

Cahier des charges

Version 2022



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
1.1. ACTIVITÉS DE LA CDT	3
1.2. PROCÉDURE DE LABELLISATION	3
1.3. ÉLÉMENTS D'ISLABEL	3
2. PRÉREQUIS A LA LABELLISATION	4
3. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT	4
3.1. IDENTITÉ DE LA STRUCTURE	4
3.2. FONCTIONNEMENT	4
3.2.1. ÉLÉMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS	4
3.2.2. PÉRENNITÉ DE LA STRUCTURE	5
3.2.3. COMMUNICATION	5
3.3. CRITÈRES D'ÉVALUATION	5
4. COMPÉTENCES ET MOYENS	6
4.1. COMPÉTENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE	6
4.1.1. COMPÉTENCES	6
4.1.2. MOYENS HUMAINS	6
4.2. RESSOURCEMENT	6
4.3. RÉSEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT	6
4.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION	7
5. ACTIVITÉS	8
5.1. CADRE GÉNÉRAL	8
5.1.1. FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES PME	8
5.1.2. FAVORISER LES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE L'ENTREPRISE	8
5.2. SERVICES SUR MESURE	8

5.2.1. EXPERTISE, CONSEIL, MISE EN RÉSEAU ET ORIENTATION VERS LES BONS ACTEURS DU TRANSFERT ET DE L'INNOVATION.....	8
5.2.2. AIDE À L'INSERTION DE COMPÉTENCES TECHNOLOGIQUES DANS LES ENTREPRISES (PME et TPE).....	9
5.2.3. AIDE AU MONTAGE DE DOSSIERS.....	9
5.3. SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION.....	9
5.3.1. VEILLE TECHNOLOGIQUE.....	9
5.3.2. JOURNÉE THEMATIQUE.....	9
5.3.3. DÉMONSTRATION TECHNOLOGIQUE INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE.....	9
5.3.4. SENSIBILISATION TECHNOLOGIQUE (INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE) DES PME.....	9
5.3.5. VISITES D'ENTREPRISES.....	9
5.4. SERVICES DE FORMATION SPÉCIFIQUES.....	9
5.5. CRITÈRES D'ÉVALUATION.....	10
6. DÉMARCHE QUALITÉ ET DE SERVICE.....	11
6.1. QUALITÉ DE SERVICE.....	11
6.2. MAÎTRISE DE LA QUALITÉ.....	11
6.2.1. MAÎTRISE DU COEUR D'ACTIVITÉ : LES SERVICES SUR MESURE.....	11
6.2.2. SYSTÈME DOCUMENTAIRE.....	11
6.2.3. AUTO-ÉVALUATION ET LE BILAN ANNUEL DES ACTIVITÉS.....	11
6.2.4. ATTESTATIONS QUALITÉ EXISTANTES.....	11
6.3. DÉONTOLOGIE.....	11
6.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION.....	12
7. ANNEXES.....	13

1. INTRODUCTION

Le cahier des charges présente les exigences auxquelles la structure doit répondre pour l'obtention ou le maintien du label CDT – Cellule de Diffusion Technologique. Le calendrier des étapes successives de la procédure est fixé par le ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation au cours du premier trimestre de chaque année civile.

1.1. ACTIVITÉS DE LA CDT

La structure labellisée CDT doit assister directement les entreprises, tout particulièrement les PME, dans la définition et la caractérisation de leurs besoins, le développement de leurs activités par le biais de l'innovation et de la technologie, en s'appuyant, lorsque cela est nécessaire, sur des réseaux de compétences.

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

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

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

1.2. PROCÉDURE DE LABELLISATION

Le label CDT est accordé par le ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation pour une durée de 5 ans assorti d'un suivi annuel. La démarche est entièrement dématérialisée à travers l'application web IsLabel. La procédure de labellisation se fait en deux étapes. La première correspond à une évaluation à l'échelle régionale. La deuxième est relative à la prise de décision par le ministère.

Le pilotage régional est assuré par les délégations régionales académiques à la recherche et à l'innovation (DRARI) pour l'organisation de l'évaluation des demandes de labellisation/re-labellisation. Les DRARI évaluent les dossiers en s'appuyant sur un comité technique régional pour émettre des avis argumentés.

En s'appuyant principalement sur les informations fournies, les DRARI assurent également un suivi annuel des structures déjà labellisées et émettent des recommandations pour celles qui présentent des sous-performances par rapport au cahier des charges du label CDT.

Le ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation délivre le label sur la base des avis émis par les DRARI avec l'appui d'un groupe national d'experts. Le label est attribué pour une durée de cinq ans maximum. Toutefois il peut être remis en cause dans le cadre de la procédure de suivi annuel en cas de sous-performances récurrentes relevées par le comité technique régional et notifiées à la CDT. Si la structure ne met pas en place des mesures correctives significatives, le retrait du label est alors soumis au ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation qui prendra la décision de ce retrait.

