

## DIAGNOSTIC DESIGN : ADAPTEZ LE DESIGN DE VOS PRODUITS ET SERVICES AUX BESOINS DES UTILISATEURS

### MODALITES DE LA PRESTATION

Prestation jusqu'à **3 000€ HT** pour un service et jusqu'à **4 000€ HT** pour un produit physique :

- dont 50% du montant total de la prestation pris en charge par Bpifrance;
- 3 jours de prestation pour un service ou 4 jours pour un produit physique à réaliser dans un délai de 4 mois.

### CRITERES D'ELIGIBILITE DU DEMANDEUR

Être une entreprise innovante :

- appartenant à la catégorie suivante :
  - startup : créée < 8 ans, effectif < 250 personnes et chiffre d'affaires < 10 M€
  - PME : effectif < 250 personnes et chiffre d'affaires < 50 M€ au total bilan < 43 M€
  - ETI : effectif < 2 000 personnes.
- immatriculée en France et/ou DROM-COM.

### CRITERES D'EXCLUSION

Sont exclues du dispositif :

- les entreprises en difficulté, au sens de la réglementation européenne ;
- les entreprises qui ne seraient pas à jour de leurs obligations fiscales et sociales ;
- les entreprises non autonomes, détenues à plus de 25% par des entreprises partenaires ou liées, dont les données consolidées avec celles-ci ne correspondent pas aux critères d'éligibilité ci-dessus
- les sociétés civiles immobilières (SCI) ;
- les entreprises en nom personnel (dont entreprise individuelle).

### PREAMBULE

Le Diagnostic Design a pour objectif d'accompagner les entreprises dans la phase d'élaboration ou de refonte du design de leur produit ou service. En deux phases clés et concrètes, il permet à l'entreprise d'évaluer l'impact du design de son produit ou service sur ses utilisateurs ainsi que, si possible, sur l'environnement, puis de définir des axes d'amélioration ou de création du design de ce produit ou service.

Le Diagnostic Design accompagne les entreprises dans la compréhension et l'analyse du produit ou service à travers l'évaluation de l'entreprise et son marché, ainsi que la politique design. De plus, le diagnostic permet la mise en exergue de recommandations reposant sur l'analyse des besoins d'usage du produit ou du service.

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 dans le design de service ou de produit.

Le Diagnostic Design s'adresse aux startups, PME et ETI innovantes et/ou industrielles de moins de 2 000 salariés, immatriculées en France, et à jour du règlement de leurs cotisations sociales et fiscales. Sont exclues du dispositif les entreprises en difficulté au sens de la réglementation européenne.



Le présent cahier des charges décrit la prestation qui devra être réalisée par l'expert agissant au profit d'une entreprise bénéficiaire de l'offre Diagnostic Design proposée par Bpifrance. Une partie du coût de la prestation est prise en charge par Bpifrance sous réserve de l'acceptation de la demande déposée.



## TABLE DES MATIERES

<b>1. PERIMETRE DE LA PRESTATION DU DIAGNOSTIC DESIGN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.</b> Description de la prestation .....	4
<b>1.2.</b> Livrables .....	4
<b>1.3.</b> Liste indicative des prestations non couvertes .....	5
<b>1.4.</b> Typologie d'experts intervenant sur le Diagnostic Design .....	5
<b>2. MODALITES DE REALISATION DE LA PRESTATION DU DIAGNOSTIC DESIGN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.</b> Tarif .....	5
<b>2.2.</b> Modalités de souscription .....	5
<b>2.3.</b> Modalités de réalisation .....	5
<b>2.4.</b> Modalités de clôture .....	6
<b>2.5.</b> Régime d'aide(s) mobilisable(s) .....	6
<b>3. QUALITE ET DEONTOLOGIE</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1.</b> Compétences .....	6
<b>3.2.</b> Confidentialité .....	6
<b>3.3.</b> Ethique professionnelle .....	6
<b>3.4.</b> Conflits d'intérêts.....	7
<b>3.5.</b> Relation client et gestion de projet .....	7
<b>3.6.</b> Méthodologie .....	7
<b>3.7.</b> Conformité.....	8



## 1. PERIMETRE DE LA PRESTATION DU DIAGNOSTIC DESIGN

### 1.1. Description de la prestation

Le diagnostic Design permet aux entreprises, dans un premier temps, de réaliser une première phase d'évaluation analytique sur les sujets suivants :

