à l'entreprise correspond à la prise en charge partielle du coût d'une prestation de conseil réalisée par un expert spécialisé (ci-après dénommé « l'expert conseil ») référencé par Bpifrance. L'expert conseil, mis en relation par Bpifrance, interviendra auprès de l'équipe dirigeante de l'entreprise.

Le présent Cahier des Charges décrit la prestation qui devra être réalisée par l'expert conseil agissant au profit d'une entreprise bénéficiaire de l'offre Diagnostic Impact proposée par Bpifrance.

En fonction du niveau de maturité de l'entreprise vis-à-vis ses enjeux d'impact, la prestation pourra s'articuler de différentes façons :

- Si l'entreprise n'a pas encore établi de stratégie RSE, la prestation comprendra la réalisation d'une analyse des enjeux prioritaires en fonction de l'activité, de l'âge, du stade de développement et de la taille de l'entreprise ;
- Si l'entreprise a déjà une stratégie RSE, la prestation comprendra l'évaluation de l'adéquation de celle-ci avec les enjeux prioritaires, et possiblement l'analyse approfondie d'une ou plusieurs de ses composantes ;

Pour tous les niveaux de maturité de l'entreprise, l'expert établira des axes de recommandations et une liste d'actions à mettre en œuvre pour adresser les enjeux d'impact de l'entreprise.

Le contenu et les modalités de réalisation de la prestation sont détaillés ci-après.

*NB : L'évaluation du bilan carbone et les pistes de décarbonation de l'activité de l'entreprise sont traitées dans l'offre d'accompagnement Diag Décarbon'Action ; les pistes de réduction et d'optimisation des flux de matière, déchets, eau et énergie sont traitées dans le cadre du Diag Eco-flux.*

## 1. Contenu de la prestation

### 1.1 Elaboration ou évaluation de la stratégie d'impact de l'entreprise et priorisation des enjeux à adresser

Au cours de cette phase, l'expert conseil analyse la situation de l'entreprise en croisant sa maturité RSE et les enjeux clé liés à son modèle d'affaire, son secteur, sa taille, et ses perspectives de développement. Cette phase pourra s'articuler autour de deux grandes étapes :



## 1) Etablissement de la liste des enjeux d'impact de la société et de son secteur :

L'entreprise liste dès le début de la prestation les enjeux sur lesquels elle souhaiterait se pencher particulièrement, s'il y en a. L'entreprise donne également à l'expert une vision prospective de sa stratégie de développement, qui permet à l'expert d'évaluer les grands sujets d'impact à venir pour l'entreprise et les actions prioritaires à mener pour anticiper les possibles impacts négatifs du développement de l'entreprise et valoriser les pistes d'impact positif.

L'expert analyse avec l'entreprise les grands enjeux clés de l'entreprise en fonction de son secteur, de sa taille et de son stade de développement. L'expert apporte notamment à l'entreprise une analyse des risques et opportunités liés à chacun des enjeux considérés, en termes d'évolution de la réglementation, des risques d'image et des tendances sectorielles. Une attention particulière sera apportée par l'expert conseil au modèle d'affaires de l'entreprise et aux impacts positifs et négatifs de sa proposition de valeur sur ses parties prenantes, la société, et l'environnement. Pour les entreprises dont le modèle d'affaires a intrinsèquement un impact positif, l'expert peut proposer des pistes de mesure et de valorisation de cet impact. La prestation ne peut cependant porter intégralement sur l'établissement d'une méthodologie de mesure de l'impact.

Cette étape est obligatoire et doit couvrir l'ensemble des enjeux d'impact (environnemental, social, gouvernance), et ce même si la suite de la prestation portera principalement sur un des enjeux identifiés.

L'expert analyse la maturité actuelle de l'entreprise sur ces enjeux, l'importance de chacun des enjeux en termes de risque et de magnitude d'impact. L'expert pourra établir une matrice prégnance des enjeux / maturité de l'entreprise, croisant ces deux évaluations.

## 2) Choix des enjeux clés à prioriser :

Il est laissé à l'entreprise le choix de se pencher plus particulièrement sur un enjeu particulier afin de le traiter en profondeur, ou bien d'aborder plusieurs enjeux de manière moins approfondie, à la condition que les enjeux abordés donnent lieu à l'élaboration de pistes d'actions concrètes et priorisées. Ce choix est effectué à partir des réflexions suscitées par la phase d'analyse, à la décision de l'entreprise, en concertation avec l'expert.

