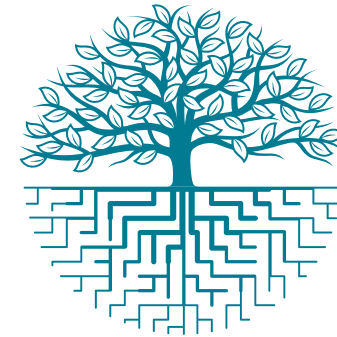


CENTRE-INTERFACE AGRO-ALIMENTAIRE

Cahier des charges



A C T I A

Dans le souci constant d'améliorer la qualité des prestations rendues par le centre-interface auprès de ses clients et de ses commanditaires, un cahier des charges du centre-interface agro-alimentaire s'est avéré nécessaire.

Ainsi, l'objet de ce cahier des charges est de définir les obligations et les options du centre-interface quant à sa mission et à son positionnement, aux acteurs servis et à ses activités, à ses moyens et à son fonctionnement. Il définit également les recommandations à respecter pour que le centre-interface assure pleinement son rôle d'appui au développement technologique et à l'innovation.

Le présent document a été établi par l'Actia à la demande de la direction de la Technologie du ministère de l'Éducation Nationale, de la Recherche et de la Technologie. Sa conception a été assurée par un groupe de travail composé des responsables de dix centres-interface agro-alimentaires.

ACTIA

Didier Majou (Actia)

Marc Murray (Actia)

Coordinateurs et rédacteurs

Philippe Boiron (Critt agro-alimentaire Poitou-Charentes)

Pierre Bourgogne (Casimir)

Frédérique Carles (Certia)

Dominique Carton (Hyginov)

Michel Girard (Agorial)

Henri Maitrot (Critt agro-alimentaire Rhône-Alpes)

Jean-Pierre Michel (Critt agro-alimentaire Paca)

Loïc Peupier (Critt agro-alimentaire Île-de-France)

Michel-Ange Sobas (Triat)

Thierry Voirin (Aritt)

1] Le contexte	9
2] La mission du centre-interface.....	11
3] Le positionnement du centre-interface	12
4] Les acteurs servis par le centre-interface.....	13
a - Les entreprises	
b - Les tutelles	
c - Les autres acteurs	
5] Les activités du centre-interface	15
6] Les moyens du centre-interface.....	19
a – La structure	
b – La localisation	
c – Les moyens humains	
d – Les moyens financiers	
7] La participation à des réseaux.....	25
8] La gestion, le suivi et l'évaluation des activités	26
a – Les outils de gestion	
b – Les outils de suivi et d'évaluation des activités	
9] La qualité des services	28
Abréviations	30

1] Le contexte

Le développement des PME et l'innovation sont deux facteurs essentiels pour la relance de la croissance et la création d'emplois, tant en France qu'en Europe. Ceci est particulièrement vérifié dans les industries alimentaires nationales, constituées d'environ 4 000 PME qui représentent plus de 60 % du chiffre d'affaires et de l'emploi de ce secteur.

Or, la nécessité d'innover ou de rénover pour rester compétitif n'est ni naturelle, ni spontanée pour les entreprises, et particulièrement pour les plus petites et les plus traditionnelles, faute de moyens humains et financiers.

En effet, les PME manquent souvent de temps, de moyens et de recul nécessaires pour diagnostiquer seules leurs opportunités de progrès et d'innovation, puis pour développer les actions ad hoc. Leurs demandes ne sont pas seulement technologiques, mais elles concernent l'ensemble des éléments liés au développement de leurs activités.

Par ailleurs, le rapport des entreprises alimentaires à l'innovation est particulier. En effet, l'industriel doit répondre à de nombreuses exigences de qualité qui concernent le goût, la sécurité, la nutrition, l'environnement, la praticité, sans oublier sa contrainte de producteur, le coût.

Ainsi, afin de trouver des solutions à leurs besoins, les PME et TPE alimentaires s'appuient sur les centres techniques, et notamment les centres-interface. En prenant en compte les spécificités du secteur agro-alimentaire, ces derniers, par leur position centrale entre les entreprises, les centres de compétence et les collectivités locales, remplissent complètement leur mission d'assistance aux PME/TPE, tout en participant à l'innovation et à la création d'entreprise.

QU'EST-CE QUE L'INTERFACE ?

