

**VOLET SPECIFIQUE**  
**CELLULE DE DIFFUSION TECHNOLOGIQUE**



# INTRODUCTION

Ce volet du cahier des charges établit les critères, les exigences et les options auxquels sont soumises les Cellules de diffusion technologique (CDT).

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 six parties suivantes.

## **1- PRE-REQUIS A LA LABELLISATION**

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

## **2 - STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT**

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

## **3 - COMPETENCES ET MOYENS**

Cette partie expose les conditions à satisfaire par une CDT 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 CDT effectue son ressourcement technologique 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 pris en compte pour la labellisation.

## **5 – PROFESSIONNALISME**

Cette partie établit les exigences de professionnalisme des prestations de la CDT. Elles sont regroupées autour de deux aspects :

- 5.1 - la qualité des services ;
- 5.2 - 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 toute CDT.

# 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 ;
- nombre d'ETP<sup>1</sup> permanents supérieur ou égal à 2 ;
- exigence d'une personnalité juridique propre ;
- exigence d'une comptabilité analytique propre à l'activité de CDT.

## **PARTIE 2 : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT**

### **2.1 - IDENTITE DE LA STRUCTURE**

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

Une CDT doit disposer d'une structure juridique autonome et différenciée pour pouvoir assumer l'ensemble de ses missions.

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

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

### **2.2 - FONCTIONNEMENT**

#### 2.2.1 LES ELEMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS

La CDT doit être dotée d'un système comptable permettant d'identifier l'affectation des subventions reçues, et, le cas échéant, de justifier les coûts complets des prestations facturées. 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.

Si la structure demandant le label CDT exerce des activités supplémentaires à celles requises dans le présent cahier des charges, elle doit disposer d'une comptabilité propre à l'activité de CDT.

A cet effet, une comptabilité analytique est fortement recommandée.

Dans le cas de structures regroupant plusieurs sous-structures telles que certaines Agences d'Innovation Régionale, 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 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

---

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

humains, qui sont mis en œuvre au regard des activités de suivi et d'évaluation des prestations, 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 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.

Critères d'évaluation de l'AFNOR
Mise en place d'une comptabilité analytique et existence d'une comptabilité distincte pour la sous-structure demandant le label
Validité de la méthode de calcul des coûts
Etablissement d'un bilan comptable établi chaque année (formulaire Cerfa) et détail pour la structure labellisée relativement aux exigences du paragraphe 2.2.1
Fourniture d'un budget prévisionnel présentant les objectifs, les orientations et les activités prévues pour l'année à venir, avec suffisamment de détail permettant de distinguer les coûts relatifs à chaque opération
Evaluation de la viabilité financière de la structure
<b>Renouvellement label</b> : écarts notés par rapport au budget prévisionnel présenté lors de la demande de labellisation et évolution de la gestion financière

## **PARTIE 3 : COMPETENCES ET MOYENS**

### **3.1 - COMPETENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE**

#### 3.1.1 LES MOYENS HUMAINS

La CDT 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).

Pour prétendre à la labellisation une CDT doit fonctionner avec un minimum de 2 ETP<sup>2</sup> (personnel Equivalent Temps Plein) consacrant 100% de leur temps de travail aux activités de la CDT.

#### 3.1.2 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.

### **3.2 - CENTRES DE COMPETENCES PARTENAIRES ET LABORATOIRES PARTENAIRES POUR LE RESSOURCEMENT**

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, la CDT 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.

Dans le cas des CDT, la majeure partie de cette activité relève de la veille technologique, ce qui 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 et laboratoires de recherche de leur région, mais pas exclusivement, et qu'ils entretiennent de très bonnes relations avec eux ; c'est la condition indispensable pour que la CDT élargisse son champ de compétences et son réseau.

### **3.3 - RESEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT**

La CDT doit s'intégrer dans les réseaux technologiques, y compris internationaux, de ses domaines de compétences. La CDT doit également être membre actif dans le RDT (Réseau de Diffusion Technologique) de sa région, dans les limites de la stratégie de ce dernier.

---

<sup>2</sup> ETP : personnes (administratifs, techniques, pédagogiques ou commerciaux), en équivalent temps plein, en charge des activités pour lesquelles le label est demandé.

En particulier, lorsqu'une PME a des problèmes qui ne relèvent pas de sa compétence, la CDT doit s'obliger à lui indiquer les autres partenaires technologiques susceptibles de la prendre en charge.

La structure candidate au label doit décrire de manière détaillée le dispositif régional de transfert et d'innovation auquel elle appartient, **sa contribution et son positionnement dans ce dispositif** et, le cas échéant, dans un dispositif national, voire international.

