

**VOLET SPECIFIQUE  
CENTRE DE RESSOURCES TECHNOLOGIQUES**



# INTRODUCTION

Ce volet du cahier des charges établit les critères, les exigences et les options auxquels sont soumises les Centres de Ressources technologiques (CRT).

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 ; tout CRT ne remplissant pas ces critères d'éligibilité verra sa demande rejetée.

## **2 - STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT**

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

## **3- COMPETENCES ET MOYENS**

Cette partie expose les conditions à satisfaire par un CRT pour être déclaré 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 le CRT effectue son ressourcement technologique et/ou qu'il 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 du CRT. 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 tout CRT.

## **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> supérieur ou égal à 5 pour les CRT dont 2 permanents ;
- exigence d'une personnalité juridique propre ;
- exigence d'une comptabilité propre à l'activité de CRT.

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

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

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

Le CRT doit disposer d'une structure 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 CRT est compatible avec le statut de la structure en tant que, par exemple, Centre Technique Industriel (CTI), Institut Technique Agricole ou Agro-Industriel (ITA, ITAI), Société de Recherche sous Contrat (SRC), etc.

### **2.2 - FONCTIONNEMENT**

#### 2.2.1 LES ELEMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS

Le CRT doit être doté 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 CRT exerce des activités supplémentaires à celles requises dans le présent cahier des charges, elle doit disposer d'une comptabilité propre à l'activité de CRT.

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.

---

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

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 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.

**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 chaque 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

**Renouvellement label** : 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

Le CRT doit avoir en interne les compétences humaines et l'expérience lui permettant d'assurer la maîtrise et la responsabilité de ses missions. Il s'appuie également sur le personnel des partenaires auprès desquels il effectue son ressourcement scientifique (enseignement supérieur et recherche).

Pour prétendre à la labellisation un CRT doit fonctionner avec un minimum de 5 ETP<sup>2</sup> dont au moins 2 permanents consacrant 100% de leur temps de travail aux activités du CRT.

#### 3.1.2 LES MOYENS MATERIELS

Le CRT doit également disposer de moyens matériels adaptés, en interne ou par convention avec un ou des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche.

Il 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, le CRT doit justifier de prestations antérieures effectuées pour des entreprises. Il 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, le CRT 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 il est éventuellement spécialisé. 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, le CRT doit informer les centres de compétences sur les attentes des entreprises et contribuer à valoriser leurs travaux, en adéquation avec les besoins.

Outre les relations partenariales générales des structures de diffusion technologique avec l'ensemble des centres de compétences régionaux, un CRT doit avoir des liens formalisés avec au moins un laboratoire de recherche. Dans tous les cas, ces liens doivent être explicités 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 du CRT dans le laboratoire ;
- ◆ le détachement (de durée déterminée, renouvelable) ou l'accueil temporaire (pour la réalisation de projets industriels particuliers) au sein du CRT, de personnels de recherche du laboratoire ;

---

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

- ◆ ou encore, éventuellement, des développements pour l'industrie confiés au CRT par le laboratoire ou par une société d'accélération de transfert de technologie, afin de valoriser la recherche issue du laboratoire dans des conditions claires quant aux limites et modalités d'intervention du CRT.

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

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

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

En particulier, lorsqu'une PME a des problèmes qui ne relèvent pas de sa compétence, le CRT 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, le CRT peut également consacrer une part de son activité à de la veille technologique interne par :

- ◆ la formation des personnels impliqués dans les travaux du CRT (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 du CRT et ceux des centres de compétences et laboratoires partenaires.

<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 et, le cas échéant, national et international
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
Nombre de contrats de recherche menés conjointement avec 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

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

Pour les CRT, 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%**.
- « 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%**.

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 d'un CRT 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 CRT, 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.

---

<sup>3</sup> Cf. Règlement (UE) 651/2014 de la Commission du 17 juin 2014 : 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.

Au moment de la transmission de son rapport d'activités, le CRT devra alerter le Ministère en charge 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 il n'a pas pu répondre.

## **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 au problème d'une PME, réalisés sur mesure par le CRT. Un service sur mesure peut aussi intégrer des services sur catalogue à condition qu'ils fassent l'objet d'une adaptation répondant à un (des) besoin(s) spécifique(s) de la PME.

Il s'agit des services suivants :

### 4.2.1 - INNOVATION, TRANSFERT, DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE, RECHERCHE SOUS CONTRAT

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 du CRT 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 du CRT : 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, 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 de prestations techniques ou une orientation vers les centres de compétences (autres centres techniques, 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 de Bpifrance).

### 4.2.3 - 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.

### 4.2.4 AIDE AU MONTAGE DE DOSSIERS

Il s'agit d'orienter les entreprises vers les centres de compétences (par exemple : Cellule de diffusion technologique) qui leur offrent un accompagnement 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 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 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 I-Lab...).

### 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 du CRT. 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 du CRT ou sur son savoir-faire y compris dans les locaux du CRT.

### 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.

### 4.4.5 VISITES D'ENTREPRISES

Il s'agit de visites dont l'objectif est d'informer les entreprises du rôle du CRT, de recenser leurs besoins et de caractériser leur problématique 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). Si ce nombre n'est pas atteint, le CRT doit expliciter la manière dont il touche les entreprises et réalise un suivi de celles-ci.

Par ailleurs, le CRT 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 d'un CRT. Dans le cas contraire, la structure candidate ne peut prétendre à la reconnaissance comme CRT.

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 le CRT.

