



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

CAHIER DES CHARGES



LABEL CRT
*CENTRES DE RESSOURCES
TECHNOLOGIQUES*



LABEL CDT
*CELLULES DE DIFFUSION
TECHNOLOGIQUE*



LABEL PFT
*PLATES-FORMES
TECHNOLOGIQUES*

Labels accordés sur avis de la commission nationale de labellisation des structures de transfert et de diffusion de technologies (décret n° 2008-50 du 15 janvier 2008)

Révision n° 8- juin 2011

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....	3
INTRODUCTION	8
CHAPITRE 1 : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT.....	9
1.1 - IDENTITE DE LA STRUCTURE.....	9
1.2 – FONCTIONNEMENT	9
CHAPITRE 2 : COMPETENCES ET MOYENS	11
2.1 - COMPETENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE.....	11
2.2 - CENTRES DE COMPETENCES PARTENAIRES ET LABORATOIRES D'ADOSSEMENT	11
2.3 - RESEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT	12
CHAPITRE 3 : ACTIVITES	13
3.1 - CADRE GENERAL	13
3.2 - SERVICES SUR MESURE	14
3.3 - SERVICES SUR CATALOGUE.....	14
3.4 - SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION.....	15
3.5 - SERVICES DE FORMATION SUR MESURE	16
CHAPITRE 4 : PROFESSIONNALISME	19
4.1 - ELEMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS	19
4.2 - QUALITE DE SERVICE	21
4.3 - MAITRISE DE LA QUALITE	25
CHAPITRE 5 : CHARTE DE DEONTOLOGIE ET DE CONFIDENTIALITE.....	26
ANNEXE	27

Le développement des PME et l'innovation sont deux facteurs essentiels pour la relance de la croissance et la création d'emplois, tant en France qu'en Europe.

Or, la nécessité d'innover ou de rénover pour rester compétitif n'est ni naturelle, ni spontanée pour les entreprises, et particulièrement pour les plus petites et les plus traditionnelles, faute de moyens humains et financiers. En effet, les PME manquent souvent de temps, de moyens et du recul nécessaires pour diagnostiquer seules leurs opportunités de progrès et d'innovation, puis pour développer les actions *ad hoc*. Leurs demandes ne sont pas seulement technologiques ; elles concernent également l'ensemble des éléments liés au développement et à la réorganisation de leurs activités.

Ainsi, afin de trouver des solutions à leurs besoins, les PME et plus particulièrement les plus petites d'entre elles, peuvent s'appuyer sur des structures de diffusion et de transfert technologiques plus ou moins différenciées et spécialisées. Par leur position centrale entre les entreprises, les centres de recherche et les collectivités locales, ces structures remplissent leur mission d'assistance aux PME, tout en participant à l'innovation et à la création d'entreprises. Leur nombre s'est fortement accru ces dernières années et leurs missions se sont élargies et diversifiées de sorte que les financeurs publics (l'Etat et les collectivités territoriales) ont de plus en plus de mal à les caractériser et à évaluer la qualité de leurs prestations.

Dans le souci d'apporter un outil d'aide à la décision aux instances (Délégations Régionales à la Recherche et à la Technologie, collectivités territoriales,...) qui proposent des soutiens à ces structures de diffusion de technologie, la Direction Générale de la Recherche et de l'Innovation (DGRI) a décidé de mettre en place une procédure de labellisation de ces structures. Une fois ce label obtenu, la structure peut bénéficier de subventions de l'Etat pour réaliser ses projets.

1 - Qu'entend-t-on par structure de diffusion technologique ?

Il s'agit de structures regroupant des hommes et des femmes qui, par leur expertise technologique, vont accompagner les entreprises, appelées « clientes » dans le présent cahier des charges, dans leurs projets d'innovation. Dans le cadre de projets de recherche et d'innovation, l'aide apportée peut aller du diagnostic à la prestation technologique en passant par la mise en relation avec des centres de compétences principalement technologiques et éventuellement juridiques, commerciales et managériales.

On distingue la diffusion technologique du transfert technologique en termes de maturité de la technologie. Un laboratoire transfère des résultats de la recherche publique qui nécessitent un développement par l'industriel, tandis qu'une structure de diffusion technologique permet à une entreprise qui n'a pas les moyens humains, financiers ou techniques nécessaires d'accéder à une technologie plus ou moins éprouvée. Dans ce dernier cas, la structure de diffusion technologique peut permettre l'accès à des équipements et/ou tester/valider les résultats de la recherche jusqu'à ce qu'ils puissent être exploités par l'entreprise. Certains Centres de Ressources Technologiques peuvent néanmoins être acteurs du transfert technologique.

2 - Nous distinguons ici trois types de structures :

- Les Cellules de Diffusion Technologique (CDT)
- Les Centres de Ressources Technologiques (CRT)
- Les Plates-Formes Technologiques (PFT)

La CDT

La CDT doit assister directement les entreprises et plus particulièrement les PME, dans la définition de leurs besoins, en participant au développement de leurs activités par le biais de l'innovation et de la technologie, et en s'appuyant sur des réseaux de compétences.

Cette assistance doit être adaptée à chaque entreprise, relever d'une approche globale et prendre en compte les disciplines qui accompagnent le développement technologique : transfert, marketing, gestion de projet, stratégie d'entreprise, réglementation, veille...

Ne disposant pas de moyens analytiques et technologiques, la CDT a essentiellement des activités de diagnostic et de conseil en développement technologique, basées sur les besoins spécifiques des entreprises. Elle assure quatre types d'interfaces :

- * une interface technique, en mettant en relation l'entreprise avec les centres de compétences (centres techniques, laboratoires de recherche) ;
- * une interface fonctionnelle, en introduisant dans l'entreprise des méthodes et des compétences qui accompagnent le développement technologique (marketing, stratégie, gestion de projet, veille...) ;
- * une interface sectorielle, en ouvrant l'entreprise à des secteurs industriels complémentaires ;
- * une interface publique, en assurant le lien entre l'entreprise et les pouvoirs publics.

Le CRT

Le CRT a les mêmes missions que la CDT auxquelles il faut ajouter l'exécution de prestations technologiques. En effet, le CRT dispose de moyens technologiques et analytiques propres et propose une gamme de prestations sur catalogue et sur mesure, lesquelles font l'objet de devis et facturation aux entreprises.

La PFT

La PFT, quant à elle, a pour mission d'organiser sur un territoire le soutien apporté à la modernisation des entreprises par un réseau d'établissements d'enseignement : les lycées d'enseignement général et technologique, les lycées professionnels, les établissements d'enseignement supérieur et les structures publiques ou privées disposant de plateaux techniques identifiés autour d'une thématique commune. La PFT doit être spécialisée dans un ou plusieurs (en nombre limité) domaines d'activité et ne doit pas avoir un champ de compétences généraliste ou trop large.

La PFT donne aux entreprises locales l'accès aux équipements, expertises et savoir-faire de plusieurs plateaux techniques émanant des lycées, IUT et écoles d'ingénieurs du domaine technologique concerné. Elle propose aux entreprises des prestations sur catalogue, des prestations sur mesure et des formations spécifiques à l'utilisation des équipements et technologies, ces prestations étant essentiellement réalisées avec l'implication des personnels enseignants. Si les élèves doivent participer activement, ils ne peuvent réaliser 100 % des prestations de la PFT.

Par ailleurs, la PFT s'adosse à un ou plusieurs laboratoires de recherche dans son domaine afin d'être tenue informée en continu des avancées technologiques et le cas échéant, de s'adjoindre l'expertise complémentaire nécessaire dans l'exécution d'une prestation. Les relations entre les partenaires de la PFT doivent faire l'objet d'une formalisation : convention, structure juridique commune, etc.

La PFT a également un objectif pédagogique : elle doit jouer un rôle important dans des formations professionnalisantes courtes (niveaux infra-BAC ou BAC et/ou BAC+2 ou BAC+3) sans exclusive pour les niveaux supérieurs, par l'apprentissage de l'utilisation des équipements et technologies mais également par la participation des élèves et étudiants à l'exécution de prestations pour les entreprises, ce qui constitue pour eux l'occasion de mettre en œuvre leurs acquis, d'appréhender l'entreprise et de faciliter leur insertion professionnelle. La PFT est, pour les établissements d'enseignement, l'opportunité de valoriser la voie technologique et professionnelle et, le cas échéant, d'adapter leurs formations. Enfin, elle permet aux enseignants de générer une source d'innovation pédagogique.