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

- ◆ la formation des personnels impliqués dans les prestations de la CDT (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 prestations de la CDT et ceux des centres de compétences et laboratoires auprès desquels elle réalise son ressourcement technologique.

<b>Critères d'évaluation de l'AFNOR (notes de 1 à 4)</b>
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
Moyens matériels adaptés en interne ou par convention
Références clients
Lettres de recommandations des centres de compétences et laboratoires partenaires

## PARTIE 4 : ACTIVITES

Pour rappel, seules les prestations réalisées en conformité avec la notion d'activités non économiques, telles que définies par la Commission européenne<sup>3</sup>, peuvent être financées jusqu'à 100% par des subventions reçues des pouvoirs publics.

### 4.1 - CADRE GENERAL

#### 4.1.1 FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DES PME

La CDT doit consacrer une large part de son activité à faciliter 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 de mises en relation. 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 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 **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.

#### 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 CDT est constitué de services "sur mesure".

Ce critère est prépondérant dans l'évaluation de la demande de labellisation 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 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 visites », supérieur à **33%**.

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

Au moment de la transmission de son rapport d'activités, la CDT devra alerter le Ministère de l'enseignement supérieur et de la Recherche, via son DRRT, ainsi que les collectivités locales, des préoccupations spécifiques des entreprises (PME, ETI) sur son ou ses domaines d'activité, notamment de celles auxquelles elle n'a pas pu répondre.

---

<sup>3</sup> Cf. CE 2006/323, 3.1.1 : sont considérées comme non économiques notamment les activités de formation, de R&D indépendante, de diffusion de résultats de recherche, de transfert de technologie interne.

Le transfert de technologie sera considéré comme non économique à condition que les recettes soient réinvesties dans les activités de recherche interne.

Une activité de recherche en sous-traitance pour le compte d'une entreprise est considérée comme une activité économique, même si elle ne fait pas l'objet d'une facturation.

## **4.2 - SERVICES SUR MESURE**

Définition préalable des services sur mesure : Sont pris en compte dans cette catégorie les services qui correspondent à un service adapté à un besoin spécifique d'une PME, réalisés sur mesure par la CDT.

Il s'agit des services suivants :

### 4.2.1 - EXPERTISE, CONSEIL, MISE EN RESEAU ET ORIENTATION VERS LES BONS ACTEURS DU TRANSFERT ET DE L'INNOVATION

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 à une orientation vers les centres de compétences (centres techniques et technologiques, laboratoires) ou les dispositifs adaptés aux besoins des entreprises (exemples : Sociétés d'accélération de transfert de technologies pour bénéficier d'un transfert de technologies issues de la recherche publique, aides à l'innovation d'Oséo).

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

Il s'agit de faciliter la sélection et l'accompagnement technologique de stagiaires et de personnes telles que les doctorants CIFRE (ANRT), etc.

Cet accompagnement constitue une aide à l'insertion professionnelle.

### 4.2.3 - AIDE AU MONTAGE DE DOSSIERS

Il s'agit de services qui consistent à accompagner les entreprises dans l'élaboration des dossiers de demande d'aides (Prestation technologique Réseau, Pré-Conseil Technologique, etc), de demande de bourses CIFRE, ou encore de réponses aux appels d'offre européens, etc.

## **4.3 - SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION**

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

### 4.3.1 - 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...).

### 4.3.2 - JOURNEE THEMATIQUE

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

### 4.3.3 - 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 CDT ou sur son savoir-faire.

#### 4.3.4 - 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.

#### 4.3.5 VISITES D'ENTREPRISES

Il s'agit de visites dont l'objectif est d'informer les entreprises du rôle de la CDT, 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.