1.3. ÉLÉMENTS D'ISLABEL

Les structures fournissent annuellement les informations et données relatives à leurs activités de façon dématérialisée sur l'application IsLabel. Le lien suivant permet d'accéder au site web de l'application :

<https://esr-islabel.adc.education.fr/>

Pour une première demande, la structure doit disposer au préalable d'un compte utilisateur pour accéder à l'application afin de renseigner le dossier. Pour ce faire, un clic est proposé en bas de la page d'accueil sur « demande de compte utilisateur ». La DRARI dont relève la structure valide le compte utilisateur demandé et ouvre ainsi à la structure le droit d'accès pour saisir les données requises. Par la suite, ce code d'accès est utilisé pour le suivi annuel et la demande de re-labellisation.

La structure doit renseigner trois rubriques du dossier :

- informations administratives : responsable de la structure, description de la structure, localisation, ... ;
- informations quantitatives : effectifs, chiffre d'affaire, éléments financiers, ... ;
- informations qualitatives : ressourcement, contrats, organisation,

Une fois ces trois rubriques complétées, la demande de validation des données doit être faite dans la rubrique « Validation informations ». Cette demande sera adressée systématiquement à la DRARI de la région dont relève la structure. Après la date limite de dépôt de dossier, la DRARI organise l'évaluation en s'appuyant sur un comité technique régional pour émettre des avis et des recommandations. À l'issue de l'évaluation régionale, la décision finale du ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, après consultation du groupe d'experts nationaux, est mise en ligne dans l'application IsLabel dans la rubrique « Décision de labellisation ».

2. PRÉREQUIS A LA LABELLISATION

Pour prétendre à l'obtention du label, toute structure doit s'assurer de répondre aux prérequis incontournables suivants :

- historique de deux ans au moins (deux exercices complets) dans une configuration de la structure proche de celle pour laquelle est demandé le label ;
- nombre d'ETP¹ permanent, consacrés aux activités relevant du label CDT, supérieur ou égal à deux ;
- exigence d'une personnalité juridique propre ;
- exigence d'une comptabilité analytique propre à l'activité de CDT.

Ces prérequis sont vérifiés après la complétude du dossier dématérialisé. Toute demande ne satisfaisant pas ces prérequis ne sera pas traitée.

3. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

3.1. IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

La structure demandant le label CDT doit disposer d'une personnalité juridique autonome. La structure peut réaliser uniquement des activités relevant du label CDT ou des activités plus larges éventuellement organisées en sous-structures dont la CDT. Quelle que soit la configuration, la CDT doit être facilement identifiable par les entreprises notamment à travers une plaquette commerciale et/ou un site Internet.

La CDT doit disposer d'un périmètre autonome et différenciée pour pouvoir assumer l'ensemble de ses missions.

La localisation de la CDT ainsi que le nom de ses dirigeants doivent également être clairement présentés.

Le label CDT 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.

3.2. FONCTIONNEMENT

3.2.1. ÉLÉMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS

Pour permettre le suivi des données quantitatives d'activité et évaluer l'impact de la structure, le périmètre des activités CDT doit être doté d'un système comptable permettant de justifier les coûts complets des prestations facturées et d'identifier 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. À ce titre, **la CDT 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.

Si la structure demandant le label CDT exerce des activités autres que celles identifiées dans le présent cahier des charges, elle doit disposer d'une comptabilité propre à l'activité de la CDT. À cet effet, une comptabilité analytique est fortement recommandée.

Dans le cas de structures regroupant plusieurs sous-structures telles que certaines Agences Régionales d'Innovation, le bilan comptable devra faire apparaître le bilan de chacune des sous-structures, avec notamment la part des subventions perçues de l'État, des collectivités territoriales, des fonds européens etc.

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

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. Une fois labellisées, les structures doivent renseigner annuellement l'application web **IsLabel** pour le suivi par les DRARI. Par la suite, ces informations apparaîtront dans l'application sur trois années glissantes.

3.2.2. PÉRENNITÉ DE LA STRUCTURE

Dans le cadre des activités liées au label CDT, 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. Il convient ainsi de distinguer les subventions publiques des prestations par facturation générant des ressources propres.

La structure doit également présenter un plan stratégique avec une projection sur une trajectoire prévisionnelle permettant d'apprécier la pérennité.

3.2.3. COMMUNICATION

La CDT doit disposer d'une documentation commerciale destinée à présenter son offre aux entreprises. Cette documentation peut être dématérialisée via un site web propre à la structure pour promouvoir ses activités et ainsi être bien identifiée auprès de ses clients.

L'usage du logo  est exclusivement réservé aux structures labellisées CDT par le ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ainsi qu'au réseau de ces structures.