### 4.5.2 - MISE A JOUR TECHNOLOGIQUE

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

Le tableau ci-dessous précise les activités réalisées par un CRT. 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
Prestations sur mesure	§ 4.2.1	Réalisation de prototypes, de pré-séries	Chiffre d'affaire des prestations exécutées
	§ 4.2.1	Etudes de faisabilité, de préindustrialisation, contrats d'études	Chiffre d'affaire des prestations exécutées
	§ 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 ou acteurs de l'innovation sollicités + les indicateurs notés au § 4.1.2
	§ 4.2.4	Aide au montage des dossiers : demande d'aides, expertise CIFRE, réponse aux appels d'offre européens, etc.	Nombre de sollicitations adressées à des cellules spécialisées dans l'accompagnement aux montages de dossiers
Prestations sur catalogue	§ 4.3	Analyses, essais, mesures, contrôles et examens...	Chiffre d'affaire des prestations exécutées
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
	§ 4.4.2	Organisation de séminaires, conférences	Listes des réunions organisées, dates, lieux
	§ 4.4.2	Documentation et diffusion de culture technologique	Preuves de mise au point de plaquettes, listes des réunions organisées, dates, lieux
	§ 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
	§ 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
	§ 4.4.5	Visites d'entreprises : nombre de PME localisées en France, ayant été visitées au moins une fois au cours des deux dernières années par du personnel du CRT	- Nombre de <b>PME, connues</b> de la structure (clientes ou déjà visitées), ayant été visitées au moins une fois au cours des deux dernières années (au moins <b>14</b> entreprises/ETP <sup>4</sup> pour les CRT) - Nombre de <b>PME, jusque là non connues</b> de la structure, ayant été visitées au moins une fois au cours des deux dernières années (au moins <b>4</b> entreprises/ETP <sup>4</sup> pour les CRT) Ce dernier indicateur sera apprécié en fonction du nombre d'entreprises présentes à proximité du CRT.
Prestations de formation	§ 4.5.1	Formations en accompagnement (nouveaux équipements, méthodologies ...)	Dates, lieux et identification des manifestations
	§ 4.5.2	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques <sup>5</sup> dans le domaine d'activité du CRT	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 : Favoriser le développement des PME</b>	<b>Exigence</b>
« 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%
<b>Indicateurs : Favoriser les services adaptés aux besoins spécifiques des entreprises</b>	<b>Exigence</b>
« 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%
<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 50%
Nombre de centres de compétences ou d'acteurs de l'innovation sollicités pour accompagner une entreprise sur une prestation technologique n'entrant pas dans les activités du CRT ou pour un montage de dossier de demande d'aide	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 2 dernières années / ETP <sup>6</sup>	<b>14/ETP</b>
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 2 dernières années / ETP <sup>6</sup>	<b>4/ETP</b>
<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 2 dernières années / ETP <sup>6</sup>	2 / 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

### **5.1 - ELEMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS**

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

Le CRT 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 d'un CRT. 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 œuvre 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 œuvre par le sous-traitant.	

SYST. = engagement systématique

OPT. = engagement optionnel



## **5.2 - QUALITE DE SERVICE**

Le CRT 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 cœur de l'activité du CRT. 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.

L'ensemble des activités réalisées par un CRT est décrit dans le tableau ci-après.

	SERVICE SUR MESURE	SERVICE SUR CATALOGUE
INFORMATIONS GENERALES SUR L'OFFRE DE SERVICE	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. Cette communication doit être faite dans un langage technique accessible pour les entreprises.	
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>	<b>NON APPLICABLE</b>
ELABORATION DU DEVIS	La structure doit proposer un devis et un programme de travail qui correspondent aux besoins du client et à ses contraintes.	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.

	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"> <li>- les aides publiques, le cas échéant avec le concours du RDT,</li> <li>- les risques éventuels d'impossibilité de mettre en œuvre des technologies pour des raisons réglementaires ou de sécurité,</li> </ul> <p>Et doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les explications nécessaires et démonstrations souhaitables sur les moyens à sa disposition, soit en interne, soit dans des laboratoires d'adossement,</li> <li>- les explications nécessaires sur les dispositions du contrat.</li> </ul> <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 œuvre, 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"> <li>- présentation dans un rapport explicite et adapté à la situation de l'entreprise,</li> <li>- formation d'accompagnement,</li> <li>- commentaires explicatifs,</li> <li>- toutes les autres actions permettant de rendre la solution vraiment opérationnelle pour le client.</li> </ul>	<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"><li>- à la bonne utilisation des résultats par le client,</li><li>- à l'atteinte de gains effectifs pour le client,</li><li>- 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.</li></ul>	<b>NON APPLICABLE</b>
----------------------------	--	-----------------------

## 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"> <li>- un dossier documentaire</li> <li>- une interrogation de base(s) de données</li> <li>- une synthèse bibliographique, réglementaire...</li> </ul>
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. Dans ce cas, les personnels techniques doivent connaître 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.

## **5.3 - MAITRISE DE LA QUALITE**

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

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

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

Le CRT doit également, pour ces services, veiller à ce que l'avancement des travaux respecte le programme de travail contractuellement défini. Il 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, le CRT doit également effectuer des revues de contrat avec le client à la fin de chaque étape du programme de travail contractuellement défini. Il veille notamment à ce que les éventuelles modifications des travaux à venir fassent l'objet d'un avenant. Il doit alors informer le client des possibles impacts sur les résultats escomptés.

### 5.3.2 LE CONTROLE DES RESULTATS

Le CRT 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 LE SYSTEME DOCUMENTAIRE

Le CRT 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.

### 5.3.4 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, le CRT 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.

### 5.3.5 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 CRT 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
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

## **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 œuvre 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 en charge 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