



# DIAGNOSTIC CROISSANCE

## Cahier des charges

Le Diagnostic Croissance a pour objectif de soutenir les start-ups dans leur transformation en scale-up, dans la (re)définition de leur stratégie et l'amélioration de leur performance, en mettant en place une démarche de diagnostic et de conseil sur les facteurs clés de performance et de croissance.

Il permet de dégager les mesures à prendre pour accélérer le développement des start-ups, réorienter leur trajectoire de croissance, reconsidérer leur modèle économique et, le cas échéant, préparer au mieux une levée de fonds en assurant une meilleure compréhension du projet par les futurs investisseurs.

Le Diagnostic Croissance consiste en une prestation d'accompagnement et de conseil réalisée par un expert spécialisé, destinée à :

- Réaliser une analyse synthétique des fondamentaux de la start-up : plan d'affaires, stratégie de développement, objectifs, équipes...
- Evaluer les problématiques rencontrées,
- Définir des axes stratégiques de croissance et d'optimisation de leurs performances, et identifier les solutions créatrices de valeur pour soutenir la start-up dans sa transformation en scale-up,
- Définir un plan de financement adapté et le cas échéant, orienter la start-up vers les fonds, financeurs ou réseaux d'intérêt appropriés.

Le Diagnostic Croissance s'adresse aux start-up<sup>1</sup>, quel que soit leur secteur d'activité, ayant démontré un potentiel de croissance, et qui peuvent :

- Etre à un stade charnière de leur développement, avec une ambition d'optimisation et d'accélération,
- Reconsidérer leur stratégie et/ou modèle économique, en ayant besoin d'un regard expert extérieur,
- Avoir atteint un seuil qui limite leur potentiel de croissance,
- S'engager dans une levée de fonds.

Les besoins de l'entreprise doivent être clairement identifiés autour de problématiques telles que :

- Pivot / Repositionnement de la proposition de valeur de la start-up
- Définition d'un plan de financement adapté et identification de solutions ad hoc (préparation d'une levée de fonds, réorganisation du capital, etc.)
- Croissance externe, rapprochements ou partenariats
- Développement commercial
- Développement international
- Organisation et structuration de la start-up, leadership de l'équipe dirigeante

Préalablement au dépôt par l'entreprise d'une demande de Diagnostic Croissance, l'expert conseil valide avec cette dernière, lors d'un entretien de préqualification, la pertinence de la conduite d'un tel diagnostic et l'adéquation de son besoin avec le Cahier des Charges défini par Bpifrance. À la suite de cet échange, l'expert conseil établit une proposition commerciale, qui situe l'entreprise dans son contexte (marché, stade de développement, enjeux...) et permet de justifier son montant. Cet échange de préqualification n'est pas facturé à l'entreprise par l'expert conseil.

---

<sup>1</sup> Les start-up éligibles sont nécessairement des PME au sens de la réglementation européenne, sont âgées de moins de 8 ans et réalisent moins de 10 millions de chiffre d'affaires. Sont exclues du dispositif les filiales à plus de 25% d'une entreprise ne correspondant pas elle-même aux critères d'éligibilité et les entreprises en difficulté au sens de la réglementation européenne.



# 1. Etendue de la prestation de Diagnostic Croissance

## 1.1 Phase de diagnostic

Une première phase de diagnostic sera conduite, afin d'apprécier les fondamentaux et la situation de la start-up. Les enjeux l'ayant conduit à faire appel au Diagnostic Croissance, seront largement étudiés, à la lumière des objectifs qu'elle poursuit, de sa stratégie, de ses contraintes, des facteurs de risque et verrous, et du marché.

## 1.2 Phase de conseil

Une phase de conseil sera menée à la suite de cette phase de diagnostic, avec pour objectifs de :

- Définir les axes stratégiques de croissance, d'optimisation des performances de la start-up et/ou de (re)structuration interne, et d'identifier des solutions concrètes créatrices de valeur pour soutenir la start-up dans sa transformation en scale-up,
- Définir un plan de financement adapté et le cas échéant, orienter la start-up vers les fonds, financeurs ou réseaux d'intérêt appropriés.

## 1.3 Liste indicative des sujets que le Diagnostic Croissance ne doit pas couvrir

Le Diagnostic Croissance est une prestation de conseil stratégique visant à aider les dirigeants à prendre du recul sur leurs pratiques et leur stratégie. Il ne s'agit donc pas d'une prestation opérationnelle et la mise en œuvre des solutions identifiées dans le cadre de la prestation est exclue.

Sont exclues les prestations suivantes :

- Réalisation rapports automatisés via complétion de questionnaire sur une plateforme, si le rapport n'est pas accompagné d'une mission de conseil conforme au cahier des charges du diagnostic
- Détection et/ou réalisation de dossiers de financements publics, notamment les financements Bpifrance
- Mise en œuvre de prestation de marketing digital / référencement internet / SEO (cette thématique pouvant être l'un des axes d'amélioration identifiés dans le cadre du diagnostic)
- Plan de communication
- Formalisation simple de Business Plan et Pitch Deck, sans prise de recul sur la stratégie et les pratiques de la start-up
- Mise en relation simple avec des investisseurs, sans prise de recul sur la stratégie et les pratiques de la start-up

# 2. Réalisation de la prestation

## 2.1 Modalités de réalisation

L'ensemble des informations collectées dans le cadre du Diagnostic Croissance proviendra (i) d'échanges en face à face entre l'expert conseil et l'équipe dirigeante de la start-up, l'ensemble des parties prenantes, et le cas échéant, (ii) d'une visite de la start-up et de son outil de production, (iii) des études et rapports sur un secteur, etc.

Le Diagnostic Croissance fera l'objet d'un Rapport Final rédigé par l'expert conseil (5 à 7 pages minimum) qui sera remis directement au dirigeant de la start-up. Les modalités de cession des droits de propriété intellectuelle portant sur ces livrables devront être envisagées dans le contrat conclu entre l'expert conseil et la start-up bénéficiaire.

Le forfait de ce Diagnostic Croissance sera équivalent à un montant forfaitaire de 5 000 euros HT, où l'expert conseil s'engage à étudier les éléments décrits ci-dessus. Il revient à l'expert conseil de déterminer la durée du Diagnostic Croissance. Celle-ci doit nécessairement comporter à la fois une phase de diagnostic et de conseil.

La prestation sera réalisée dans un délai bref (quatre mois maximum) suivant la date du contrat de prestation conclu entre l'expert conseil et la start-up bénéficiaire. Le livrable (synthèse de l'analyse de la start-up bénéficiaire par l'expert dont recommandations et/ou plan d'actions) sera remis par l'expert conseil à la start-up bénéficiaire ainsi qu'à Bpifrance dans un délai de 10 jours environ suivants la fin de la prestation.

## 2.2 Tarif

Le montant de ce Diagnostic Croissance est forfaitaire et s'élève à 5 000 euros HT.



## 3. Qualité et déontologie

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

### 3.1 Compétences

- 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 conseil et la start-up bénéficiaire,
- Ne pas divulguer les informations transmises par le client dans le cadre de la mission.

### 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 conseils et des consultants en général :

- 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 émanait 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 survenance 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 au 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 toute information et décision 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).

#### Structurer et suivre l'offre de prestation :

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

### **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,
- Fournir à Bpifrance l'ensemble des documents nécessaires à la constitution d'un dossier de connaissance client,
- Rapporter au client tout aléa portant atteinte aux éléments qui pourraient avoir été fournis par lui (perte, endommagement, ...).