

Cahier des charges

Version 2022



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
1.1. ACTIVITÉS DE LA PFT	3
1.2. PROCÉDURE DE LABELLISATION	3
1.3. ÉLÉMENTS D'ISLABEL	4
2. PRÉREQUIS A LA LABELLISATION	4
3. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT	4
3.1. IDENTITÉ DE LA STRUCTURE	4
3.2. FONCTIONNEMENT	5
3.2.1. ÉLÉMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS	5
3.2.2. PÉRENNITÉ DE LA STRUCTURE	5
3.2.3. COMMUNICATION	5
3.3. CRITÈRES D'ÉVALUATION	6
4. DOMAINES DE 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
4.1.3. MOYENS MATÉRIELS	6
4.2. RESSOURCEMENT	6
4.3. RÉSEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT	7
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. INNOVATION, TRANSFERT, DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE	8
5.2.2. EXPERTISE, CONSEIL ET MISE EN RÉSEAU	9
5.3. SERVICES SUR CATALOGUE	9
5.3.1. ANALYSES	9
5.3.2. ESSAIS	9
5.3.3. MESURES	9
5.3.4. CONTRÔLES ET EXAMENS	9
5.4. SERVICES D'INFORMATION ET DE PROMOTION	9
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
5.5. SERVICES DE FORMATION SPÉCIFIQUES	10
5.5.1. SERVICES DE FORMATION EN ACCOMPAGNEMENT D' ACTIONS DE TRANSFERT	10
5.5.2. MISE A JOUR TECHNOLOGIQUE	10
5.5.3. CONTRIBUTION À LA FORMATION	10
5.6. CRITÈRES D'ÉVALUATION	10
6. DÉMARCHÉ QUALITÉ ET DE SERVICE	11
6.1. ÉLÉMENTS ET GARANTIES CONTRACTUELS	11
6.2. QUALITÉ DE SERVICE	11
6.3. MAÎTRISE DE LA QUALITÉ	11
6.3.1. MAÎTRISE DU COEUR D'ACTIVITÉ : LES SERVICES SUR MESURE	11
6.3.2. LE CONTRÔLE DES RÉSULTATS	11
6.3.3. ATTESTATIONS QUALITÉ EXISTANTES	11
6.4. DÉONTOLOGIE	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 PFT – Plateforme Technologique. Le calendrier des étapes successives de la procédure est fixé par le ministère 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 PFT

La structure labellisée PFT a pour mission d'organiser sur un territoire le soutien apporté à la modernisation des entreprises par un réseau d'établissements d'enseignement : les lycées d'enseignement général et technologique, les lycées professionnels, les établissements d'enseignement supérieur et les structures publiques ou privées disposant de plateaux techniques identifiés autour d'une thématique commune. La PFT doit être spécialisée dans un domaine d'activité et des domaines connexes, et ne doit pas avoir un champ de compétences généraliste ou trop large.

La PFT donne aux entreprises locales l'accès aux équipements, expertises et savoir-faire d'un réseau de plateaux techniques permettant de mutualiser les moyens humains et techniques qui émanent des lycées, IUT et écoles d'ingénieurs du domaine technologique concerné. Elle propose aux entreprises des prestations sur catalogue, des prestations sur mesure et des formations spécifiques à l'utilisation des équipements et technologies, ces prestations étant essentiellement réalisées avec l'implication des personnels enseignants. Si les élèves doivent participer activement, ils ne peuvent réaliser 100 % des prestations de la PFT.

Par ailleurs, la PFT s'adosse à un ou plusieurs laboratoires de recherche dans son domaine afin d'être tenue informée en continu des avancées technologiques et le cas échéant, de s'adjoindre l'expertise complémentaire nécessaire dans l'exécution d'une prestation. Les relations entre les partenaires de la PFT doivent faire l'objet d'une formalisation : convention, structure juridique commune, etc.