La PFT évolue dans un environnement qui doit correspondre de préférence à une ville moyenne. Sur ce point, la création d'une PFT doit s'appuyer sur une étude d'opportunité économique.

3 - Objet et champ de la labellisation :

Si la définition générale des missions du CDT, CRT et PFT est donnée ici, les objectifs opérationnels doivent être définis au niveau régional par leurs instances de direction, en tenant compte des exigences du présent cahier des charges.

Ces trois labels n'annulent ni ne remplacent les autres labels accordés par ailleurs par l'Etat, comme les Instituts Carnot dont l'objectif est de favoriser la recherche partenariale entre les centres de recherche et les entreprises, et les Pôles de compétitivité dont l'objectif est de favoriser, dans un secteur donné, les interactions entre recherche, formation et entreprises pour dynamiser le développement économique local. Toutefois, les structures d'animation des Pôles de compétitivité n'entrent pas dans le champ du présent cahier des charges et ne sont pas éligibles aux labels CRT, CDT, PFT.

Dans la mesure où un CRT assure également les missions des CDT, l'obtention du label CRT vaut celle de CDT. Il est aussi possible, pour une structure, de demander un nouveau label si elle estime que son évolution le justifie. Le processus de labellisation peut conduire à requalifier une demande de label CRT en label CDT et inversement.

Enfin, une structure regroupant plusieurs sous-structures (cas des Agences Régionales d'Innovation ou de toute entité comportant plusieurs établissements appartenant à des régions différentes) doit demander la labellisation de chacune de ses sous-structures. En cas d'interrogation, la structure contactera le DRRT afin d'obtenir de l'aide pour le montage de sa ou ses demandes de labellisation.

Dans le souci de vérifier la qualité des services rendus par les structures de diffusion technologique auprès de leurs clients et de leurs commanditaires, un cahier des charges s'est avéré nécessaire.

L'objet de ce cahier des charges est de définir les obligations et les options des structures c'est à dire leurs missions et leur positionnement, la nature de leur clientèle, leurs activités, leurs moyens et mode de fonctionnement. Il définit également des recommandations à respecter pour que ces structures assurent pleinement leur rôle d'appui au développement technologique et à l'innovation.

4 - La procédure de labellisation :

La procédure de labellisation des structures, mise en place par la DGRI en concertation avec la DGESCO, la DGEIP et les directions d'autres ministères (agriculture et industrie), comprend désormais :

- le cahier des charges ;
- un questionnaire de demande de label ;
- une enquête de satisfaction auprès des clients. La constitution des fichiers clients pour l'envoi du questionnaire est de la responsabilité des structures demandeuses d'un label.

Le présent document a été établi avec l'aide d'AFNOR Certification par la Direction Générale pour la Recherche et l'Innovation (DGRI).

4.1 - Les pré-requis à la labellisation :

Les pré-requis à la labellisation sont vérifiés à réception des dossiers ; toute structure ne remplissant pas les critères d'éligibilité suivants, verra sa demande rejetée :

- historique de deux ans au moins (2 exercices complets) dans une configuration de la structure proche de la configuration actuelle ;
- nombre d'ETP¹ supérieur ou égal à 5 pour les CRT et 2 pour les CDT ;
- pour les CRT et CDT, exigence d'une personnalité juridique propre ou au moins d'une comptabilité propre à l'activité de CRT/CDT ;
- pour les PFT :
 - identification d'un domaine technologique spécifique ;
 - existence d'une convention entre les partenaires de la PFT faisant clairement apparaître la contribution des différents établissements. Une exception sera toutefois possible lorsque un seul établissement existe sur le territoire dans le domaine technologique de la PFT ;

¹ ETP : personnes (administratifs, techniques, pédagogiques ou commerciaux), en équivalent temps plein, chargées des activités pour lesquelles le label est demandé.

- Implication forte de la structure dans des formations initiales.

4.2 - Dépôt d'un dossier de demande de labellisation :

Avant de déposer un dossier de demande de labellisation, la structure doit s'assurer qu'elle remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans le présent Cahier des charges. Elle doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage du Label CRT/CDT/PFT.

La demande doit être présentée sous la forme du questionnaire de demande de label avec les annexes rattachées. Tous les documents doivent être transmis sous format électronique (Internet ou CD-Rom).

4.3 - La recevabilité des dossiers de demande de labellisation :

A réception du dossier, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité des dossiers afin de vérifier que :

- Les pré-requis à la labellisation sont remplis ;
- Toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification, c'est-à-dire le questionnaire et les annexes, sont jointes et complètes ;
- Les fichiers de contacts clients pour l'enquête de satisfaction respectent les exigences quantitatives suivantes :
 - Pour les CRT : fourniture d'un fichier exhaustif² de contacts clients comptant au moins 4 entreprises clientes par ETP ;
 - Pour les CDT : fourniture d'un fichier exhaustif de contacts clients ou comptant au moins 15 entreprises clientes par ETP.

4.4 - Les modalités d'évaluation :

AFNOR Certification désigne un évaluateur afin de réaliser l'évaluation documentaire sur la base des éléments transmis par la structure.

Parallèlement à cela, une enquête de satisfaction clients est menée auprès des entreprises clientes de la structure via Internet sur la base du fichier clients transmis par la structure.

L'enquête de satisfaction n'est pas réalisée dans le cadre de l'évaluation des structures PFT compte tenu de leurs spécificités.

Attention : Le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche se réserve le droit de déclencher **une évaluation sur site** (contrôle des pièces directement sur place). En cas de déclaration mensongère, la structure pourra se voir retirer le label et interdire de déposer un nouveau dossier de demande avant **3 ans**.

4.5 - L'évaluation des résultats et la décision de labellisation :

AFNOR Certification transmet à la structure le rapport d'évaluation qui est accompagné, le cas échéant, d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport. La structure doit alors présenter, pour chaque écart, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application.

² Ce fichier doit correspondre à des entreprises qui ont été clientes lors du dernier exercice complet pour les CRT et les CDT, et lors des deux derniers exercices pour les PFT.

Processus de décision :

La commission nationale de labellisation émet un avis sur la labellisation ou non des structures sur la base des éléments suivants :

- le dossier de demande de la structure ;
- le rapport établi par l'évaluateur suite au contrôle documentaire de la demande ;
- les actions correctives proposées par la structure relatives aux éventuels écarts constatés lors du contrôle documentaire ;
- les résultats de la mesure de la satisfaction des clients ;
- les avis du Délégué Régional à la Recherche et à la Technologie dont dépend la structure ;
- les avis de la Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO) et/ou de la Direction Générale de l'Enseignement Supérieur et de l'Insertion Professionnel (DGESIP) dans le cas de dossiers PFT.

Le label est accordé par le ministre chargé de la recherche pour une durée maximale de trois ans, après que celui-ci ait recueilli l'avis de la commission.

INTRODUCTION

Dans la suite du texte, sera utilisée l'expression "structure" pour signifier « structure ayant obtenu le label CDT, CRT, ou PFT » et, de ce fait, respectant les exigences du présent cahier des charges.

Par ailleurs, la reconnaissance CDT, CRT ou PFT n'est pas acquise définitivement, mais soumise à une validation périodique de trois ans.

Le présent cahier des charges établit les critères, les exigences et les options auxquels sont soumises les structures.

La structure du dossier de demande de reconnaissance suit celle du cahier des charges. Les demandeurs sont donc conviés à se référer au présent document lors de la constitution ou de l'actualisation de leur dossier de demande.

Ce cahier des charges est composé des cinq volets suivants.

1 - STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

Outre les possibilités offertes à une structure quant à son statut juridique et administratif, ce premier volet traite des critères de fonctionnement interne auxquels doit satisfaire la structure; critères tels que la mise en place d'une comptabilité analytique.

2- COMPETENCES ET MOYENS

Ce second volet expose les conditions à satisfaire par une structure pour être déclarée légitime dans des domaines de compétence. Ces conditions portent sur trois axes :

- 2.1 - posséder les moyens humains et matériels pertinents, en interne, mais également par le biais des laboratoires et des centres de compétences auxquels la structure est adossée et/ou qu'elle sollicite,
- 2.2 - élargir son champ de compétences et renouveler son offre par une veille permanente,
- 2.3 - s'intégrer dans les réseaux technologiques.

