

# Cahier des charges

Version 2022



## SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION</b>	3
1.1. ACTIVITÉS DU CRT	3
1.2. PROCÉDURE DE LABELLISATION	3
1.3. ÉLÉMENTS D'ISLABEL	3
<b>2. PRÉREQUIS A LA LABELLISATION</b>	4
<b>3. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT</b>	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
<b>4. DOMAINES DE COMPÉTENCES ET MOYENS</b>	5
4.1. COMPÉTENCES ET MOYENS INTERNES A LA STRUCTURE	5
4.1.1. COMPÉTENCES	5
4.1.2. MOYENS HUMAINS	5
4.1.3. MOYENS MATÉRIELS	5
4.2. RESSOURCEMENT	6
4.3. RÉSEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT	6
4.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION	7
<b>5. ACTIVITÉS</b>	7
5.1. CADRE GÉNÉRAL	7
5.1.1. FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES PME	7
5.1.2. FAVORISER LES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE L'ENTREPRISE	7
5.2. SERVICES SUR MESURE	7

5.2.1. INNOVATION, TRANSFERT, DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE, RECHERCHE SOUS CONTRAT.....	8
5.2.2. EXPERTISE, CONSEIL, MISE EN RÉSEAU ET ORIENTATION VERS LES BONS ACTEURS DU TRANSFERT ET DE L'INNOVATION.....	8
5.2.3. AIDE À L'INSERTION DE COMPÉTENCES TECHNOLOGIQUES DANS LES ENTREPRISES (PME et TPE).....	8
5.2.4. AIDE AU MONTAGE DE DOSSIERS.....	8
<b>5.3. SERVICES SUR CATALOGUE.....</b>	<b>8</b>
5.3.1. ANALYSES.....	8
5.3.2. ESSAIS.....	8
5.3.3. MESURES.....	8
5.3.4. CONTRÔLES ET EXAMENS.....	8
<b>5.4. SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION.....</b>	<b>9</b>
5.4.1. VEILLE TECHNOLOGIQUE.....	9
5.4.2. JOURNÉE THÉMATIQUE.....	9
5.4.3. DÉMONSTRATION TECHNOLOGIQUE INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE.....	9
5.4.4. SENSIBILISATION TECHNOLOGIQUE (INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE) DES PME.....	9
5.4.5. VISITES D'ENTREPRISES.....	9
<b>5.5. SERVICES DE FORMATION SPÉCIFIQUES.....</b>	<b>9</b>
5.5.1. SERVICES DE FORMATION EN ACCOMPAGNEMENT D' ACTIONS DE TRANSFERT.....	9
5.5.2. MISE A JOUR TECHNOLOGIQUE.....	9
<b>5.6. CRITÈRES D'ÉVALUATION.....</b>	<b>10</b>
<b>6. DÉMARCHE QUALITÉ ET DE SERVICE.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1. ÉLÉMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS.....</b>	<b>10</b>
<b>6.2. QUALITÉ DE SERVICE.....</b>	<b>10</b>
<b>6.3. MAÎTRISE DE LA QUALITÉ.....</b>	<b>10</b>
6.3.1. MAÎTRISE DU CŒUR D'ACTIVITÉ : LES SERVICES SUR MESURE.....	10
6.3.2. CONTRÔLE DES RÉSULTATS.....	11
6.3.3. SYSTÈME DOCUMENTAIRE.....	11
6.3.4. AUTO-ÉVALUATION ET LE BILAN ANNUEL DES ACTIVITÉS.....	11
6.3.5. ATTESTATIONS QUALITÉ EXISTANTES.....	11
<b>6.4. DÉONTOLOGIE.....</b>	<b>11</b>
<b>6.5. CRITÈRES D'ÉVALUATION.....</b>	<b>12</b>
<b>7. ANNEXES.....</b>	<b>13</b>

# 1. INTRODUCTION

Le cahier des charges présente les exigences auxquelles la structure doit répondre pour l'obtention ou le maintien du label CRT – Centre de Ressources Technologiques. 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 DU CRT

La structure labellisée CRT 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.

Pour ce faire, le CRT doit disposer de moyens technologiques et analytiques propres afin de proposer une gamme de prestations sur mesure et sur catalogue, lesquelles font l'objet de devis et facturation aux entreprises. Le CRT réalise aussi des activités de diagnostic et de conseil en développement technologique, basées sur les besoins spécifiques des entreprises.

Le CRT garantit la qualité des prestations technologiques qu'il réalise par un ressourcement scientifique effectué auprès des laboratoires de la recherche académique et plus largement des centres de compétences.

## 1.2. PROCÉDURE DE LABELLISATION

Le label CRT 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 CRT.

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 au CRT. 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 CRT, toute structure doit s'assurer de répondre aux prérequis incontournables suivants :

- historique de deux ans d'activités au moins (deux exercices complets) dans une configuration de la structure proche de celle pour laquelle le label est demandé ;
- nombre d'ETP, consacrés aux activités relevant du label CRT, supérieur ou égal à 5 dont deux permanents ;
- exigence d'une personnalité juridique propre de la structure ;
- exigence d'une comptabilité propre à l'activité CRT de la structure.