La PFT a également un objectif pédagogique : elle doit jouer un rôle important dans des formations professionnalisantes courtes (niveaux infra-BAC ou BAC et/ou BAC+2 ou BAC+3) sans être exclusive pour les niveaux supérieurs, par l'apprentissage de l'utilisation des équipements et technologies mais également par la participation des élèves et étudiants à l'exécution de prestations pour les entreprises, ce qui constitue pour eux l'occasion de mettre en œuvre leurs acquis et d'appréhender l'entreprise, dans la perspective de faciliter leur insertion professionnelle. La PFT est, pour les établissements d'enseignement, l'opportunité de valoriser la voie technologique et professionnelle et, le cas échéant, d'adapter leurs formations. Enfin, elle permet aux enseignants de générer une source d'innovation pédagogique.

La PFT évolue dans un environnement qui doit correspondre de préférence à une ville moyenne. La création d'une PFT doit s'appuyer sur une étude d'opportunité économique, qui peut être réalisée par un organisme consulaire compétent par rapport au domaine d'activité de la PFT, afin de vérifier sa cohérence au regard de sa thématique et de son écosystème.

1.2. PROCÉDURE DE LABELLISATION

Le label PFT 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 PFT.

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 PFT. 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 PFT, 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 le label est demandé ;
- identification d'un domaine technologique spécifique ;
- exigence d'une comptabilité propre à l'activité de PFT de la structure ;
- existence d'une convention entre les partenaires de la PFT faisant clairement apparaître la contribution des différents établissements. Une exception sera toutefois possible lorsqu'un seul établissement existe sur le territoire dans le domaine technologique de la PFT ;
- implication forte de la structure dans des formations initiales (participation des apprenants aux activités de la PFT).

3. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

3.1. IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

La création d'une structure autonome n'est pas obligatoire mais est toutefois fortement conseillée pour les PFT.

Dans le cas où la PFT a une structure autonome, elle peut être créée sous forme de GIP dédié au Transfert Technologique (Décret n° 2012-91 du 26 janvier 2012, Arrêté du 23 mars 2012 pris en application de l'article 3 du décret).

Dans le cas où elle n'a pas de structure autonome, la PFT est instituée par voie de convention signée entre les partenaires du réseau conformément à l'article L423-3 du code de l'éducation.

La convention prévoit les objectifs poursuivis, les activités exercées, les modalités d'accès aux locaux et aux matériels des établissements, les moyens apportés par chacun des partenaires. Elle prévoit également le mode d'organisation de la PFT, c'est à dire la création d'une structure de pilotage du réseau (comité de pilotage, comité de suivi), sa composition, ses modalités de prise de décision, et son mode de fonctionnement (gestions technique, administrative et comptable). Elle est approuvée par les organes directeurs du ou des établissements d'enseignement partenaires dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

Quelle que soit la configuration, la PFT doit être facilement identifiable par les entreprises notamment à travers une plaquette commerciale et/ou un site Internet.

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 PFT 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 (délais, participation d'élèves et d'étudiants, etc.). À ce titre, **la PFT 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. À cet effet, une comptabilité analytique est fortement recommandée.

Lorsque la PFT prend appui sur un établissement public local d'enseignement, un dispositif comptable doit être mis en place pour pouvoir identifier l'ensemble des dépenses et des recettes de la PFT et assurer la traçabilité des crédits. Cela doit permettre à la PFT de traduire au plus près, dans l'établissement de ses coûts, la réalité de ses charges. Ainsi, un service spécial avec réserves ou un service à comptabilité distincte doit être créé pour gérer la PFT.

De même, lorsque l'établissement porteur est un établissement universitaire, quelles que soient les modalités de gestion administrative et financière retenues, des informations précises concernant le budget de la PFT, la nature des recettes et l'utilisation des fonds doivent être recueillies et fournies. Les documents comptables fournis par l'établissement porteur doivent être propres à la structure, certifiés et signés par l'agent comptable.

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 PFT, 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.

Les PFT n'ayant pas obtenu le label auparavant, doivent réaliser une étude d'opportunité économique.