3 – ACTIVITES

Les services pris en compte pour la labellisation CRT, CDT ou PFT d'une structure sont définis dans ce troisième volet.

4 – PROFESSIONNALISME

Cette partie établit les exigences de professionnalisme des prestations des structures. Elles sont regroupées autour de trois aspects :

- 4.1 - les éléments et garanties à prévoir dans les documents contractuels ;
- 4.2 - la qualité des services ;
- 4.3 - la maîtrise de la qualité de ses prestations.

5 - DEONTOLOGIE ET CONFIDENTIALITE

Ce dernier volet présente la charte de déontologie et de confidentialité que doit respecter la structure.

1.1 - IDENTITE DE LA STRUCTURE

La structure doit être facilement identifiable par les entreprises notamment à travers une plaquette commerciale et/ou un site Internet.

1.1.1 LES CRT et CDT

Les CRT et CDT doivent disposer d'une structure autonome et différenciée pour pouvoir assumer l'ensemble de leurs missions, en particulier dans le cas où ces structures sont l'émanation d'un laboratoire de recherche appartenant à des organismes ou à des établissements publics d'enseignement ou de recherche.

Dans le cas où des structures ne sont pas juridiquement autonomes, elles doivent disposer d'une comptabilité propre à l'activité CRT / CDT.

La localisation de la structure ainsi que la personnalité de ses dirigeants doivent également être clairement définies.

La reconnaissance CRT ou CDT est compatible avec le statut de la structure en tant que, par exemple, Centre Régional d'Innovation et de Transfert de Technologie (CRITT), Centre Technique Industriel (CTI), Institut Technique Agricole ou Agro-Industriel (ITA, ITAI), Société de Recherche sous Contrat (SRC), membre d'un institut Carnot, etc.

1.1.2 LES PFT

La création d'une structure autonome n'est pas obligatoire mais est toutefois fortement conseillée pour les PFT.

Dans le cas où la PFT a une structure autonome, elle peut être créée sous forme d'association ou de GIP Transfert Technologique (cf. Décret N° 2001-1227 du 19 décembre 2001 et la circulaire du 27 novembre 2002, référence en Annexe).

Dans le cas où elle n'a pas de structure autonome, la PFT est instituée par voie de convention signée entre les partenaires du réseau. Cette convention prévoit les objectifs poursuivis, les activités exercées, les modalités d'accès aux locaux et aux matériels des établissements, les moyens apportés par chacun des partenaires. Elle prévoit également le mode d'organisation de la PFT, c'est à dire la création d'une structure de pilotage du réseau (comité de pilotage, comité de suivi), sa composition, ses modalités de prise de décision, et son mode de fonctionnement (gestions technique, administrative et comptable). Elle est approuvée par les organes directeurs du ou des établissements d'enseignement partenaires dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

1.2 - FONCTIONNEMENT

1.2.1 LES ELEMENTS COMPTABLES

La structure doit être dotée d'un système comptable permettant de justifier les coûts complets des prestations proposées, ainsi que l'affectation des subventions reçues. Les coûts complets des prestations sont comparés aux prix du marché et utilisés pour fixer les prix facturés, lesquels prennent en compte les conditions de réalisation des prestations (délais, participation d'élèves et d'étudiants, etc.).

Une comptabilité analytique est fortement recommandée.

Dans le cas de structures regroupant plusieurs sous-structures telles que certaines Agences d'Innovation Régionale qui incluent plusieurs CRT dans des domaines technologiques distincts, le bilan comptable devra faire apparaître le bilan de chacune des sous-structures, avec notamment la part des subventions perçues de l'Etat, des collectivités territoriales, des fonds européens etc.

La structure doit établir, chaque année, un budget prévisionnel au sein d'un document présentant notamment les objectifs, les orientations et les activités prévues pour l'année à venir. Ce document précise également la nature et la répartition des interventions, l'organisation et les moyens qui sont mis en oeuvre pour assurer le suivi et l'évaluation des travaux, ainsi que la part de l'activité effectuée pour des PME et/ou des grandes entreprises et les retombées attendues pour celles-ci.

1.2.2 LA PERENNITE DE LA STRUCTURE

La structure doit déterminer la part de son financement relevant du secteur public, et celle relevant de ses propres prestations, l'objectif étant de pouvoir vérifier la viabilité de la structure et son évolution probable. En effet, certaines structures ont besoin de fonds publics au démarrage de leur activité puis évoluent vers une plus grande autonomie financière. D'autres seront toujours dépendantes de subventions car elles ont des activités majoritairement non économiques.

La structure ne doit pas faire de concurrence déloyale à une activité privée. En effet, certaines activités de prestations comme l'expertise ou la veille technologique sont également exercées dans le secteur privé. Conformément à la réglementation relative aux objets confectionnés, et aux activités de transfert de technologie, la structure est autorisée à proposer et à réaliser des prestations dès lors que, par leur importance ou leur durée, elles ne sont pas directement en concurrence avec des sociétés privées et qu'elles contribuent à la valorisation de la formation initiale et continue.

1.2.3 LES SPECIFICITES DES PFT

Même lorsque la PFT n'est pas organisée sous la forme d'une association ou d'un GIP, un dispositif comptable doit être mis en place pour pouvoir appréhender l'ensemble des dépenses et des recettes de la PFT et assurer la traçabilité des crédits. Cela doit permettre à la PFT de traduire au plus près, dans l'établissement de ses coûts, la réalité de ses charges.

Ainsi, lorsque l'établissement porteur d'une PFT est un établissement public local d'enseignement, un service spécial avec réserves ou un service à comptabilité distincte doit être créé pour gérer la PFT. Des budgets prévisionnels et réalisés ainsi que des documents financiers reprenant en détail l'intégralité des dépenses et des recettes réalisées doivent être présentés.

De même, lorsque l'établissement porteur est un établissement universitaire, quelles que soient les modalités de gestion administrative et financière retenues, des informations précises concernant le budget de la PFT, la nature des recettes et l'utilisation des fonds doivent être recueillies et fournies. Les documents comptables fournis doivent être propres à la structure, certifiés et signés par l'agent comptable.

Les PFT n'ayant pas été homologuées auparavant par la commission nationale d'expertise des PFT, doivent réaliser une étude d'opportunité économique.

Critères d'évaluation de l'AFNOR
Mise en place d'une comptabilité analytique ou existence d'une comptabilité distincte
Validité de la méthode de calcul des coûts
Etablissement d'un bilan comptable établi chaque année
Fourniture d'un budget prévisionnel présentant les objectifs, les orientations et les activités prévues pour l'année à venir
Evaluation de la viabilité financière de la structure

2.1 - COMPETENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE

2.1.1 LES MOYENS HUMAINS

La structure doit avoir en interne les compétences humaines et l'expérience lui permettant d'assurer la maîtrise et la responsabilité de ses missions. Elle s'appuie également sur le personnel des structures d'adossment (enseignement supérieur et recherche).

Pour prétendre à la labellisation un CRT doit fonctionner avec un minimum de 5 ETP³ (personnel Equivalent Temps Plein) et un CDT avec un minimum de 2 ETP.

L'existence d'une personne identifiée pour assurer la cohésion de la PFT, suivre les projets et faire la prospection est un facteur déterminant de son bon fonctionnement. Elle devra être formée aux tâches de gestion et pouvoir consacrer le temps de travail nécessaire à l'activité de la plate-forme.

2.1.2 LES MOYENS MATERIELS

La structure (CRT, PFT) doit également disposer de moyens matériels adaptés, en interne ou par convention avec un ou des établissements d'enseignement ou laboratoires d'adossment.

Elle doit démontrer que toutes les dispositions sont prises pour assurer la disponibilité des équipements, ceci pour garantir au client le respect des délais de réalisation et la qualité du produit.

Les CDT ne disposent pas de moyens matériels.

2.1.3 L'EXPERIENCE

Pour chaque domaine de compétences, la structure doit justifier de prestations antérieures effectuées pour des entreprises. Elle doit pouvoir faire état, dans le respect de la charte de déontologie et de confidentialité, de références qui prouvent des réussites opérationnelles, dûment validées par la satisfaction des clients.

