

VOLET SPECIFIQUE
PLATE-FORME TECHNOLOGIQUE



INTRODUCTION

Ce volet du cahier des charges établit les critères, les exigences et les options auxquels sont soumises les Plates-Formes Technologiques (PFT).

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 volet du cahier des charges est composé des six parties suivantes.

1 – PRE-REQUIS A LA LABELLISATION

Les pré-requis à la labellisation sont vérifiés à réception des dossiers ; toute PFT ne remplissant pas ces critères d'éligibilité verra sa demande rejetée.

2 - STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

Outre les possibilités offertes à une PFT quant à son statut juridique et administratif, cette partie traite des critères de fonctionnement internes auxquels doit satisfaire la PFT; critères tels que la mise en place d'une comptabilité analytique.

3- COMPETENCES ET MOYENS

Cette partie expose les conditions à satisfaire par une PFT pour être déclarée légitime dans des domaines de compétence. Ces conditions portent sur trois axes :

- 3.1 - posséder les moyens humains et matériels pertinents, en interne, mais également par le biais des laboratoires et des centres de compétences auprès desquels la PFT effectue son ressourcement scientifique et/ou qu'elle sollicite ;
- 3.2 - élargir son champ de compétences et renouveler son offre par une veille permanente ;
- 3.3 - s'intégrer dans les réseaux technologiques.

4 – ACTIVITES

Cette partie comprend une description des services réalisés par la PFT pris en compte pour la labellisation.

5 – PROFESSIONNALISME

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

- 5.1 - les éléments et garanties à prévoir dans les documents contractuels ;
- 5.2 - la qualité des services ;
- 5.3 - la maîtrise de la qualité de ses prestations.

6 - DEONTOLOGIE ET CONFIDENTIALITE

Cette dernière partie présente la charte de déontologie et de confidentialité que doit respecter une PFT labellisée.

PARTIE 1 : PRE-REQUIS A LA LABELLISATION

Les pré-requis à la labellisation sont vérifiés à réception des dossiers ; toute demande 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 celle pour laquelle est demandé le label ;
- identification d'un domaine technologique spécifique ;
- exigence d'une comptabilité propre à l'activité de PFT ;
- 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 ;
- implication forte de la structure dans des formations initiales.

PARTIE 2 : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

2.1 - IDENTITE DE LA STRUCTURE

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 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.

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

2.2 - FONCTIONNEMENT

2.2.1 ELEMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS

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).

A cet effet, une comptabilité analytique est fortement recommandée.

Lorsque la PFT prend appui sur un établissement public local d'enseignement, un dispositif comptable doit être mis en place pour pouvoir identifier 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, un service spécial avec réserves ou un service à comptabilité distincte doit être créé pour gérer la PFT.

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 par l'établissement porteur doivent être propres à la structure, certifiés et signés par l'agent comptable.

De plus, la structure doit établir, chaque année, un budget prévisionnel détaillé 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, les moyens financiers et humains qui sont mis en œuvre 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.

Les budgets des deux dernières années, les documents financiers reprenant en détail l'intégralité des dépenses et des recettes réalisées, ainsi que le budget prévisionnel pour l'année en cours et l'année à venir doivent être présentés lors de toute demande de labellisation ou de renouvellement de labellisation.

2.2.2 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.

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
Mode d'organisation de la PFT
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

PARTIE 3 : COMPETENCES ET MOYENS

3.1 - COMPETENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE

3.1.1 LES MOYENS HUMAINS

La PFT 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 partenaires auprès desquels elle effectue son ressourcement scientifique (enseignement supérieur et recherche).

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.

3.1.2 LES MOYENS MATERIELS

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

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.

3.1.3 L'EXPERIENCE

Pour chaque domaine de compétences (spécifique et connexes), 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 clients qui prouvent des réussites opérationnelles.

3.2 - CENTRES DE COMPETENCES ET LABORATOIRES PARTENAIRES

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, la 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 PFT doit informer les centres de compétences sur les attentes des entreprises dont elle aurait connaissance et qu'elle ne serait pas en mesure de satisfaire et contribuer à valoriser leurs travaux, en adéquation avec leurs besoins.

La PFT devant regrouper les moyens et compétences de plusieurs établissements, il convient d'établir une convention entre les établissements partenaires (voir § 2.1 « Identité de la structure »).

Par ailleurs, il est conseillé d'établir des conventions de partenariat avec les laboratoires de recherche auprès desquels les membres de la PFT effectuent leur ressourcement scientifique. A défaut de produire une copie de ces conventions, des lettres de soutiens signées par les directeurs de ces laboratoires devront être présentées au moment de la demande de labellisation et de son renouvellement.

3.3 - RESEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT

La PFT doit s'intégrer dans les réseaux technologiques, y compris internationaux, de ses domaines de compétences. Elle peut intervenir en tant que membre associé au sein du RDT. Toutefois, il lui est demandé de décrire de manière détaillée le dispositif régional de transfert et d'innovation auquel elle appartient et sa place dans ce dispositif.

En particulier, lorsqu'une PME a des problèmes qui ne relèvent pas de la compétence de la PFT, cette dernière doit être en mesure de la réorienter vers le RDT.

Enfin, la PFT 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 PFT (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 PFT et ceux des laboratoires auprès desquels elle effectue son ressourcement scientifique.

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

PARTIE 4 : ACTIVITES

4.1 - CADRE GENERAL

4.1.1 FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DES PME

La PFT 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. Les prescriptions du présent cahier des charges concernent principalement ces activités. Toutefois, dans certains cas, les activités de la PFT auprès de grandes entreprises peuvent également être prises en compte.