- La concurrence en termes d'offres de produits et/ou services : recherche d'usages connexes ;
- L'évaluation des contraintes économiques du produit ou service au regard du marché ;
- Le type de clientèle et d'utilisateurs : définition de persona cibles de l'entreprise ;
- Les circuits de distribution : caractéristiques, parts de marché, chaîne logistique jusqu'à la commercialisation physique et/ou numérique ;
- La veille de marché : concurrence, technologie, matériaux, etc. ;
- Les nouveaux usages et tendances de consommation, nouvelles normes en lien avec les Objectifs de Développement Durable ;
- Le cycle de vie du produit et ses impacts environnementaux en regard des pratiques du secteur : matières premières utilisées, processus de fabrication, utilisation par les clients et fin de vie.

Dans un second temps, le diagnostic design permet d'affiner le projet d'élaboration ou de refonte du design du produit ou service de l'entreprise en proposant des recommandations. Les recommandations reposent notamment sur l'analyse des besoins d'usage du produit ou service réalisée lors de la phase précédente ainsi que sur les potentielles pistes d'écoconception, et consistent pour l'expert conseil en Design à identifier et formuler à l'entreprise bénéficiaire :

- Les axes d'amélioration reposant sur des scénarios d'usage, en fonction des enjeux et des contraintes de l'entreprise ;
- Les premières pistes d'intentions ;
- Les axes de diminution de l'impact environnemental du service ou produit tout au long de son cycle de vie ;
- La méthode et l'agenda de suivi de projet.

### 1.2. Livrables

Le Diagnostic Design fait l'objet d'un rapport final rédigé par l'expert qu'il doit remettre directement à l'équipe dirigeante de l'entreprise, ainsi qu'à Bpifrance dans un délai de 10 jours à l'issue de la prestation.

Le rapport final comprend obligatoirement :

- Une analyse des points forts et des points faibles du design de son produit ou de son service : réponse à un besoin d'usage/valeur ajoutée/qualité perçue/transcription des valeurs de marque/cohérence entre les produits ou services et les gammes/positionnement vis-à-vis de la concurrence/cycle de vie/coûts/possibilité d'extension du produit ou service/pratiques d'écoconception ;
- Une phase de recommandations dans le but d'affiner le projet d'élaboration ou de refonte du design du produit ou service de l'entreprise. Cette phase exclut tout acte de conception.

Les livrables doivent être obligatoirement des documents stockables sous des formats standard du type PDF, Word, Excel ou PowerPoint.

En fonction de l'activité et de l'organisation de l'entreprise une visite et un audit de l'outil de production peuvent être effectués : process, contraintes économiques et de faisabilité.

Si l'entreprise est en création et qu'elle ne dispose d'aucun élément, l'analyse sera effectuée au regard de la concurrence, des usagers, de ses valeurs et de ses moyens.

Les modalités de cession des droits de propriété intellectuelle portant sur ces livrables doivent être envisagées dans le contrat conclu entre l'expert et l'entreprise bénéficiaire.



### 1.3. Liste indicative des prestations non couvertes

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

- Charte graphique ;
- Logo ;
- SEO ;
- Identité graphique ;
- Création ou refonte d'une plateforme de commercialisation (application, site internet).

Cette liste des prestations non couvertes par la prestation de conseil est indicative et non exhaustive. Pour tout renseignement supplémentaire, il est recommandé de se rapprocher de son chargé d'affaires.

### 1.4. Typologie d'experts intervenant sur le Diagnostic Design

La prestation de conseil est réalisée par un expert externe spécialisé en design de produit et ou de service, issu du vivier d'experts constitué et agréé par Bpifrance.

Les experts du Diagnostic Design sont sélectionnés aux termes d'une procédure de demande d'agrément menée par Bpifrance.

Des experts, non issus du vivier d'experts constitué par Bpifrance, peuvent intervenir au titre du présent diagnostic dans le cadre de procédures dérogatoires.

## 2. MODALITES DE REALISATION DE LA PRESTATION DU DIAGNOSTIC DESIGN

### 2.1. Tarif

Le Diagnostic Design s'élève à un montant maximum de 3 000 euros HT pour un service et 4 000 euros HT pour un produit physique, pris en charge à 50% par Bpifrance.