2.2 - CENTRES DE COMPETENCES PARTENAIRES ET LABORATOIRES D'ADOSSEMENT

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, la structure (CDT, CRT ou PFT) doit connaître les compétences techniques disponibles dans son secteur (centres techniques, laboratoires publics de recherche), mais également les ressources transversales (marketing, formation...) et en provenance de secteurs industriels autres que celui dans lequel elle est éventuellement spécialisée. Outre les réseaux et la formation continue, cette connaissance des compétences passe nécessairement par des contacts étroits avec les centres de compétences régionaux, nationaux, voire européens.

Par sa position privilégiée entre la demande et l'offre, la structure doit informer les centres de compétences sur les attentes des entreprises et contribuer à valoriser leurs travaux, en adéquation avec les besoins.

2.2.1 LES SPECIFICITES DES CDT :

Dans le cas des CDT, ce lien ne nécessite pas nécessairement une contractualisation mais dans la mesure où la mission principale des CDT est de mettre les entreprises en relation avec des centres de compétences, il est essentiel que les chargés d'affaires des CDT visitent régulièrement les centres de compétences de leur région mais pas exclusivement ; c'est la condition indispensable pour que la CDT élargisse son champ de compétences et son réseau.

³ ETP : personnes (administratifs, techniques, pédagogiques ou commerciaux), en équivalent temps plein, en charge des activités pour lesquelles le label est demandé.

2.2.2 LES SPECIFICITES DES CRT :

Outre les relations partenariales générales des structures de diffusion technologique avec l'ensemble des centres de compétences régionaux, les CRT doivent avoir des liens formalisés avec au moins un laboratoire de recherche. Dans tous les cas, ces liens doivent être explicites, soit à l'intérieur de la structure d'appartenance, soit par convention avec un ou plusieurs laboratoires extérieurs. Ces liens peuvent notamment prévoir :

- ◆ l'utilisation de moyens matériels de recherche selon des conventions d'utilisation prévoyant notamment des priorités d'utilisation et des conditions de refacturation ;
- ◆ l'accueil d'ingénieurs de la structure dans le laboratoire ;
- ◆ le détachement (de durée déterminée, renouvelable) ou l'accueil temporaire (pour la réalisation de projets industriels particuliers) au sein de la structure, de personnels de recherche du laboratoire ;
- ◆ ou encore, éventuellement, des développements pour l'industrie confiés à la structure par le laboratoire afin de valoriser sa recherche dans des conditions claires quant aux limites et modalités d'intervention de la structure.

Des engagements de coopération à respecter peuvent être également explicités. Par exemple, l'accueil de chercheurs du laboratoire d'adossement au sein de la structure peut être précisé en nombre de personnes et dans un délai donné.

2.2.3 LES SPECIFICITES DES PFT :

La PFT devant regrouper les moyens et compétences de plusieurs établissements, il convient d'établir une convention entre les établissements partenaires (voir § 1.1.2. « Identité de la structure »).

2.3 - RESEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT

La structure (CDT, CRT, PFT) doit s'intégrer dans les réseaux technologiques, y compris internationaux, de ses domaines de compétences. Les CDT et CRT doivent également être des membres actifs dans le RDT (Réseau de Diffusion Technologique) de leur région, dans les limites de la stratégie de ce dernier. Tandis que les PFT ont un degré d'implication moindre ; elles interviennent en tant que membres associés au sein du RDT. La structure doit décrire de manière détaillée le dispositif régional de transfert et d'innovation auquel elle appartient.

En particulier, lorsqu'une PME a des problèmes qui ne relèvent pas de sa compétence, les CDT et CRT doivent s'obliger à lui indiquer les autres partenaires technologiques susceptibles de la prendre en charge. Les PFT sont en mesure de réorienter les entreprises vers le RDT.

Enfin, la structure peut également consacrer une part de son activité à de la veille technologique interne par :

- ◆ la formation des personnels impliqués dans les travaux de la structure (techniciens, ingénieurs, enseignants, enseignants/chercheurs, chercheurs, animateurs et/ou chefs de projets de la structure,...) ;
- ◆ la participation à des colloques, des journées d'information ;
- ◆ l'abonnement à des revues techniques ;
- ◆ la consultation de banques de données (abonnement à des réseaux)
- ◆ des échanges réguliers entre les personnels impliqués dans les travaux de la structure et ceux des laboratoires d'adossement de la structure.

Critères d'évaluation de l'AFNOR (notes de 1 à 4)
Compétences humaines et expérience
Relations, contacts avec les centres de compétences partenaires et laboratoires d'adossement
Position de la structure dans le dispositif régional de transfert et d'innovation
Ressourcement de la structure via la veille technologique interne
Moyens matériels adaptés en interne ou par convention
Références clients

3.1 - CADRE GENERAL

3.1.1 FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DES PME

La structure doit consacrer une large part de son activité à la mise à disposition de ressources technologiques auprès des PME. Lorsque cette part est faible, elle doit prouver une évolution croissante de cette activité, au moins en termes de nombre de contrats (PFT/CRT) ou de mises en relation (CDT). Les prescriptions du présent cahier des charges concernent principalement ces activités. Toutefois, dans certains cas, les activités de la structure auprès de grandes entreprises peuvent également être prises en compte.

Pour les CRT et PFT, il est fortement recommandé de respecter les critères suivants :

- « Nombre de contrats (ou conventions) avec des PME » / « Nombre de contrats (ou conventions) total », supérieur à **33%**;
- ou « Chiffre d'affaires réalisé avec des PME » / « Chiffre d'affaires total », supérieur à **25%**.

Pour les CRT et CDT, il est fortement recommandé de respecter le critère suivant :

- « Nombre de PME pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année » sur « Nombre de PME + grandes entreprises pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année », supérieur à **50%**.

Pour les CDT, ce ratio doit être supérieur à **75%**.

Il est entendu par montage d'un dossier, l'instruction d'une demande, l'apport de conseils personnalisés, la mise en relation avec des tiers etc. ayant donné lieu ou non à une facturation ou à la signature d'une convention par la suite.

3.1.2 FAVORISER LES SERVICES ADAPTES AUX BESOINS SPECIFIQUES DE L'ENTREPRISE

Cette mise à disposition de ressources technologiques doit être faite à travers les services définis dans les chapitres ci-après. Parmi ceux-ci, le cœur de l'activité de la structure est constitué des services "sur mesure".

Ce critère est prépondérant dans l'évaluation des structures dans la mesure où il justifie l'intervention de l'Etat et des collectivités territoriales dans le soutien de structures qui favorisent le développement économique.

Pour les CRT et PFT, il est fortement recommandé de respecter les critères suivants :

- « Nombre de contrats (ou conventions) de prestations sur mesure » / « Nombre de contrats (ou conventions) de prestations sur mesure + nombre de contrats (ou conventions) de prestations sur catalogue », supérieur à **33%**;
- ou « Chiffre d'affaires réalisé avec les prestations sur mesure » / Chiffre d'affaires total », supérieur à **25%**

Pour les CDT, il est fortement recommandé de respecter le critère suivant :

- « Nombre de mises en relation ayant abouti à la signature d'un contrat ou d'une convention (à votre connaissance) » / « Nombre de PME + grandes entreprises pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année sans faire l'objet d'une facturation », supérieur à **33%**.

Cependant, les autres types de service doivent être également présentés.

3.2 - SERVICES SUR MESURE

Définition préalable des services sur mesure : Sont pris en compte dans cette catégorie les services qui correspondent à un service adapté au problème d'une PME, véritablement sur mesure de la part de la structure. Un service sur mesure peut aussi intégrer des services sur catalogue à condition qu'il fasse l'objet d'une interprétation répondant à un (des) besoin(s) spécifique(s) de la PME.

Il s'agit des services suivants :

3.2.1 - INNOVATION, TRANSFERT, DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE

Il s'agit de prestations, quel que soit leur degré d'innovation, répondant à des problèmes industriels qui correspondent à des enjeux importants pour les PME.

Les prestations de la structure peuvent porter sur la totalité du projet d'innovation, de transfert, de développement technologique, et ceci, de la conception au développement de procédés ou de produits nouveaux ou améliorés jusqu'au prototype voire, dans certains cas, à la pré-série industrielle.