Cette étape détermine les modalités de la suite de la prestation :

- L'entreprise peut choisir d'adresser plusieurs enjeux, notamment si l'entreprise n'a encore mené aucune action sur les sujets d'impact ;
- Ou bien l'entreprise peut choisir de privilégier un des 3 grands piliers de l'impact (environnement, social, gouvernance), et plus particulièrement cibler des enjeux particuliers au sein de ces piliers (ex : empreinte carbone, parité...).

## 1.2 Recommandations et plan d'actions

Sur la base de la phase d'analyse et de sélection précédente, l'expert formule des premières recommandations sur chacun des enjeux sélectionnés et propose un plan d'actions sur chacun des enjeux considérés.

Ces recommandations ont pour objectif de fournir au dirigeant les éléments de décision nécessaires à l'engagement d'étapes ultérieures au présent Diagnostic, et les ressources externes mobilisables, via notamment l'apport d'outils et de méthodologies par l'expert.

L'expert est invité notamment à fournir à l'entreprise des informations précises sur les ressources mobilisables en termes de financement des actions, de pistes de valorisation, de méthodes d'évaluation et de suivi, et d'exemples de bonnes pratiques adaptées au secteur et au stade de développement de l'entreprise, autant que possible durant la durée du Diag.



### **1.3 Prestations non éligibles :**

La prestation d'accompagnement considérée n'inclut pas, entre autres, la production des éléments suivants :

- La réalisation d'une étude de marché exhaustive ;
- La réalisation de supports de communication (conception de brochures, flyers, ...) ;
- La mise en œuvre opérationnelle du plan d'actions ;
- La garantie d'obtention d'une certification par Bpifrance ;
- La réalisation d'un bilan d'émission de gaz à effet de serre (voir l'offre de Bpifrance Diag Decarbon'Action).
- Un accompagnement exclusivement dédié à l'obtention de la qualité de société à mission ou d'une certification ou d'un label.

## **2. Modalités de réalisation de la prestation**

### **2.1. Préqualification du besoin de l'entreprise**

Préalablement au dépôt d'une demande de Diag Impact, l'expert conseil valide avec l'entreprise lors d'un entretien de préqualification la pertinence de la conduite d'un tel diagnostic et son adéquation avec le cahier des charges défini par Bpifrance. L'expert présente explicitement ses champs de compétence à l'entreprise et vérifie l'adéquation avec les besoins exprimés par le client et les enjeux d'impact les plus importants de son secteur d'activité. A la suite de cet échange, l'expert conseil établit une proposition commerciale à partir d'une présentation de l'entreprise dans son contexte qui positionne clairement les problématiques à aborder au cours du diagnostic.

### **2.2. Organisation de la prestation**

La prestation comporte 5 jours d'accompagnement, et se déroule sur une période comprise entre 3 semaines et 3 mois. Elle comporte plusieurs entretiens pour permettre d'une part, au dirigeant de mûrir sa réflexion sur les premières pistes envisagées et d'autre part, d'approfondir les enjeux considérés et la faisabilité des pistes d'action proposées.

L'entreprise s'engage à assurer des disponibilités de son dirigeant et de tout membre de l'équipe de direction et/ou des collaborateurs estimées nécessaires à la bonne conduite des différentes phases du diagnostic et de l'élaboration des plans d'actions.

A la suite de la prestation, l'expert fournit à l'entreprise un rapport final comprenant :

- Une synthèse sur l'ensemble des enjeux listés lors de la première étape, pouvant comprendre une matrice prégnance/maturité ;
- Les plans d'actions étudiés, les recommandations, leur priorisation et leur faisabilité ;
- L'analyse des ressources internes nécessaires à la réalisation des plans d'action, et des ressources externes mobilisables pour l'accompagnement, le financement et la valorisation des actions ;
- Le résultat d'éventuelles recherches et analyses complémentaires.

### **2.2 Tarifs**

Le montant forfaitaire de la prestation s'élève à 5000€ HT, pris en charge à 50% par Bpifrance.