3.2.3. COMMUNICATION

La PFT 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 PFT 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
Convention de constitution de la PFT avec les établissements partenaires
Existence d'un règlement intérieur spécifique à la PFT
Mise en place d'une comptabilité analytique ou existence d'une comptabilité distincte
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
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
Existence d'une documentation commerciale (pièce à télécharger)

4. DOMAINES DE COMPÉTENCES ET MOYENS

Pour mener à bien les missions relevant d'une PFT, 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 PFT doit avoir en interne les compétences humaines et l'expérience lui permettant d'assurer la maîtrise et la responsabilité des missions PFT. Elle s'appuie également sur le personnel des partenaires auprès desquels elle effectue son ressourcement scientifique (laboratoires académiques, autres centres de compétences).

L'existence d'une personne identifiée pour assurer la cohésion de la PFT, suivre les projets et faire la prospection est un facteur déterminant de son bon fonctionnement. Elle devra pouvoir accomplir des tâches de gestion et consacrer le temps de travail nécessaire à l'activité de la plate-forme.

4.1.3. MOYENS MATÉRIELS

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

Elle doit démontrer que toutes les dispositions sont prises pour assurer la disponibilité des équipements, ceci pour garantir au client le respect des délais de réalisation et la qualité du produit.

4.2. RESSOURCEMENT

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

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, la PFT 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 PFT doit informer les centres de compétences sur les attentes des entreprises et contribuer à valoriser leurs travaux, en adéquation avec les besoins.

La PFT devant regrouper les moyens et compétences de plusieurs établissements, il convient d'établir une convention entre les établissements partenaires (voir § .3.1 « Identité de la structure »).

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

4.3. RÉSEAUX ET AUTRES MODES DE RESSOURCEMENT

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

Elle peut intervenir en tant que membre associé au sein du RDT. Toutefois, il lui est demandé de décrire de manière détaillée le dispositif régional de transfert et d'innovation auquel elle appartient et sa place dans ce dispositif.

La structure candidate au label PFT 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.

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

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

- la formation des personnels impliqués dans les travaux de la PFT (techniciens, ingénieurs, enseignants, enseignants/chercheurs, chercheurs, animateurs et/ou chefs de projets de la structure,...) ;
- la participation à des colloques, des journées d'information ;
- l'abonnement à des revues techniques ;
- la consultation de banques de données (abonnement à des réseaux) ;
- des échanges réguliers entre les personnels impliqués dans les travaux de la PFT et ceux des laboratoires auprès desquels elle effectue son ressourcement scientifique.

4.4. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation (note 1 à 4)
Partage d'équipements
Formation des personnels de la PFT au transfert de technologie
Relations, contacts avec les centres de compétences et laboratoires partenaires
Formation des étudiants au transfert de technologie
Sensibilisation des élèves et étudiants à l'entrepreneuriat et au transfert de technologie
Position de la structure dans le dispositif régional de transfert et d'innovation
Ressourcement de la structure via la veille technologique interne

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

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 faite à travers les services définis dans les chapitres ci-après. Parmi ceux-ci, le cœur de l'activité d'une PFT est constitué des services "sur mesure".

Ce critère est prépondérant dans l'évaluation des PFT dans la mesure où il justifie l'intervention de l'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 », 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 spécifique d'une PME, réalisés sur mesure par la PFT. Les services peuvent être de plusieurs natures. 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.

5.2.1. INNOVATION, TRANSFERT, DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE

Il s'agit de prestations, quel que soit leur degré d'innovation, répondant à des problèmes industriels qui correspondent à des enjeux importants pour les PME.

Les prestations de la PFT peuvent porter sur la totalité du projet d'innovation, de transfert, de développement technologique, et ceci, de la conception au développement de procédés ou de produits nouveaux ou améliorés jusqu'au prototype voire, dans certains cas, à la présérie industrielle.