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 CRT doit disposer d'une personnalité juridique autonome. La structure peut réaliser uniquement des activités relevant du label CRT ou des activités plus larges éventuellement organisées en sous-structures dont le CRT. Quelle que soit la configuration, 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'un périmètre autonome et différenciée pour pouvoir assumer l'ensemble de ses missions.

La localisation du CRT ainsi que le nom de ses dirigeants doivent également être clairement présentés.

Le label 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.

### 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 CRT 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, **le CRT 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 CRT exerce des activités autres que celles identifiées dans le présent cahier des charges, elle doit disposer d'une comptabilité propre à l'activité du CRT. 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.

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 CRT, 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

Le CRT 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 CRT par le ministère 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 du CRT ne représente qu'une partie de l'activité de la structure, alors la structure doit présenter une comptabilité distincte pour l'activité du CRT 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 CRT
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. DOMAINES DE COMPÉTENCES ET MOYENS

Pour mener à bien les missions relevant d'un CRT, 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 du CRT. Elle s'appuie également sur le personnel des partenaires auprès desquels elle effectue son ressourcement scientifique (laboratoires académiques, autres centres de compétences).

Pour prétendre à la labellisation CRT, la structure doit fonctionner avec un minimum de 5 ETP dont au moins deux permanents consacrant 100 % de leur temps de travail aux activités du CRT.

#### 4.1.3. MOYENS MATÉRIELS

Le CRT doit 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.

## **4.2. RESSOURCEMENT**

Le Label CRT est notamment fondé sur la capacité de la structure à assurer son ressourcement scientifique. Le CRT doit ainsi faire la démonstration, à travers les informations qualitatives fournies dans ISLabel, de cette capacité de ressourcement.

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, le CRT 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 il est 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 classiques des structures de diffusion technologique avec l'ensemble des centres de compétences régionaux, une structure ayant le label CRT doit être adossée à au moins un laboratoire de recherche. Il est demandé que ces liens soient 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 ;
- ou encore, éventuellement, des développements pour l'industrie confiés au CRT par le laboratoire ou par une société d'accélération de transfert de technologie (SATT), afin de valoriser la recherche issue du laboratoire dans des conditions claires quant aux limites et modalités d'intervention du CRT.

## **4.3. RÉSEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT**

Dans les critères qualitatifs d'attribution et de maintien du label CRT, 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 CRT 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 du CRT, celui-ci doit s'obliger à lui indiquer les autres partenaires technologiques susceptibles de la prendre en charge.

La structure candidate au label CRT 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, le CRT peut également consacrer une part de son activité à de la veille technologique interne par :

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

## 4.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation
Existence d'un ou plusieurs laboratoires d'adossment (convention à télécharger)
Thèses en commun (fichier à télécharger)
Réponse concertée avec le laboratoire d'adossment à des sollicitations de clients
Autres projets communs réguliers (ANR, Europe, PIA, Région, ...)
Partage d'équipements
Lien avec des centres de compétences et veille
Positionnement dans l'écosystème régional

## 5. ACTIVITÉS

Pour rappel, seules les prestations réalisées en conformité avec la notion d'activités non économiques, telles que définies par la Commission européenne<sup>1</sup>, 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 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, elle doit démontrer une évolution croissante de cette activité, au moins pour ce qui est du 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.

Il est fortement recommandé que :

le « Chiffre d'affaires réalisé avec des PME » / « Chiffre d'affaires total » soit supérieur à **25 %**.

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

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

Il est fortement recommandé que :

le « 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 » soit supérieur à **33 %** ;

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 le CRT. Un service sur mesure peut aussi intégrer des services sur catalogue à condition qu'il fasse l'objet d'une interprétation répondant à un (des) besoin(s) spécifique(s) de la PME. Les services peuvent être de plusieurs

<sup>1</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.

natures.

#### 5.2.1. INNOVATION, TRANSFERT, DÉVELOPPEMENT 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 d'un 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 présérie industrielle.

Mais, ces prestations « sur mesure » peuvent également ne porter que sur une partie d'un projet, alors que l'entreprise réalise le reste de celui-ci sans le concours du CRT : étude de faisabilité, de pré-industrialisation, 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.

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

#### 5.2.3. 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 personnels tels que les doctorants CIFRE... Cet accompagnement constitue une aide à l'insertion de compétences professionnelles.

#### 5.2.4. 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, ...), de bourses CIFRE, ou encore de réponses aux appels d'offre européens, etc.

### 5.3. 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 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 :

#### 5.3.1. ANALYSES

chimiques, biologiques, métallurgiques...

#### 5.3.2. ESSAIS

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

#### 5.3.3. MESURES

sur site du client ou non, étalonnages d'instruments de mesure...

#### 5.3.4. CONTRÔLES ET EXAMENS

vérifications de pièces, d'outils, d'outillages... et opérations de maintenance.