Mais, ces prestations "sur mesure" peuvent également ne porter que sur une partie du projet, alors que l'entreprise réalise le reste de celui-ci sans le concours de la structure : étude de faisabilité, de préindustrialisation, contrats d'études, aide à la mise en œuvre de la stratégie technologique d'une entreprise, aide à la conception grâce à des études liées à la modélisation, aide au choix pour la mise en place d'une technologie, conseil au choix d'investissements industriels, etc.

3.2.2 – EXPERTISE, CONSEIL ET MISE EN RESEAU

Il s'agit des services qui correspondent principalement à des analyses de l'efficacité, de la conformité, de la sécurité des produits ou des moyens de production. Elles donnent lieu de la part de la structure, à un diagnostic accompagné de recommandations et le cas échéant de prestations techniques.

3.2.3 - AIDE A L'INSERTION DE COMPETENCES TECHNOLOGIQUES DANS LES ENTREPRISES (PME et TPE).

Il s'agit des services de sélection et d'accompagnement technologique de stagiaires et de personnes telles que les ARI (OSEO), CIFRE (ANRT), etc.

Cet accompagnement constitue une aide à l'insertion professionnelle.

3.2.4 AIDE AU MONTAGE DE DOSSIERS

Il s'agit de services qui consistent à l'instruction des dossiers de demande d'aides (Prestation technologique Réseau, Pré-Conseil Technologique, etc), aux expertises CIFRE, à l'aide au montage de dossiers de réponse aux appels d'offre européens, etc.

3.3 - SERVICES SUR CATALOGUE

Définition préalable des services sur catalogue : Sont pris en compte dans cette catégorie les services qui correspondent à une liste de prestations standard, décrites et tarifées, *a priori*. Ils correspondent à un ensemble d'activités à partir de projets ponctuels préalablement identifiés dont les moyens matériels et humains sont connus et dont les procédures et les documents contractuels sont préétablis.

Il s'agit des services standard suivants :

3.3.1 - ANALYSES : chimiques, biologiques, métallurgiques...

3.3.2 - ESSAIS : caractérisations, mises au point de matériels et de composants, essais en libre-service...

3.3.3 - MESURES : sur site du client ou non, étalonnages d'instruments de mesure...

3.3.4 - CONTROLES ET EXAMENS : vérifications de pièces, d'outils, d'outillages... et opérations de maintenance.

3.4 - SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

3.4.1 - VEILLE TECHNOLOGIQUE

Il s'agit des services de diffusion sélective d'informations à caractère scientifique, économique, juridique et technologique. Ils peuvent notamment concerner l'analyse prospective des projets en cours dans le domaine normatif et réglementaire. Cela comprend par exemple les différentes procédures et outils mis en place par l'Etat (Crédit impôt recherche, jeunes entreprises innovantes, concours création d'entreprises...).

3.4.2 - JOURNEE THEMATIQUE

Il s'agit des journées organisées visant à accroître la culture technologique des PME sur des thèmes afférents aux compétences de la structure. Des informations générales ou concernant l'appropriation de technologies nouvelles y sont diffusées. Elles peuvent prendre la forme de séminaires, conférences...

3.4.3 - DEMONSTRATION TECHNOLOGIQUE INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE

Il s'agit des services de présentation et de démonstration à des PME de matériels et de processus technologiques qui portent sur les domaines de compétences de la structure ou sur son savoir-faire.

3.4.4 - SENSIBILISATION TECHNOLOGIQUE (INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE) DES PME

Il s'agit des activités de sensibilisation des PME à la technologie par des informations générales ou concernant l'appropriation de technologies nouvelles.

3.4.5 VISITES D'ENTREPRISES

Il s'agit de visites dont l'objectif est d'informer les entreprises du rôle des structures (CRT, CDT, PFT), de recenser leurs besoins en matière de recherche, transfert et diffusion de technologie et formation du personnel et de leur proposer des coopérations techniques visant à l'amélioration de leurs compétences. Un nombre minimum de visites est attendu (voir tableau ci-après).

Par ailleurs, la structure peut mener des opérations d'information de clients potentiels en vue de leur proposer ultérieurement des conseils et/ou des services facturés.

3.5 - SERVICES DE FORMATION SPECIFIQUES

Ces services ne doivent pas représenter l'essentiel de l'activité de la structure. Dans le cas contraire, la structure ne peut prétendre à la reconnaissance comme CRT, CDT ou PFT.

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

3.5.1 - SERVICES DE FORMATION EN ACCOMPAGNEMENT D' ACTIONS DE TRANSFERT

Il s'agit des actions de formation non cataloguées, dans la mesure où elles viennent en préparation et/ou en accompagnement à la mise en place d'une amélioration technologique (nouveaux équipements, nouveaux procédés ...) élaborée par la structure.

3.5.2 - MISE A JOUR TECHNOLOGIQUE

Il s'agit des services rendus par la structure auprès des PME et de personnels techniques pour la mise à jour de leurs connaissances technologiques sur les domaines de compétences de la structure.

3.5.3 - CONTRIBUTION A LA FORMATION (spécifique aux PFT)

Il s'agit de la formation d'élèves et d'étudiants (niveaux infra-BAC, BAC, BAC+2, BAC+3,...) par l'apprentissage de l'utilisation des équipements et des technologies mais aussi par leur participation à la réalisation de prestations ponctuelles ou de projets pour les entreprises. Cette contribution tend également à sensibiliser les élèves et les étudiants aux contraintes qu'imposent les coopérations avec les entreprises et à favoriser leurs stages et leur insertion professionnelle dans un cadre plus large.

Le tableau ci-dessous précise les activités réalisées par chaque type de structure (CRT, CDT, PFT). Il décrit également les critères d'évaluation qui seront examinés par la commission, et pour chacun d'entre eux les preuves associées exigées.

Activités	§	Actions	Mesure d'activité et d'impact	Label CRT	Label CDT	Label PFT
Prestations sur mesure	§ 3.2.1	Réalisation de prototypes, de pré-séries	Chiffre d'affaire des prestations exécutées	oui	non	oui
	§ 3.2.1	Etudes de faisabilité, de préindustrialisation, contrats d'études	Chiffre d'affaire des prestations exécutées	oui	non	oui
	§ 3.2.2	Expertise, conseil et mise en réseau (technologiques, financiers et commerciaux)	- Nombre de mises en relation ayant abouti à la signature d'un contrat ou d'une convention - Nombre d'entreprises pour lesquelles un dossier a été monté dans l'année - Nombre de centres de compétences visités : au moins 4 centres visités / ETP ⁴ pour les CDT et 1 centre visité / ETP pour les CRT - Nombre de centres de compétences sollicités + les indicateurs notés au § 3.1.2	oui	oui	à la marge
	§ 3.2.4	Aide au montage des dossiers : demande d'aides, expertise CIFRE, réponse aux appels d'offre européens, etc.	Nombre d'aides instruites accordées Nombre d'expertises CIFRE Nombre d'aides de montage dossiers de réponse aux appels d'offre européens	oui	oui	non
Prestations sur catalogue	§ 3.3	Analyses, essais, mesures, contrôles et examens...	Chiffre d'affaire des prestations exécutées	oui	non	oui
Prestations liées à l'information, la promotion, la mise à jour des connaissances	§ 3.4.1	Information sur les différentes procédures et outils des politiques mises en place par le gouvernement (Crédit impôt recherche, jeunes entreprises innovantes, concours créations d'entreprises etc.)	Listes des réunions organisées, dates, lieux	oui	oui	à la marge (Cortechs,...)
	§ 3.4.2	Organisation de séminaires, conférences	Listes des réunions organisées, dates, lieux	oui	oui	à la marge
	§ 3.4.2	Documentation et diffusion de culture technologique	Preuves de mise au point de plaquettes, listes des réunions organisées, dates, lieux	oui	oui	à la marge
	§ 3.4.3	Présentation de nouvelles technologies à des entreprises. Présentation et démonstration de matériel professionnel, ...	Listes des réunions organisées avec sujets, dates et lieux	oui	oui	oui
	§ 3.4.4	Sensibilisation et accompagnement des entreprises à des technologies nouvelles issues des laboratoires de recherche adossés aux structures	Listes des réunions organisées avec sujet, dates et lieux	oui	oui	à la marge
	§ 3.4.5	Visites d'entreprises : nombre de PME localisées en France, ayant été visitées au moins une fois dans l'année par du personnel de la structure	- Nombre de PME, connues de la structure, ayant été visitées au moins une fois dans l'année (au moins 20 entreprises/ETP ⁴ pour les CDT et 7 /ETP pour les CRT) - Nombre de PME, jusque là non connues de la structure, ayant été visitées au moins une fois dans l'année (au moins 4 entreprises nouvelles/an/ETP pour les CDT et 2 /an/ETP pour les CRT)	oui	oui	non
Prestations de formation	§ 3.5.1	Formations en accompagnement (nouveaux équipements, méthodologies ...)	Dates, lieux et identification des manifestations	oui	non	oui
	§ 3.5.2	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques ⁵ dans le domaine d'activité de la structure de transfert	Liste des manifestations, avec dates et lieux	oui	oui	à la marge
Missions de l'enseignement technologique et professionnel	§ 3.5.3	Contribution à la formation : réponses aux missions et aux besoins pédagogiques de l'éducation nationale	Listes des prestations réalisées dans le cadre de la formation des étudiants	non	non	oui