L'entreprise bénéficiaire paye sa quote-part à l'expert et n'avance pas de frais supplémentaires. Bpifrance règle directement sa quote-part à l'expert en fin de mission.

Ce tarif exclu les frais de déplacement. Ces frais ne sont donc pas pris en charge dans le cadre du diagnostic.

### 2.2. Modalités de souscription

Afin de souscrire à la prestation de conseil, l'entreprise doit :

- 1) Se rapprocher de Bpifrance afin de sélectionner l'expert qui réalisera la prestation ;
- 2) Déposer la demande d'accompagnement en ligne en s'assurant de fournir le devis non signé obtenu auprès de l'expert ainsi que les pièces administratives suivantes :
  - Une attestation de régularité sociale et fiscale de moins de 3 mois si l'entreprise a plus d'un an ;
  - Une liasse fiscale si l'entreprise a plus de 3 ans ;
  - Une attestation de déclaration d'aide de minimis si l'entreprise est une ETI.

Les demandes sont à déposer sur Bpifrance en ligne : <https://diaginno.bpifrance.fr>

Bpifrance s'assurera de la complétude des éléments de souscription ainsi que de l'éligibilité au diagnostic et procédera à l'envoi d'un contrat Diagnostic Design à l'entreprise bénéficiaire.

### 2.3. Modalités de réalisation

La durée du Diagnostic Design est de 3 jours pour un service et de 4 jours pour un produit physique et doit être réalisé dans un délai maximum de 4 mois suivants la contractualisation avec Bpifrance.

L'ensemble des informations collectées dans le cadre du Diagnostic Design proviendra (i) d'échanges entre l'expert conseil et l'équipe dirigeante de l'entreprise, ainsi que l'ensemble des parties prenantes, et le cas échéant (ii) d'une visite de l'entreprise, (iii) des remontées et témoignages clients, (iv) des études et rapports sur un secteur, etc.



L'entreprise s'engage à assurer la disponibilité de son dirigeant et de tout membre de l'équipe de direction et/ou des collaborateurs estimés nécessaires à la bonne conduite des différentes phases du diagnostic et de l'élaboration des recommandations et/ou du plan d'action.

## 2.4. Modalités de clôture

Afin de clôturer la mission de conseil, l'expert assure :

- 1) La restitution de la mission au client ;
  - 2) La restitution de la mission à Bpifrance en envoyant à l'adresse mail [diagdesign@bpifrance.fr](mailto:diagdesign@bpifrance.fr) les éléments de clôture suivants :
- Le livrable de fin de mission ;
  - Le devis signé par l'entreprise et l'expert ;
  - La facture de la quote-part entreprise certifiée acquittée ;
  - La facture de la quote-part Bpifrance en indiquant l'adresse suivante :

**Bpifrance Participations**  
**Accompagnement Innovation**  
**6/8 boulevard Haussmann**  
**75009 Paris**

La réalisation effective de la restitution par l'expert ainsi que l'envoi des documents de restitution à Bpifrance sont des prérequis au paiement de la facture de l'expert.

## 2.5. Régime d'aide(s) mobilisable(s)

L'intervention publique s'effectue dans le respect de la réglementation européenne en matière d'aides d'État (articles 107 à 109 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne).

Dans le cadre du diagnostic Design et pour les PME, le dispositif d'aide est pris en application du régime cadre exempté d'aides à la recherche, au développement et à l'innovation n° SA.111723, adopté sur la base du règlement général d'exemption par catégorie n° 651/2014 de la Commission européenne, publié au JOUE du 26 juin 2014, modifié par 2 les règlements 2017/1084 du 14 juin 2017 publié au JOUE du 20 juin 2017, 2020/972 du 2 juillet 2020 publié au JOUE du 7 juillet 2020, 2021/1237 du 23 juillet 2021 publié au JOUE du 29 juillet 2021 et 2023/1315 du 23 juin 2023 publié au JOUE du 30 juin 2023 et rectifié au JOUE du 31 août 2023».

Pour les ETI, les entreprises candidates sont soumises aux règles du règlement (UE) 2023/2831 relatif à l'application des articles 107 et 108 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides de minimis, conformément aux plafonds et conditions définis pour garantir la compatibilité des aides d'Etat avec le marché intérieur.

## 3. QUALITE ET DEONTOLOGIE

La réalisation du Diagnostic Design 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 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.).