## **5.4. SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION**

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

### **5.4.1. 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'État (Crédit impôt recherche, statut de Jeunes Entreprise innovante (JEI), Concours d'innovation...).

### **5.4.2. JOURNÉE THÉMATIQUE**

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...

### **5.4.3. 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 du CRT ou sur son savoir-faire y compris dans ses locaux.

### **5.4.4. 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.

### **5.4.5. 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 leurs problématiques en matière de recherche, transfert et diffusion de technologie et de formation du personnel en leur proposant des coopérations techniques visant à l'amélioration de leurs compétences. 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.

## **5.5. SERVICES DE FORMATION SPÉCIFIQUES**

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 l'obtention du label CRT.

Sont pris en compte dans cette catégorie les services suivants :

### **5.5.1. 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.

### **5.5.2. MISE A JOUR TECHNOLOGIQUE**

Il s'agit des services rendus par la structure labellisée 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 en [annexe 2](#) résume les actions relatives aux activités réalisées par un CRT.

## 5.6. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation	
<b>Indicateurs : Favoriser le développement des PME</b>	<b>Exigence</b>
« Chiffre d'affaires réalisé avec les PME » / « chiffre d'affaires total »	supérieur à 25 %
<b>Indicateur de performance</b>	
« Chiffre d'affaires Total » / « nombre d'ETP total »	moyenne nationale
<b>Indicateurs : Favoriser les services adaptés aux besoins spécifiques des entreprises</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 %
<b>Indicateurs : Visites d'entreprises</b>	
« Nombre d'entreprises visitées par an » / « ETP <sup>1</sup> »	14/ETP
<b>Indicateur : Relations avec les centres de compétences et les laboratoires publics auprès desquels est effectué le ressourcement</b>	
« Nombre de visites de centres de compétences par an » / « ETP <sup>Erreur ! Signet non défini.</sup> »	2/ETP

## 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 CRT. L'inscription dans une telle démarche fait partie des éléments qualitatifs d'attribution et de maintien du label.

### 6.1. ÉLÉMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS

Tous les services facturés par un CRT font l'objet au préalable d'une commande, d'un contrat ou d'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. Le tableau en [annexe 3](#) indique les éléments et garanties contractuelles.

### 6.2. QUALITÉ DE SERVICE

Le CRT 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 4 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 dans le cadre du label CRT est décrit dans le tableau en [annexe 4](#).

### 6.3. MAÎTRISE DE LA QUALITÉ

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

#### 6.3.1. MAÎTRISE DU CŒUR D'ACTIVITÉ : 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.

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

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.

### 6.3.2. CONTRÔLE DES RÉSULTATS

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.

### 6.3.3. SYSTÈME 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.

### 6.3.4. 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, 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.

### 6.3.5. 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 CRT précisera les autres éventuelles reconnaissances, notamment la certification ISO9001, dont elle bénéficie lors de la demande de labellisation ou son renouvellement.

## 6.4. 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, 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.

## 6.5. 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

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

## Annexe 2

Activités	§	Actions
Prestations sur mesure	§ 5.2.1	Réalisation de prototypes, de préséries
	§ 5.2.1	Études de faisabilité, de pré-industrialisation, contrats d'études
	§ 5.2.2	Expertise, conseil et mise en réseau (technologiques, financiers et commerciaux)
	§ 5.2.4	Aide au montage des dossiers : demande d'aides, expertise CIFRE, réponse aux appels d'offre européens, etc.
<b>Prestations sur catalogue</b>	§ 5.3	Analyses, essais, mesures, contrôles et examens...
<b>Prestations liées à l'information, la promotion, la mise à jour des connaissances</b>	§ 5.4.1	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.)
	§ 5.4.2	Organisation de séminaires, conférences
	§ 5.4.2	Documentation et diffusion de culture technologique
	§ 5.4.3	Présentation de nouvelles technologies à des entreprises. Présentation et démonstration de matériel professionnel, ...
	§ 5.4.4	Sensibilisation et accompagnement des entreprises à des technologies nouvelles issues des laboratoires de recherche adossés aux structures
	§ 5.4.5	Visites d'entreprises
<b>Prestations de formation</b>	§ 5.5.1	Formations en accompagnement (nouveaux équipements, méthodologies ...)
	§ 5.5.2	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques <sup>1</sup> dans le domaine d'activité du CRT

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

## Annexe 3

### Éléments 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 - Évaluation 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

annexe 4

	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	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. 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.	<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 théoriques et pratiques 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, - 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 : - à la bonne utilisation des résultats par le client, - à l'atteinte de gains effectifs pour le client, - à ce que celui-ci dispose des informations pouvant l'aider pour la suite de son projet (exemple industrialisation), ou lui permettre de poursuivre l'innovation avec d'autres structures s'il le souhaite.</p>	<p><b>NON APPLICABLE</b></p>

## 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	<p>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...</p> <p>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.</p>
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. 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.