Mais, ces prestations sur mesure peuvent également ne porter que sur une partie du projet, alors que l'entreprise réalise le reste de celui-ci sans le concours de la PFT : étude de faisabilité, de 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.

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.

5.2.2. EXPERTISE, CONSEIL ET MISE EN RÉSEAU

Il s'agit des services qui correspondent principalement à des analyses de l'efficacité, de la conformité, de la sécurité des produits ou des moyens de production. Elles donnent lieu de la part de la PFT, à un diagnostic accompagné de recommandations et le cas échéant de prestations techniques.

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 standards 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 Jeune 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 de la PFT. 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 de la PFT 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.

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

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

5.5. SERVICES DE FORMATION SPÉCIFIQUES

Ces services ne doivent pas représenter l'essentiel de l'activité de la PFT. Dans le cas contraire, la structure candidate ne peut prétendre à l'obtention du label PFT.

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 la PFT.

5.5.2. MISE A JOUR TECHNOLOGIQUE

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

5.5.3. CONTRIBUTION À LA FORMATION

Il s'agit de la formation d'élèves et d'étudiants (niveaux infra-BAC, BAC, BAC+2, BAC+3,...) par l'apprentissage de l'utilisation des équipements et des technologies mais aussi par leur participation à la réalisation de prestations ponctuelles ou de projets pour les entreprises. Cette contribution tend également à sensibiliser les élèves et les étudiants aux contraintes qu'imposent les coopérations avec les entreprises et à favoriser leurs stages et leur insertion professionnelle dans un cadre plus large.

Le tableau en [annexe 3](#) précise les activités réalisées par une PFT. Il décrit également les critères d'évaluation qui seront examinés par la commission et les preuves associées exigées.

5.6. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation	
Indicateurs : Favoriser le développement des PME	Exigence
« Chiffre d'affaires réalisé avec les PME » / « chiffre d'affaire total »	supérieur à 25%
Indicateur de performance	Exigence
« Chiffre d'affaires Total » / « nombre d'ETP total »	Moyenne nationale
Indicateurs : Favoriser les services adaptés aux besoins spécifiques des entreprises	Exigence
« Nombre de contrats (ou conventions) de prestations sur mesure » / « Nombre de contrats (ou conventions) total de prestation sur mesure + Nombre de contrats de prestations sur catalogue »	supérieur à 33%
Indicateur : Services d'informations et de promotion	Exigence
Nombre de réunions organisées / ETP	Moyenne nationale
Indicateur : Formation de personnels techniques	Exigence
Chiffre d'affaires de formations réalisées	Moyenne nationale
Indicateur : Formation des étudiants aux technologies	Exigence
Contribution à la formation initiale des élèves / étudiants	Non définie
Indicateurs : Contribution des étudiants aux prestations	Exigence
Participation des élèves/étudiants à la réalisation de prestations pour les entreprises (projets tutorés, études, etc.)	Non définie

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 PFT. 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 une PFT font l'objet au préalable d'une commande, d'un contrat ou d'une convention.

La PFT prévoit dans chacun des contrats ou conventions passés avec un client, un certain nombre de dispositions. Certaines de ces dispositions sont systématiques, tandis que d'autres sont optionnelles, selon les modalités de la prestation demandée par le client.

Ces dispositions contractuelles concernent d'abord les services sur mesure qui constituent le cœur de l'activité de la PFT. Les services sur catalogue peuvent également faire l'objet de dispositions contractuelles. Le tableau en [annexe 4](#) indique les éléments et garanties contractuelles.

6.2. QUALITÉ DE SERVICE

La PFT 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 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 de la PFT. Les services sur catalogue ainsi que les services d'information et de promotion doivent également respecter des exigences particulières en matière de qualité de service.

L'ensemble des activités réalisées par la PFT est décrit dans le tableau en [annexe 5](#).