3.3. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation
Mise en place d'une comptabilité analytique (pièce à télécharger) Si l'activité de la CDT ne représente qu'une partie de l'activité de la structure, alors la structure doit présenter une comptabilité distincte pour l'activité de la CDT par rapport à son activité globale.
Validité de la méthode de calcul des coûts des prestations : Utilisation d'une feuille de calcul du coût de revient et du prix facturé (pièce à télécharger)
Établissement d'un bilan comptable pour chaque année de la structure (formulaire Cerfa) et détail pour les activités relevant du label CDT
Mise en place d'un Plan stratégique (axes de développement, actions associées, ressources affectées, indicateurs de suivi et valeurs cibles/réalisées) (pièce à télécharger)
Évaluation de la viabilité financière de la structure : Compte de résultat et bilan certifiés
Existence d'une documentation commerciale (pièce à télécharger)

4. COMPÉTENCES ET MOYENS

Pour mener à bien les missions relevant d'une CDT, chaque structure labellisée doit disposer de compétences et de moyens dédiés.

4.1. COMPÉTENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE

4.1.1. COMPÉTENCES

La structure doit indiquer ses domaines de compétences en s'appuyant sur les prestations antérieures effectuées pour des entreprises. Elle doit pouvoir faire état, dans le respect de la charte de déontologie et de confidentialité, des références qui prouvent des réussites opérationnelles, dûment validées par la satisfaction des clients.

4.1.2. MOYENS HUMAINS

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

Pour prétendre à la labellisation une CDT doit fonctionner avec un minimum de deux ETP¹ permanents consacrant 100 % de leur temps de travail aux activités de la CDT.

4.2. RESSOURCEMENT

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, la CDT doit connaître les compétences techniques disponibles dans son secteur (laboratoires publics de recherche, centres techniques), mais également les ressources transversales (marketing, formation...) y compris relevant de secteurs industriels autres que celui dans lequel elle est 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 actualise son champ de compétences et élargisse son réseau.

4.3. RÉSEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT

Dans les critères qualitatifs d'attribution et de maintien du label CDT, la structure, pour remplir sa mission, doit également faire la démonstration de son insertion effective dans son écosystème, qu'il s'agisse de réseaux de compétences technologiques ou du dispositif régional d'innovation. Cette activité doit également être complétée par une veille technologique.

La structure labellisée CDT doit s'intégrer dans les réseaux technologiques, y compris internationaux, de ses domaines de compétences.

En particulier, lorsqu'une PME a des problématiques qui ne relèvent pas de la compétence de la CDT, celle-ci 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 les acteurs de l'écosystème régional de transfert et d'innovation avec lesquels elle interagit, **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 travaux de la CDT (techniciens, ingénieurs, enseignants, enseignants/chercheurs, chercheurs, animateurs et/ou chefs de projets de la structure,...) ;

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

- 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.

4.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation	
Lien avec des centres de compétences et veille	
Positionnement dans l'écosystème régional	
Ressourcement de la structure via la veille technologique interne	
Références clients	
Autres projets communs réguliers (ANR, Europe, PIA, Région, ...)	
Lettres de recommandations des centres de compétences et laboratoires partenaires	

5. ACTIVITÉS

Pour rappel, seules les prestations réalisées en conformité avec la notion d'activités non économiques, telles que définies par la Commission européenne¹, peuvent être financées jusqu'à 100% par des subventions reçues des pouvoirs publics.

5.1. CADRE GÉNÉRAL

5.1.1. FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES PME

La structure labellisée 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 pour ce qui est des 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.

Il est fortement recommandé que :

le « Nombre de PME pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année » / « Nombre de PME + grandes entreprises pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année » soit 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.

5.1.2. FAVORISER LES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE L'ENTREPRISE

La mise à disposition de ressources technologiques doit être faite à travers les services définis dans les sections 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'État et des collectivités territoriales dans le soutien de structures qui favorisent le développement économique.

Il est fortement recommandé que

le « Nombre de mises en relation ayant abouti à la signature d'un contrat ou d'une convention (à votre connaissance) » / « Nombre de visites » soit supérieur à **33 %**.

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

Dans le cadre du suivi annuel par les DRARI, la structure transmet un rapport d'activités en indiquant les préoccupations spécifiques des entreprises (PME/ETI) sur son ou ses domaines d'activités notamment celles auxquelles elle n'a pas pu répondre.

5.2. SERVICES SUR MESURE

Les services sur mesure correspondent à des services adaptés au problème d'une PME, réalisés sur mesure par la CDT. Les services peuvent être de plusieurs natures.