Ne disposant pas de moyens analytiques et technologiques, le centre-interface a essentiellement des activités de diagnostic et de conseil en développement technologique, basées sur les besoins spécifiques des entreprises. Il assure quatre types d'interface :

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

2] La mission du centre-interface

Le centre-interface doit assurer une mission d'intérêt général, en assistant directement les PME/TPE régionales dans la définition de leurs besoins et en participant au développement de leurs activités par le biais de l'innovation et de la technologie, tout en s'appuyant sur des réseaux de compétence.

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

Si la définition générale de la mission du centre-interface est donnée ici, les missions opérationnelles doivent être définies au niveau régional par ses tutelles et son conseil d'administration, en tenant compte des exigences du présent cahier des charges.

Le centre-interface doit s'insérer dans la sphère des structures de soutien et

3] Le positionnement du centre-interface

d'aide au développement des PME/TPE régionales, en ayant principalement à sa charge le développement technologique et l'innovation.

Le centre-interface doit préciser avec ses tutelles régionales les limites de son périmètre d'activité, afin que ses interventions soient clairement identifiées entre les différentes structures d'aide aux entreprises : services de l'État en région, services des instances régionales et départementales, chambres consulaires, organisations professionnelles.

Les activités du centre-interface doivent être basées sur l'identification des besoins des entreprises et la réponse à ces besoins. Dans ce cadre, il peut participer à la valorisation de l'offre technologique régionale, ou nationale si la compétence ad hoc est hors région.

Ses actions relevant essentiellement du conseil, le centre-interface ne doit pas avoir de moyens technologiques et analytiques propres.

Ses missions de développement technologique doivent s'insérer dans une approche globale de la vie de l'entreprise. Le transfert de technologie peut être accompagné d'un transfert de compétences non techniques, comme par exemple la réflexion stratégique, les études de faisabilité et de marché, la réglementation, le montage financier, le suivi de projet...

4] Les acteurs servis par le centre-interface

A - LES ENTREPRISES

Les premiers clients du centre-interface doivent être les PME/TPE régionales du secteur agro-alimentaire. Cependant, il ne peut pas exclure les entreprises de taille plus importante et les filiales de groupes qui peuvent émettre des besoins ou être partenaires de projets.

Sans exclusive, les entreprises cibles peuvent appartenir à différents secteurs des industries agro-alimentaires et connexes :

- ▬ les produits agricoles ;
- ▬ les produits alimentaires et diététiques ;
- ▬ les ingrédients et additifs ;
- ▬ les équipements ;
- ▬ la restauration collective ;
- ▬ les services...

Le rayonnement du centre-interface doit être principalement régional. Il doit avoir un rôle de développement des entreprises régionales, mais il peut œuvrer en direction d'entreprises hors région en cas de demandes (entreprises, organismes de tutelle...) ou en cas de projets incluant plusieurs régions.

B - LES TUTELLES

Le centre-interface doit servir les tutelles régionales et nationales à travers deux interventions majeures :

- ▬ le conseil et la remontée d'informations, notamment par l'intermédiaire d'analyses et d'études menées par le centre-interface.
La connaissance des entreprises et de leurs besoins, acquise par le centre-interface dans le respect de la confidentialité, en fait un bon conseiller pour les politiques publiques, notamment en matière d'adaptation des politiques (aides, projets structurants...),
- ▬ le pilotage d'actions collectives à destination des entreprises.

C - LES AUTRES ACTEURS

Les activités du centre-interface peuvent également concerner d'autres acteurs, puisqu'elles bénéficient aux entreprises de manière indirecte :

- **les centres de compétence** : afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, le centre-interface doit connaître les compétences techniques disponibles dans son secteur (centres techniques, laboratoires de recherche publics), mais également les ressources transversales (marketing, formation...) et en provenance d'autres secteurs industriels (mécanique, électronique, pharmacie...). Outre les réseaux et la formation continue, cette connaissance des compétences passe nécessairement par des contacts étroits avec les centres de compétence régionaux, nationaux, voire européens.

Par sa position privilégiée entre la demande et l'offre, le centre-interface doit informer les centres de compétence sur les attentes des entreprises et contribuer à valoriser leurs travaux, quand il y a adéquation avec les besoins.