6.3. MAÎTRISE DE LA QUALITÉ

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

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

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

La PFT doit également, pour ces services, veiller à ce que l'avancement des travaux respecte le programme de travail contractuellement défini. Elle doit donc mesurer en permanence cet avancement et faire des points d'avancement réguliers avec le client, de manière à prendre à temps les éventuelles actions correctives nécessaires.

De plus, pour les services sur mesure, la PFT doit également effectuer des revues de contrat avec le client à la fin de chaque étape du programme de travail contractuellement défini. Elle veille notamment à ce que les éventuelles modifications des travaux à venir fassent l'objet d'un avenant. Elle doit alors informer le client des possibles impacts sur les résultats escomptés.

6.3.2. LE CONTRÔLE DES RÉSULTATS

La PFT doit effectuer les essais nécessaires pour s'assurer que les résultats de la prestation satisfont effectivement aux besoins exprimés par le client. Le projet/étude ou le prototype doit faire l'objet d'une validation/contrôle avant livraison chez le client.

6.3.3. 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 PFT 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 :

TEXTES ET DOCUMENTS DE REFERENCE
Bulletin Officiel N°45 du 5 décembre 2002 - Circulaire DESCO n°2002-263 du 27 novembre 2002 : Actions d'innovation et de transfert de technologie assurées par les lycées d'enseignement général et technologique et les lycées professionnels
Décret n° 2012-91 du 26 janvier 2012, Arrêté du 23 mars 2012 pris en application de l'article 3 du décret n° 2012-91
Article L423-3 du code de l'éducation
Décret N°2000-632 du 30 juin 2000 instituant une indemnité en faveur des personnels participant à des actions en faveur de l'innovation technologique et du transfert de technologie
Guide académique des bonnes pratiques des coopérations technologiques - Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours – 2006

Annexe 2 :

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 3 :

Activités	§	Actions
Prestations sur mesure	§ 5.2.1	Réalisation de prototypes, de préséries
	§ 5.2.1	Etudes de faisabilité, de pré industrialisation, contrats d'études
	§ 5.2.2	Expertise, conseil et mise en réseau (technologiques, financiers et commerciaux)
Prestations sur catalogue	§ 5.3	Analyses, essais, mesures, contrôles et examens...
Prestations liées à l'information, la promotion, la mise à jour des connaissances	§ 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
Prestations de formation	§ 5.5.1	Formations en accompagnement (nouveaux équipements, méthodologies ...)
	§ 5.5.2	Formations (ou mise à jour) des personnels techniques ¹ dans le domaine d'activité de la structure de transfert
Missions de l'enseignement technologique et professionnel	§ 5.5.3	Contribution à la formation : réponses aux missions et aux besoins pédagogiques de l'éducation nationale

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

Annexe 4 : 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 5 :