## **3. Qualité et déontologie**

La réalisation du Diag Impact s'appuie sur des engagements qualitatifs que le dirigeant d'entreprise est en droit d'attendre de la part de l'expert. Ces engagements s'appuient sur 7 principes fondamentaux

### **3.1 Compétence**

- Mettre à disposition toutes les compétences nécessaires à la bonne exécution de la prestation.



- Assurer un devoir de conseil auprès du client tout au long de la mission.
- Adapter ses honoraires à la mission proposée et au service rendu et ce, de manière réaliste.

### **3.2 Confidentialité**

- Conclure un engagement de confidentialité avec le client ou prévoir une clause de confidentialité dans le contrat conclu entre l'expert et l'entreprise bénéficiaire.
- Ne pas divulguer les informations transmises par le client dans le cadre de la mission, notamment les informations liées à sa stratégie de développement ainsi que les informations sur les pratiques internes de l'entreprise.

### **3.3 Ethique professionnelle**

#### Vis à vis du client :

- Respecter les intérêts économiques du client,
- S'engager à des pratiques commerciales loyales,
- S'engager dans la réalisation de sa mission jusqu'à sa finalisation
- Travailler en toute transparence avec le client (devis, facturation, conditions générales de vente, frais annexes).

#### Vis-à-vis des confrères experts :

- S'engager à des pratiques saines et loyales aussi bien vis-à-vis des collaborateurs que des concurrents,
- Ne pas enfreindre le droit de la propriété intellectuelle et ce, même si cela émanerait de la volonté du client,
- Ne fournir aucune production non rémunérée ou à un prix irréaliste,
- Ne recevoir aucun avantage en dehors de la rémunération définie par le contrat.

### **3.4 Conflits d'intérêts**

- S'assurer de l'absence de conflit d'intérêts préalablement au démarrage de la mission.
- S'assurer de n'avoir aucun intérêt, à quelque titre que ce soit, chez le client.
- Informer le client dans les plus brefs délais au cas où la prise de connaissance d'informations serait susceptible de générer des conflits d'intérêts, et plus généralement informer le client de toute survenue de situation qui pourrait interférer sur le bon déroulement de la mission et/ou qui risquerait de compromettre l'exécution objective de celle-ci.

### **3.5 Relation client et gestion de projet**

- Informer dès que possible le client de tout retard ou incident.
- Informer le client d'une mauvaise communication ou d'une incompatibilité avec celui-ci.
- Fournir les livrables de la mission dans les conditions fixées au moment de la signature du contrat de prestations.
- Adopter un regard critique face à la problématique client.
- Lui communiquer toute erreur perçue, ne pas hésiter à remettre le projet en cause.
- Signer un avenant en contrat, si une décision approuvée venait à être remise en cause.
- Effectuer une mesure de la satisfaction client au cours d'un entretien à la fin de chaque phase de travail.
- Fournir des traces écrites de toutes informations et décisions importantes transmises au cours du projet.
- Fournir un compte-rendu approuvé par l'ensemble des parties à l'issue de chaque réunion projet.

### **3.6 Méthodologie**

#### Rédiger une offre de prestation :

- Rédiger un devis détaillé qui explique la méthode proposée de manière précise,
- Communiquer systématiquement les Conditions Générales de Ventes (obligation légale) et commenter les points importants,



- Prévoir et commenter les aspects de cession des droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, marques, dessins et modèles, brevets...),
- Vérifier si le devis rédigé est conforme avec le besoin exprimé (en interne mais aussi avec le client).

Suivre l'offre de prestation :

- S'engager à la conformité des livrables vendus/délivrés,
- S'assurer de la perception qualitative de la prestation par le client,
- Respecter le planning établi (exception faite si le retard vient du client).

Structurer la phase de production :

- Adapter ses outils de communication à la mission,
- S'assurer de la bonne compréhension du projet par le client,
- Faire valider les différentes phases en interne et par le client.

### **3.7 Conformité**

- Être à jour du règlement des cotisations sociales et fiscales.
- Respecter le code du travail et le droit à la formation.
- Disposer des assurances professionnelles.
- Rapporter au client tout aléa portant atteinte aux éléments qui pourraient avoir été fournis par lui (perte, endommagement, etc.)