Pour les 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%**.

4.1.2 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 PFT 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 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%**

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

4.2 - SERVICES SUR MESURE

Définition préalable: Sont considérés comme étant des services sur mesure, les services qui correspondent à une prestation façonnée pour répondre à un problème spécifique d'une PME. 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 :

4.2.1 - 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 réalisées par la PFT 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 PFT : 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.

4.2.2 – 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 PFT, à un diagnostic accompagné de recommandations et le cas échéant de prestations techniques.

4.3 - SERVICES SUR CATALOGUE

Définition préalable : Sont considérés comme des services sur catalogue, 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 :

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

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

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

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

4.4 - SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

4.4.1 - 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...).

4.4.2 - JOURNEE THEMATIQUE

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

4.4.3 - 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 PFT ou sur son savoir-faire.

4.4.4 - 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.

Parmi ces activités, la priorité doit être donnée aux activités de démonstration technologique.

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

4.5 - SERVICES DE FORMATION SPECIFIQUES

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

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

4.5.1 - 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 PFT.

4.5.2 - 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.

4.5.3 - CONTRIBUTION A LA FORMATION

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 une PFT. Il décrit également les critères d'évaluation qui seront examinés par la commission et les preuves associées exigées.

Activités	§	Actions	Mesure d'activité et d'impact	Label PFT
Prestations sur mesure	§ 4.2.1	Réalisation de prototypes, de pré-séries	Chiffre d'affaire des prestations exécutées	oui
	§ 4.2.1	Etudes de faisabilité, de préindustrialisation, contrats d'études	Chiffre d'affaire des prestations exécutées	oui
	§ 4.2.2	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 - Nombre de centres de compétences sollicités + les indicateurs notés au § 4.1.2	à la marge
Prestations sur catalogue	§ 4.3	Analyses, essais, mesures, contrôles et examens...	Chiffre d'affaire des prestations exécutées	oui
Prestations liées à l'information, la promotion, la mise à jour des connaissances	§ 4.4.1	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	à la marge
	§ 4.4.2	Organisation de séminaires, conférences	Listes des réunions organisées, dates, lieux	à la marge
	§ 4.4.2	Documentation et diffusion de culture technologique	Preuves de mise au point de plaquettes, listes des réunions organisées, dates, lieux	à la marge
	§ 4.4.3	Présentation de nouvelles technologies à des entreprises. Présentation et démonstration de matériel professionnel, ...	Listes des réunions organisées avec sujets, dates et lieux	oui
	§ 4.4.4	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	à la marge
Prestations de formation	§ 4.5.1	Formations en accompagnement (nouveaux équipements, méthodologies ...)	Dates, lieux et identification des manifestations	oui
	§ 4.5.2	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques ¹ dans le domaine d'activité de la structure de transfert	Liste des manifestations, avec dates et lieux	à la marge
Missions de l'enseignement technologique et professionnel	§ 4.5.3	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	oui

¹ Personnels techniques : 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'affaires 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'affaires réalisé avec les prestations sur mesure » / « chiffre d'affaire total »	supérieur à 25%
Indicateur : Services d'informations et de promotion	Exigence
Nombre de réunions organisées / ETP	Non définie
Indicateur : Formation de personnels techniques	Exigence
Nombre de formations réalisées	Non définie
Indicateur : Formation des étudiants aux technologies	Exigence
Nombre d'étudiants ayant utilisé les équipements de la PFT dans le cadre de leur formation	Non définie
Indicateurs : Contribution des étudiants aux prestations	Exigence
<u>Nombre de prestations exécutées par la PFT avec l'intervention des élèves/étudiants</u>	<u>Non définie</u>
<u>Nombre d'étudiants en formations professionnalisantes ayant contribué à la réalisation de prestations de la PFT pour des clients</u>	<u>Non définie</u>

5.1 - ELEMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS

Tous les services facturés par la PFT donnent lieu à un contrat, une commande ou à une convention.

La 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 PFT. Les services sur catalogue peuvent également faire l'objet de dispositions contractuelles.

Eléments et garanties contractuelles

		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

5.2 - QUALITE DE SERVICE

La PFT 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 PFT. 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 la PFT est décrit dans le tableau ci-après.

	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) auprès desquels elle effectue son ressourcement technologique.</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 partenaires, - 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
----------------------------	--	----------------

5.3 - MAITRISE DE LA QUALITE

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

5.3.1 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 PFT, car ils constituent le cœur de son activité. Pour ces services, la PFT désigne pour chaque contrat/convention un chef de projet qui est l'interlocuteur du client.

La 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 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.

5.3.2 CONTROLE DES RESULTATS

La 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.

5.3.3 ATTESTATIONS QUALITE EXISTANTES

Les certifications, accréditations et autres homologations sont des preuves de la maîtrise de la qualité des services fournis. La PFT doit donc faire état de ces éventuelles reconnaissances lors de sa demande de labellisation ou renouvellement.

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 de mesure de la satisfaction client

PARTIE 6 : 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 cœur 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 et sauf dans le cadre des rapports d'activités ou autres documents remis au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

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

- 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
CRT	Centre de Ressources Technologiques
ITA	Institut Technique Agricole
ITAI	Centre Technique Agro-Industriel
DGESIP	Direction Générale pour l'Enseignement Supérieur et de l'Insertion Professionnelle
DGESCO	Direction Générale de l'Enseignement Scolaire
DGRI	Direction Générale pour 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