⁴ ETP : personnes (administratifs, techniques, pédagogiques, commerciaux), en équivalent temps plein, chargées des activités pour lesquelles le label est demandé.

⁵ Personnels techniques : personnels impliqués dans les travaux de la structure (techniciens, ingénieurs, enseignants, enseignants/chercheurs, chercheurs, animateurs, chefs de projets)

Critères d'évaluation de l'AFNOR	
Indicateurs : Favoriser le développement des PME	Exigence
« Nombre de contrats (ou conventions) avec des PME » / « Nombre de contrats (ou conventions) total »	supérieur à 33%
« Chiffre d'affaire réalisé avec les PME » / « chiffre d'affaire total »	supérieur à 25%
Indicateurs : Favoriser les services adaptés aux besoins spécifiques des entreprises	Exigence
« Nombre de contrats (ou conventions) de prestations sur mesure » / « Nombre de contrats (ou conventions) total de prestation sur mesure + Nombre de contrats de prestations sur catalogue »	supérieur à 33%
« Chiffre d'affaire réalisé avec les prestations sur mesure » / « chiffre d'affaire total »	supérieur à 25%
Indicateurs : Entreprises aidées	Exigence
« Nombre de PME pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année ayant fait l'objet ou non d'une facturation » / « Nombre de PME + grandes entreprises pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année ayant fait l'objet ou non d'une facturation »	Supérieur à 50%
Indicateurs : Dossiers d'aide instruits	Exigence
Nombre d'aides instruites accordées / ETP ⁶ (nombre ETP = 6,75)	Non définie
Nombre d'expertise CIFRE / ETP	Non définie
Nombre d'aides au montage de dossiers de réponse aux appels d'offre européens / ETP	Non définie
Indicateurs : Visites d'entreprises	Exigence
Nombre de PME localisées en France, connues de la structure et ayant été visitées au moins une fois dans l'année / ETP	7/ETP
Nombre de PME localisées en France, et jusque là non connues de la structure et ayant été visitées au moins une fois dans l'année / ETP	2/ETP
Indicateur : Relations avec les centres de compétences et les laboratoires publics d'adossement	Exigence
Nombre de centres de compétences ayant été visités au moins une fois dans l'année / ETP	1 / ETP
Indicateur : Services d'informations et de promotion	Exigence
Nombre de réunions organisées / ETP	Non définie
Indicateur : Formation	Exigence
Nombre de formations réalisées / ETP	Non définie

⁶ ETP : personnes (administratifs, techniques, pédagogiques, commerciaux), en équivalent temps plein, chargées des activités pour lesquelles le label est demandé.

4.1 - ELEMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS

Ces éléments ne s'appliquent qu'aux CRT et PFT. Les CDT sont hors champ car les prestations de conseil délivrées par ces structures ne font pas l'objet d'une contractualisation.

Tous les services facturés par la structure (CRT et PFT) donnent lieu à un contrat, une commande ou à une convention.

La structure (CRT et PFT) prévoit dans chacun des contrats ou conventions passés avec un client, un certain nombre de dispositions. Certaines de ces dispositions sont systématiques, tandis que d'autres sont optionnelles, selon les modalités de la prestation demandée par le client.

Ces dispositions contractuelles concernent d'abord les services sur mesure qui constituent le cœur de l'activité de la structure. Les services sur catalogue peuvent également faire l'objet de dispositions contractuelles.

Eléments et garanties contractuelles : CRT et PFT uniquement

		SERVICE SUR MESURE	SERVICE SUR CATALOGUE
SYST.	Document contractuel	La structure doit établir un contrat ou une commande ou une convention.	
SYST.	Devis - Evaluation des coûts	La structure établit une évaluation des coûts de la prestation couvrant chacune des phases du programme de travail. En cas de réorientation des travaux, un nouveau devis ou avenant est élaboré.	Le tarif de la prestation fait référence à un barème de la structure qui est défini par ailleurs et consultable par le client.
SYST.	Moyens matériels et humains	La structure s'engage sur les moyens qu'elle met en œuvre pour réaliser la prestation : - matériels : équipements, machines, caractéristiques éventuelles d'étalonnage de celle-ci, temps d'utilisation. - humains : qualification des personnes, temps nécessaires.	
SYST.	Continuité du service - respect du calendrier	La structure s'engage à assurer la continuité de service auprès du client dans une période et selon un calendrier prédéfini.	La structure s'engage à accomplir la prestation dans un délai convenu avec le client. Des pénalités de retard peuvent être prévues dans le contrat/commande/convention.
SYST.	Archivage - traçabilité	La structure s'engage sur un délai de conservation des documents et pièces justificatives des travaux, pour assurer leur traçabilité.	
SYST.	Engagement sur la solution apportée et modalités d'accompagnement	La structure s'engage sur la nature des travaux remis au client au terme du contrat (solution théorique ou pratique), ainsi que sur les modalités d'accompagnement (mise en œuvre sur les équipements du client, formation etc.).	La structure s'engage à ce que les résultats respectent une tolérance définie.
SYST.	Déontologie et confidentialité	La structure s'engage à respecter la charte de déontologie et de confidentialité.	
SYST.	Facturation	La structure s'engage sur les modalités de facturation. Elle s'engage également à indiquer l'affectation d'aides publiques éventuelles.	La structure s'engage sur les modalités de facturation.
SYST.	Propriété industrielle	Le client de la structure bénéficie en règle générale des droits de propriété industrielle sur les résultats des travaux, sauf conditions particulières à préciser.	
OPT.	Assurances	La structure contracte les assurances nécessaires pour couvrir les risques correspondants à la non atteinte des objectifs de la prestation et à d'éventuels dégâts et préjudices occasionnés.	
OPT.	Opérations faites sur site client	Dans le cas où certaines opérations doivent être réalisées sur le site du client, les modalités d'intervention de la structure sont prévues, notamment les conditions d'utilisation des moyens de production, l'obligation de respect des réglementations auxquelles est soumis le client ainsi que de son règlement intérieur, l'exposé des contraintes et frais induits pour le client, les éventuelles assurances pour couvrir des risques particuliers, etc. Dans tous les cas de figure, elle reste le seul garant du respect de ces exigences vis-à-vis du client, de la confidentialité et des moyens mis en oeuvre par le sous-traitant.	
OPT.	Opérations sous-traitées	Dans le cas où certaines opérations doivent être, soit réalisées par un laboratoire d'adossement de la structure, soit sous-traitées à un autre laboratoire, la structure en fait explicitement mention et choisit un sous-traitant qui réponde aux exigences du client. Dans tous les cas de figure, elle reste le seul garant du respect de ces exigences vis-à-vis du client, de la confidentialité et des moyens mis en oeuvre par le sous-traitant.	

SYST. = engagement systématique

OPT. = engagement optionnel

4.2 - QUALITE DE SERVICE

La structure doit prendre les dispositions nécessaires pour fournir aux entreprises des prestations répondant à des exigences en termes de qualité de service.