	SERVICE SUR MESURE	SERVICE SUR CATALOGUE
INFORMATIONS GENERALES SUR L'OFFRE DE SERVICE	<p>La structure doit informer tout client sur son identité et sur son offre de service. Cette information doit indiquer les services relevant de son statut, ses compétences en tant que structure de diffusion technologique, ainsi que des références dans le respect de la charte de déontologie et de confidentialité. De la même manière, elle doit informer sur son -ou ses- laboratoire(s) auprès desquels elle effectue son ressourcement technologique.</p> <p>Cette communication doit être faite dans un langage technique accessible pour les entreprises.</p> <p>Spécificité des PFT : il doit être précisé au client par qui la prestation est réalisée (étudiants et/ou enseignants et/ou responsable technique de la PFT)</p>	
IDENTIFICATION DES BESOINS ET COLLECTE DES DONNEES	<p>La structure rend visite au client sur son site si besoin. Elle informe le client sur son statut et sur la nature du service rendu : sensibilisation technologique ou véritable analyse pointue d'un problème en vue d'un service sur mesure, caractère payant ou non de cette analyse.</p> <p>La structure doit faire l'analyse du problème et identifier les besoins du client. A partir de cette analyse, la structure doit proposer au client une reformulation de son problème d'une manière compréhensible pour une entreprise. Cette reformulation correspond à un premier cahier des charges de la prestation.</p> <p>La structure doit être objective dans cette analyse. Si le problème ne relève pas de sa compétence ou s'il ne lui est pas possible de le satisfaire dans les délais du client, elle en informe celui-ci sans délai et l'adresse aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge.</p>	<p>La structure doit identifier les besoins et s'assurer qu'ils relèvent de sa compétence.</p> <p>La structure doit être objective. Si le problème ne relève pas de sa compétence ou s'il ne lui est pas possible de le satisfaire dans les délais du client, elle en informe celui-ci sans délai et l'adresse aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge.</p>
ETUDE DE LA FAISABILITE ET ELABORATION D'UN PLAN D'ETUDE	<p>La structure doit faire l'analyse technique du problème. Cette analyse comprend l'exploration des voies d'étude possible et la faisabilité de la prestation. Elle s'appuie si besoin sur une analyse économique ainsi que sur celle des technologies existantes (publications, normes, brevets...) qui peuvent constituer des entraves ou des aides possibles à la prestation.</p> <p>Cependant, elle examine avec le client si elle doit les effectuer elle-même ou non. Dans ce dernier cas, elle adresse le client aux autres partenaires technologiques susceptibles de le prendre en charge. NON</p>	<p>APPLICABLE</p>
ELABORATION DU DEVIS	<p>La structure doit proposer un devis et un programme de travail qui correspondent aux besoins du client et à ses contraintes.</p>	<p>La structure doit proposer un devis qui correspond aux besoins, exigences et contraintes du client. Il est nécessaire de mettre en place une matrice financière qui fixe les modalités de calcul du coût des prestations en tenant compte de la rémunération des différents intervenants et du taux des charges générales.</p>

	SERVICE SUR MESURE	SERVICE SUR CATALOGUE
INFORMATIONS SPECIFIQUES AU CLIENT	<p>La structure doit informer le client sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les aides publiques, le cas échéant avec le concours du RDT ; - les risques éventuels d'impossibilité de mettre en œuvre des technologies pour des raisons réglementaires ou de sécurité ; <p>Et doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les explications nécessaires et démonstrations souhaitables sur les moyens à sa disposition, soit en interne, soit dans des laboratoires d'adossement ; - les explications nécessaires sur les dispositions du contrat. <p><u>Spécificité des services sur catalogue</u> : en cas d'essai en libre-service, la structure doit informer le client des éventuelles limites de garantie sur la fiabilité et l'authentification des résultats.</p>	
REALISATION	<p>La structure doit effectuer les études 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"> - présentation dans un rapport explicite et adapté à la situation de l'entreprise, - formation d'accompagnement, - commentaires explicatifs, - toutes les autres actions permettant de rendre la solution vraiment opérationnelle pour le client. 	<p>La structure remet les résultats au client avec les commentaires explicatifs éventuellement nécessaires à la bonne compréhension et à la bonne utilisation des résultats.</p>
FACTURATION	<p>La structure doit établir la facturation conformément aux dispositions contractuelles. Elle indique les éléments de la prestation qui ont pu bénéficier d'aides publiques.</p>	<p>La structure doit établir la facturation conformément aux dispositions contractuelles.</p>
BILAN DE FIN DE PRESTATION	<p>Après la fourniture des résultats, la structure doit s'assurer que la prestation satisfait le client. A cette fin, elle peut veiller :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la bonne utilisation des résultats par le client, - à l'atteinte de gains effectifs pour le client, - à ce que celui-ci dispose des informations pouvant l'aider pour la suite de son projet (exemple industrialisation), ou lui permettre de poursuivre l'innovation avec d'autres structures s'il le souhaite. <p><u>Spécificité des PFT</u> : dans le cadre de la formation des étudiants, la PFT doit s'assurer que l'apport pédagogique est effectif (réponses aux besoins, bonne diffusion et compréhension du savoir...).</p>	<p>NON APPLICABLE</p>