5.2.1. EXPERTISE, CONSEIL, MISE EN RÉSEAU 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,

¹ 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.

laboratoires de recherche) ou les dispositifs adaptés aux besoins des entreprises (exemples : sociétés d'accélération de transfert de technologies SATT pour bénéficier d'un transfert de technologies issues de la recherche publique, aides à l'innovation par les opérateurs de l'État, ...).

5.2.2. AIDE À L'INSERTION DE COMPÉTENCES 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, etc. Cet accompagnement constitue une aide à l'insertion de compétences professionnelles.

5.2.3. 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, ...), de demande de bourses CIFRE, ou encore de réponses aux appels d'offre européens....

5.3. SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

5.3.1. 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'État (Crédit impôt recherche, statut de Jeunes Entreprises Innovantes (JEI), Concours d'innovation...).

5.3.2. JOURNÉE 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...

5.3.3. DÉMONSTRATION 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.

5.3.4. 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.

5.3.5. 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.

5.4. SERVICES DE FORMATION SPÉCIFIQUES

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 l'obtention du label 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 en [annexe 2](#) précise les activités réalisées par une CDT.

5.5. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation	
Indicateurs : Entreprises aidées	Exigence
« Nombre de PME pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année ayant fait l'objet ou non d'une facturation » / « Nombre de PME + grandes entreprises pour lesquelles un dossier au moins a été monté dans l'année ayant fait l'objet ou non d'une facturation »	Supérieur à 75 %
Indicateur de performance	Exigence
« Chiffre d'affaires Total » / « nombre d'ETP total »	Moyenne nationale
Indicateurs : Dossiers d'aide instruits	Exigence
Nombre de visites d'entreprises / ETP ¹	Moyenne nationale
Indicateur : Relations avec les centres de compétences et les laboratoires publics auprès desquels est effectué le ressourcement	Exigence
Nombre de visites centres de compétences / ETP ¹	Moyenne nationale
Indicateur : Services d'informations et de promotion	Exigence
Nombre de réunions organisées / ETP ¹	Non définie
Indicateur : Formation	Exigence
Nombre de formations réalisées / ETP ¹	Non définie

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

6. DÉMARCHE QUALITÉ ET DE SERVICE

Une structure candidate au label doit s'inscrire dans une démarche qualité avec une mise en place d'un plan d'amélioration continue pour ses activités CDT. L'inscription dans une telle démarche fait partie des éléments qualitatifs d'attribution et de maintien du label.

6.1. QUALITÉ DE SERVICE

Une CDT doit prendre les dispositions nécessaires pour fournir aux entreprises des prestations répondant à des exigences de qualité de service.

Ces exigences sont définies dans le tableau en [annexe 3](#) pour les différentes étapes du processus de service. Elles concernent aussi bien les services sur mesure que les services d'information et de promotion.

6.2. MAÎTRISE DE LA QUALITÉ

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

6.2.1. MAÎTRISE DU COEUR D'ACTIVITÉ : LES SERVICES SUR MESURE

Les services 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.

6.2.2. SYSTÈME 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.

6.2.3. AUTO-ÉVALUATION ET LE BILAN ANNUEL DES ACTIVITÉS

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.

6.2.4. ATTESTATIONS QUALITÉ 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 éventuelles reconnaissances, notamment la certification ISO9001, dont elle bénéficie lors de la demande de labellisation ou son renouvellement.

6.3. DÉONTOLOGIE

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 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 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.

6.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation
Certification ISO9001
Mise en place d'un plan d'amélioration continue (gestion des actions correctives, préventives, pistes d'amélioration, ...)
Mise en place d'une enquête de satisfaction client et résultats
Méthode de contrôle et vérification des résultats avant délivrance au client
Existence d'un contrat type
Mise en place d'une enquête de satisfaction client et résultats

7. ANNEXES

ANNEXE 1 :

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
DRARI	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

ANNEXE 2 :

Activités	§	Actions
	§ 5.2.1	Expertise, conseil et mise en réseau (technologiques, financiers et commerciaux)
	§ 5.2.3	Aide au montage des dossiers : demande d'aides, CIFRE, réponse aux appels d'offre européens, etc.
Prestations liées à l'information, la promotion, la mise à jour des connaissances	§ 5.3.1	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.)
	§ 5.3.2	Organisation de séminaires, conférences
	§ 5.3.2	Documentation et diffusion de culture technologique
	§ 5.3.3	Présentation de nouvelles technologies à des entreprises. Présentation et démonstration de matériel professionnel, ...
	§ 5.3.4	Sensibilisation et accompagnement des entreprises à des technologies nouvelles issues des laboratoires de recherche adossés aux structures
	§ 5.3.5	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
	§ 5.4	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques ¹ dans le domaine d'activité de la structure de transfert

¹ Personnels techniques : techniciens, ingénieurs, enseignants, enseignants/chercheurs, chercheurs, animateurs, chefs de projets

ANNEXE 3 :

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.
Informers 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...
Informers 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.