Ces exigences sont définies dans le tableau ci-joint pour les différentes étapes du processus de service. Elles concernent d'abord les services sur mesure qui constituent le coeur de l'activité de la structure. Les services sur catalogue ainsi que les services d'information et de promotion doivent également respecter des exigences particulières en matière de qualité de service.

RAPPEL :

L'ensemble des activités réalisées par type de structure est décrit dans le tableau ci-après.

Ce tableau concerne les CRT et les PFT uniquement

	SERVICE SUR MESURE	SERVICE SUR CATALOGUE
INFORMATIONS GENERALES SUR L'OFFRE DE SERVICE	<p>La structure doit informer tout client sur son identité et sur son offre de service. Cette information doit indiquer les services relevant de son statut, ses compétences en tant que structure de diffusion technologique, ainsi que des références dans le respect de la charte de déontologie et de confidentialité. De la même manière, elle doit informer sur son -ou ses- laboratoire(s) d'adossement.</p> <p>Cette communication doit être faite dans un langage technique accessible pour les entreprises.</p> <p>Spécificité des PFT : il doit être précisé au client par qui la prestation est réalisée (étudiants et/ou enseignants et/ou responsable technique de la PFT)</p>	
IDENTIFICATION DES BESOINS ET COLLECTE DES DONNEES	<p>La structure rend visite au client sur son site si besoin. Elle informe le client sur son statut et sur la nature du service rendu : sensibilisation technologique ou véritable analyse pointue d'un problème en vue d'un service sur mesure, caractère payant ou non de cette analyse.</p> <p>La structure doit faire l'analyse du problème et identifier les besoins du client. A partir de cette analyse, la structure doit proposer au client une reformulation de son problème d'une manière compréhensible pour une entreprise. Cette reformulation correspond à un premier cahier des charges de la prestation.</p> <p>La structure doit être objective dans cette analyse. Si le problème ne relève pas de sa compétence ou s'il ne lui est pas possible de le satisfaire dans les délais du client, elle en informe celui-ci sans délai et l'adresse aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge.</p>	<p>La structure doit identifier les besoins et s'assurer qu'ils relèvent de sa compétence.</p> <p>La structure doit être objective. Si le problème ne relève pas de sa compétence ou s'il ne lui est pas possible de le satisfaire dans les délais du client, elle en informe celui-ci sans délai et l'adresse aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge.</p>
ETUDE DE LA FAISABILITE ET ELABORATION D'UN PLAN D'ETUDE	<p>La structure doit faire l'analyse technique du problème. Cette analyse comprend l'exploration des voies d'étude possible et la faisabilité de la prestation. Elle s'appuie si besoin sur une analyse économique ainsi que sur celle des technologies existantes (publications, normes, brevets...) qui peuvent constituer des entraves ou des aides possibles à la prestation.</p> <p>Cependant, elle examine avec le client si elle doit les effectuer elle-même ou non. Dans ce dernier cas, elle adresse le client aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge.</p>	NON APPLICABLE
ELABORATION DU DEVIS	<p>La structure doit proposer un devis et un programme de travail qui correspondent aux besoins du client et à ses contraintes.</p>	<p>La structure doit proposer un devis qui correspond aux besoins, exigences et contraintes du client. Il est nécessaire de mettre en place une matrice financière qui fixe les modalités de calcul du coût des prestations en tenant compte de la rémunération des différents intervenants et du taux des charges générales.</p>

	SERVICE SUR MESURE	SERVICE SUR CATALOGUE
INFORMATIONS SPECIFIQUES AU CLIENT	<p>La structure doit informer le client sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les aides publiques, le cas échéant avec le concours du RDT, - les risques éventuels d'impossibilité de mettre en oeuvre des technologies pour des raisons réglementaires ou de sécurité, <p>Et doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les explications nécessaires et démonstrations souhaitables sur les moyens à sa disposition, soit en interne, soit dans des laboratoires d'adossement, - les explications nécessaires sur les dispositions du contrat. <p><u>Spécificité des services sur catalogue</u> : en cas d'essai en libre service, la structure doit informer le client des éventuelles limites de garantie sur la fiabilité et l'authentification des résultats.</p>	
REALISATION	<p>La structure doit effectuer les études théorique et pratique en conformité avec le programme de travail arrêté avec le client et les autres garanties contractuelles : respect des moyens mis en oeuvre, contractualisation des assurances nécessaires, respect des conditions définies en cas d'utilisation des moyens du client ou de sous-traitance, etc.</p> <p>En cas d'essais sur site, elle prend en compte les contraintes du client.</p>	
REMISE DES RESULTATS / RECEPTION CLIENT	<p>La structure remet les résultats au client avec toutes les mesures d'accompagnement éventuellement nécessaires à la bonne utilisation ou à la bonne mise en place de la solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation dans un rapport explicite et adapté à la situation de l'entreprise, - formation d'accompagnement, - commentaires explicatifs, - toutes les autres actions permettant de rendre la solution vraiment opérationnelle pour le client. 	<p>La structure remet les résultats au client avec les commentaires explicatifs éventuellement nécessaires à la bonne compréhension et à la bonne utilisation des résultats.</p>
FACTURATION	<p>La structure doit établir la facturation conformément aux dispositions contractuelles. Elle indique les éléments de la prestation qui ont pu bénéficier d'aides publiques.</p>	<p>La structure doit établir la facturation conformément aux dispositions contractuelles.</p>
BILAN DE FIN DE PRESTATION	<p>Après la fourniture des résultats, la structure doit s'assurer que la prestation satisfait le client. A cette fin, elle peut veiller :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la bonne utilisation des résultats par le client, - à l'atteinte de gains effectifs pour le client, - à ce que celui-ci dispose des informations pouvant l'aider pour la suite de son projet (exemple industrialisation), ou lui permettre de poursuivre l'innovation avec d'autres structures s'il le souhaite. <p><u>Spécificité des PFT</u> : dans le cadre de la formation des étudiants, la PFT doit s'assurer que l'apport pédagogique est effectif (réponses aux besoins, bonne diffusion et compréhension du savoir...).</p>	NON APPLICABLE

Ce tableau concerne les CRT et les CDT uniquement

	SERVICE D'INFORMATION ET DE PROMOTION
Prospecter et identifier les besoins	La structure doit prospecter et identifier les besoins spécifiques des entreprises, en englobant les aspects techniques, mais également commerciaux, de gestion et d'organisation... Cette activité se concrétise par les visites aux nouvelles entreprises (n'ayant jamais été visitées) et le renouvellement des visites aux entreprises connues.
Prospecter et identifier les compétences	La structure doit réaliser des visites et développer des contacts ou des partenariats avec les centres de compétences régionaux, nationaux, voire européens afin d'accroître sa connaissance des compétences techniques, transversales ou intersectorielles.
Diagnostiquer, conseiller et appuyer techniquement les entreprises	La structure doit réaliser un diagnostic qui consiste à faire l'analyse d'un projet dans le contexte global de l'entreprise. Le conseil et l'appui technique peuvent être immédiats ou nécessiter un travail d'investigation : analyse du problème, recherche d'informations... Elle doit apporter une réponse personnalisée et adaptée aux besoins et aux moyens de l'entreprise, notamment dans le cas d'une sélection de compétences, sans laisser un demandeur sans réponse.
Informier individuellement	La structure doit proposer au client l'accès à de l'information individuelle. Selon le souhait du client la remise d'un document structuré, élaboré après une analyse de la demande et du contexte : <ul style="list-style-type: none"> - un dossier documentaire - une interrogation de base(s) de données - une synthèse bibliographique, réglementaire...
Informier collectivement	La structure doit proposer au client de l'information collective qui recouvre la diffusion d'informations organisée et régulière (publications, annuaires, revues des sommaires, journaux, veille...), ainsi que l'organisation de manifestations thématiques de sensibilisation des entreprises (colloques, rencontres, petits-déjeuners, clubs...).
Mettre en relation et suivre	La structure doit mettre en place une assistance dans la mise en relation de l'entreprise avec un ou des partenaires, puis un accompagnement et un suivi dans le contact. Sur demande de l'entreprise, la structure peut lancer un appel d'offres et soumettre au choix de l'entreprise des prestataires compétents.
Assister la recherche d'aides financières	La structure doit faciliter l'accès des entreprises aux aides publiques disponibles. Son activité s'arrête au stade du conseil ou peut être complétée par une assistance au montage des dossiers de demande d'aides. Les personnels techniques doivent pour cela connaître et diffuser les procédures d'aides financières régionales, nationales et européennes.
Accompagner des projets individuels	Le rôle de la structure doit consister en un apport méthodologique lors des phases de conception et de réalisation de projet, avec un suivi du projet.
Piloter des projets collectifs	La structure intervient en tant que chef de projet et est responsable devant le donneur d'ordre. La nature du projet est variée : étude, enquête, gestion d'aides, animation du réseau de diffusion technologique, sensibilisation et formation des entreprises à l'assurance qualité, etc.