### **4.4 - SERVICES DE FORMATION SPECIFIQUES**

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

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

Le tableau ci-dessous précise les activités réalisées par une CDT. 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
	§ 4.2.1	Expertise, conseil et mise en réseau (technologiques, financiers et commerciaux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de mises en relation ayant abouti à la signature d'un contrat ou d'une convention</li> <li>- Nombre d'entreprises pour lesquelles un dossier a été monté dans l'année</li> <li>- Nombre de centres de compétences visités : au moins 8 centres visités / ETP<sup>4</sup> au cours des deux dernières années</li> <li>- Nombre de centres de compétences ou acteurs de l'innovation sollicités</li> </ul> indicateurs notés au § 4.1.2
	§ 4.2.3	Aide au montage des dossiers : demande d'aides, CIFRE, réponse aux appels d'offre européens, etc.	Nombre d'aides au montage de dossiers de réponse aux appels d'offre nationaux (y inclus bourses CIFRE) et européens
<b>Prestations liées à l'information, la promotion, la mise à jour des connaissances</b>	§ 4.3.1	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
	§ 4.3.2	Organisation de séminaires, conférences	Listes des réunions organisées, dates, lieux
	§ 4.3.2	Documentation et diffusion de culture technologique	Preuves de mise au point de plaquettes, listes des réunions organisées, dates, lieux
	§ 4.3.3	Présentation de nouvelles technologies à des entreprises. Présentation et démonstration de matériel professionnel, ...	Listes des réunions organisées avec sujets, dates et lieux
	§ 4.3.4	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
	§ 4.3.5	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de <b>PME, connues</b> (clientes ou déjà visitées) de la structure, ayant été visitées au moins une fois au cours des 2 dernières années (au moins <b>40</b> entreprises/ETP<sup>4</sup> pour les CDT)</li> <li>- Nombre de <b>PME, jusque là non connues</b> de la structure, ayant été visitées au moins une fois au cours des 2 dernières années (au moins <b>10</b> entreprises nouvelles/ETP<sup>4</sup> pour les CDT)</li> </ul>
	§ 4.4	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques <sup>5</sup> dans le domaine d'activité de la structure de transfert	Liste des manifestations, avec dates et lieux

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

<sup>5</sup> Personnels techniques : techniciens, ingénieurs, enseignants, enseignants/chercheurs, chercheurs, animateurs, chefs de projets

<b>Critères d'évaluation de l'AFNOR</b>	
<b>Indicateurs : Entreprises aidées</b>	<b>Exigence</b>
« Nombre de <b>PME</b> pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année ayant fait l'objet ou non d'une facturation » / « Nombre de <b>PME + grandes entreprises</b> pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année ayant fait l'objet ou non d'une facturation »	Supérieur à 75%
<b>Indicateurs : Dossiers d'aide instruits</b>	<b>Exigence</b>
Nombre d'aides instruites accordées / ETP <sup>6</sup>	Non définie
Nombre d'aide au montage de dossiers de demande de bourse CIFRE / ETP <sup>6</sup>	Non définie
Nombre d'aides au montage de dossiers de réponse aux appels d'offre européens / ETP <sup>6</sup>	Non définie
<b>Indicateurs : Visites d'entreprises</b>	<b>Exigence</b>
Nombre de <b>PME</b> localisées en France, <b>connues</b> (clientes ou déjà visitées) de la structure et ayant été visitées au moins une fois au cours des deux dernières années / ETP <sup>6</sup>	<b>40</b> /ETP
Nombre de <b>PME</b> localisées en France, et <b>jusque là non connues</b> de la structure et ayant été visitées au moins une fois au cours des deux dernières années / ETP <sup>6</sup>	<b>10</b> /ETP
<b>Indicateur : Relations avec les centres de compétences et les laboratoires publics auprès desquels est effectué le ressourcement</b>	<b>Exigence</b>
Nombre de centres de compétences ayant été visités au moins une fois au cours des deux dernières années / ETP <sup>6</sup>	8 / ETP
<b>Indicateur : Services d'informations et de promotion</b>	<b>Exigence</b>
Nombre de réunions organisées / ETP <sup>6</sup>	Non définie
<b>Indicateur : Formation</b>	<b>Exigence</b>
Nombre de formations réalisées / ETP <sup>6</sup>	Non définie

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

## **PARTIE 5 : PROFESSIONNALISME**

### **5.1 - QUALITE DE SERVICE**

Une CDT 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 aussi bien les services sur mesure que les services d'information et de promotion.

## QUALITE DE SERVICE DES CELLULES DE DIFFUSION TECHNOLOGIQUE

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 : - 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.

## **5.2 - MAITRISE DE LA QUALITE**

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

### **5.2.1 LA MAITRISE DU CŒUR D'ACTIVITE : LES SERVICES SUR MESURE**

Les services sur de conseil et diagnostic sur mesure font l'objet d'une attention particulière de la part d'une CDT, car ils constituent le cœur de son activité. Pour ces services, la CDT désigne pour chaque mise en relation un chef de projet qui est l'interlocuteur du client.

### **5.2.2 LE SYSTEME DOCUMENTAIRE**

La 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.

### **5.2.3 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 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.

### **5.2.4 LES ATTESTATIONS QUALITE EXISTANTES**

Les certifications, accréditations et autres homologations sont des preuves de la maîtrise de la qualité des services fournis. La structure candidate au label CDT précisera les autres reconnaissances dont elle bénéficie lors de la demande de labellisation ou son renouvellement.

<b>Critères d'évaluation de l'AFNOR</b>
Documentation commerciale fournie dans le dossier
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

## **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 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 pour les PFT, 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 (concerne essentiellement les PFT et CRT).

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.

## ANNEXE

### 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