4.3 - MAITRISE DE LA QUALITE

La structure prend les dispositions nécessaires afin que les services fournis soient conformes en permanence à leurs spécifications.

4.3.1 LA MAITRISE DU CŒUR D'ACTIVITE : LES SERVICES SUR MESURE

Les services sur mesure font l'objet d'une attention particulière de la part de la structure, car ils constituent le cœur de son activité. Pour ces services, la structure désigne pour chaque contrat/convention (CRT, PFT) ou mises en relation (CDT) un chef de projet qui est l'interlocuteur du client.

La structure (CRT, PFT) doit également, pour ces services, veiller à ce que l'avancement des travaux respecte le programme de travail contractuellement défini. Elle doit donc mesurer en permanence cet avancement et faire des points d'avancement réguliers avec le client, de manière à prendre à temps les éventuelles actions correctives nécessaires.

De plus, pour les services sur mesure, la structure (CRT, PFT) doit également effectuer des revues de contrat avec le client à la fin de chaque étape du programme de travail contractuellement défini. Elle veille notamment à ce que les éventuelles modifications des travaux à venir fassent l'objet d'un avenant. Elle doit alors informer le client des possibles impacts sur les résultats escomptés.

4.3.2 LE CONTROLE DES RESULTATS

La structure (CRT, PFT) doit effectuer les essais nécessaires pour s'assurer que les résultats de la prestation satisfont effectivement aux besoins exprimés par le client. Le projet/étude ou le prototype doit faire l'objet d'une validation/contrôle avant livraison chez le client.

4.3.3 LE SYSTEME DOCUMENTAIRE

La structure (CRT, CDT) doit mettre en place un système documentaire permettant d'assurer le suivi des dossiers clients. Tous les documents doivent contenir des références et des indices qui rappellent respectivement l'affaire/le produit et la version. Les dossiers techniques comprennent systématiquement une nomenclature qui récapitule pour un produit donné, les plans et les composants nécessaires à sa fabrication.

4.3.4 L'AUTO-EVALUATION ET LE BILAN ANNUEL DES ACTIVITES

Afin de mesurer la conformité et l'efficacité de ses services et de vérifier que les objectifs attendus sont atteints, la structure (CRT, CDT) doit mettre en place un système d'auto-évaluation de son activité et réaliser un bilan annuel de ses activités. Ce bilan est établi sous la forme d'un rapport d'activité annuel faisant le bilan comparatif de l'année écoulée avec les objectifs et le budget prévisionnel définis l'année précédente.

4.3.5 LES ATTESTATIONS QUALITE EXISTANTES

Les certifications, accréditations et autres homologations sont des preuves de la maîtrise de la qualité des services fournis.

Critères d'évaluation de l'AFNOR
Documentation commerciale fournie dans le dossier
Modèle de contrat (ou convention) type transmis
Maîtrise des services sur mesure
Contrôle des résultats
Existence d'un système documentaire permettant de suivre les dossiers clients
Existence d'un système d'auto-évaluation de l'activité
Existence d'un système de mesure de la satisfaction client

CHAPITRE 5 : CHARTE DE DEONTOLOGIE ET DE CONFIDENTIALITE

La structure doit respecter les 10 clauses (rappelées ci-dessous) de la charte de déontologie et de confidentialité des structures labellisées CRT, CDT ou PFT.

1) Le coeur de l'activité de la structure est constitué par des prestations caractérisées par une adaptation sur mesure au problème d'un client. Pour celles-ci, la structure s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre les résultats visés.

L'organisation de l'offre de prestations nécessite d'être traitée avec beaucoup de professionnalisme, car elle s'inscrit dans un cadre concurrentiel. Il est donc impératif que, dans un souci de déontologie, les domaines d'interventions soient soigneusement cadrés de manière à ne pas constituer de concurrence déloyale avec le secteur privé.

2) Pour ce qui concerne les prestations caractérisées par l'application de procédures définies, la structure s'engage à parvenir aux résultats visés. Quelle que soit la catégorie de prestations, il est nécessaire de définir son coût global pour élaborer le devis du projet à réaliser. Dans le cas d'une prestation de service « sur mesure » la réalisation d'un devis est systématique. Dans tous les cas, les modalités de réalisation de ces prestations (implication d'élèves et d'étudiants, délais, calcul des prix,...) sont précisées sur le devis.

3) La structure s'engage à consacrer une large part de son activité à la mise à disposition de ressources technologiques auprès de PME.

4) La structure s'engage à posséder les compétences humaines et l'expérience permettant d'assurer la maîtrise des prestations et des projets qui lui sont confiés.

5) La structure s'engage à fournir à ses clients des services qui respectent le niveau de qualité et de professionnalisme qui la caractérise. Elle prend toutes les dispositions lui permettant de maîtriser cette qualité.

6) S'il ne lui est pas possible de répondre elle-même aux besoins du client, la structure s'engage à ne pas le laisser sans recours, et à l'adresser aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge, en particulier dans le réseau de développement technologique de sa région.

7) La structure s'engage à garder secret le sujet, les travaux et leurs résultats, sauf autorisation écrite de l'entreprise cliente à fixer dans le contrat.

Le contrat prévoit aussi les règles de répartition et de rémunération de la propriété intellectuelle issue du travail collaboratif.

8) La structure s'engage à traiter de manière confidentielle l'ensemble des informations qu'elle peut recueillir à l'occasion de ses contacts avec les entreprises, y compris lorsqu'il n'y a pas contractualisation, sauf autorisation écrite de l'entreprise cliente.

9) La structure s'engage à ce que chaque membre du personnel impliqué dans un projet signe une clause de confidentialité interne.

10) La structure s'engage à renouveler et à enrichir son patrimoine technologique, notamment auprès de laboratoires de recherche et des centres de compétences technologiques.

Cette charte est publique : elle peut être communiquée aux clients, aux centres d'orientation ainsi qu'à tout autre demandeur.

TEXTES ET DOCUMENTS DE REFERENCE

- Décret n° 2008-50 du 15 janvier 2008 portant création de la commission nationale de labellisation des structures de transfert et de diffusion de technologies
- Bulletin Officiel N°45 du 5 décembre 2002 - Circulaire DESCO n°2002-263 du 27 novembre 2002 : Actions d'innovation et de transfert de technologie assurées par les lycées d'enseignement général et technologique et les lycées professionnels
- Décret N° 2001-1227 du 19 décembre 2001 pris en application de l'article L. 423-3 du code de l'éducation et relatif aux groupements d'intérêt public créés en vue de favoriser l'innovation et le transfert de technologie
- Décret N°2000-632 du 30 juin 2000 instituant une indemnité en faveur des personnels participant à des actions en faveur de l'innovation technologique et du transfert de technologie
- Guide académique des bonnes pratiques des coopérations technologiques - Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours – 2006

ABREVIATIONS

CDT	Cellule de Diffusion Technologique
CPER	Contrat de projets État-Région
CRITT	Centre Régional d'Innovation et de Transfert de Technologie
CRT	Centre de Ressources Technologiques
ITA	Institut Technique Agricole
ITAI	Centre Technique Agro-Industriel
DGESIP	Direction Générale de l'Enseignement Supérieur et de l'Insertion Professionnelle
DGESCO	Direction Générale de l'Enseignement Scolaire
DGRI	Direction Générale de la Recherche et de l'Innovation
DRRT	Délégation Régionale à la Recherche et à la Technologie
GIP	Groupement d'Intérêt Public
PFT	Plate-Forme Technologique
PME	Petite et Moyenne Entreprise
RDT	Réseau de Diffusion Technologique
SRC	Société de Recherche sous Contrat