Afin d'améliorer le lien entre les centres de compétence et les entreprises, le centre-interface peut participer à des comités ou commissions propres à ces centres, du type conseil scientifique par exemple,

- **les organismes régionaux et les services de l'État en région** : le centre-interface peut participer à leurs côtés à la réalisation d'actions comme la préparation de rencontres, de conventions d'affaires..., ainsi qu'à des commissions locales. Par ailleurs, il peut être appelé par ceux-ci à effectuer des missions d'expertise,
- **les structures d'incubation et de création d'entreprise** : sans jouer un rôle de maître d'œuvre à côté du créateur, le centre-interface doit le conseiller comme une entreprise et l'orienter vers les structures spécialisées dans la création d'entreprise. Par ailleurs, le centre-interface peut intervenir comme conseiller auprès de ces structures spécialisées,
- **les établissements d'enseignement** : le centre-interface peut ponctuellement intervenir dans des formations.

5] Les activités du centre-interface

Dans son appui direct aux entreprises, le centre-interface doit assurer neuf grandes activités, dont il doit mesurer annuellement l'évolution.

A - PROSPECTER ET IDENTIFIER LES BESOINS

De par sa mission d'intérêt général, l'activité de base du centre-interface doit être la prospection et l'identification des besoins spécifiques des entreprises, en englobant les aspects techniques, mais également commerciaux, gestion, organisation... Cette activité se concrétise par les visites aux nouvelles entreprises et le renouvellement des visites aux entreprises connues.

Mesure de l'activité

Globalement :

- nombre de visites d'entreprises
- nombre d'entreprises différentes visitées

En prospection :

- nombre de visites d'entreprises
- nombre d'entreprises différentes visitées
- nombre d'entreprises visitées pour la première fois depuis au moins 3 ans

B - PROSPECTER ET IDENTIFIER LES COMPÉTENCES

Outre les réseaux et la formation continue, la connaissance des compétences, techniques, transversales ou intersectorielles, passe nécessairement par des visites et des contacts étroits avec les centres de compétence régionaux, nationaux, voire européens.

Mesure de l'activité

- nombre de visites ou contacts avec des centres de compétence
- nombre de centres de compétence différents visités

C - DIAGNOSTIQUER, CONSEILLER ET APPUYER TECHNIQUEMENT LES ENTREPRISES

Le diagnostic consiste dans 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...

Mesure de l'activité - nombre d'interventions en diagnostic, conseil et appui technique

D - INFORMER INDIVIDUELLEMENT

L'information individuelle consiste en :

- ▬ un service « Questions-Réponses », qui est un service ponctuel, isolé d'un projet et sans suivi. Après analyse de la question, la réponse intervient rapidement et concerne le plus souvent la réglementation, les normes, des compétences (analyse, essai, expertise), les équipements, les ingrédients, la fourniture d'une liste de contacts...
- ▬ la remise d'un document structuré, élaboré après une analyse de la demande et du contexte :

- un dossier documentaire
- une interrogation de base de données
- une synthèse bibliographique, réglementaire...

Mesure de l'activité - nombre d'interventions de type
s « Questions-Réponses »
- nombre d'interventions
en information structurée

E - INFORMER COLLECTIVEMENT

L'information collective 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...).

Mesure de l'activité - nombre d'interventions
en information collective

F - METTRE EN RELATION ET SUIVRE

Cette activité correspond à 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, le centre-interface peut lancer un appel d'offres et soumettre au choix de l'entreprise des prestataires compétents.

Mesure de l'activité - nombre d'interventions
en mise en relation et suivi

G - ASSISTER LA RECHERCHE D'AIDES FINANCIÈRES

Le centre-interface doit faciliter l'accès des entreprises aux aides publiques disponibles. Son activité s'arrête au stade du conseil ou peut être complétée par une assistance au montage des dossiers de demande d'aides. Les conseillers en développement technologique doivent pour cela connaître et diffuser les procédures d'aides financières régionales, nationales et européennes.

Mesure de l'activité - nombre total d'aides obtenues
par les entreprises
- nombre d'aides obtenues
par les entreprises par catégorie :

- État (DRAF, DRIRE, DRRT)
- Région
- Contrat de plan État-Région
- Anvar
- PTR
- Europe
- Autres types d'aides

H - ACCOMPAGNER DES PROJETS INDIVIDUELS

Le rôle du centre-interface doit consister dans un apport méthodologique au demandeur lors des phases de conception et de réalisation de projet, avec un suivi dudit projet.

Mesure de l'activité - nombre de projets individuels suivis dans l'année

I - PILOTER DES PROJETS COLLECTIFS

Le centre-interface 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...

Mesure de l'activité - nombre de projets collectifs pilotés dans l'année

6] Les moyens du centre-interface

A - LA STRUCTURE

Le centre-interface doit disposer d'une structure autonome et différenciée pour pouvoir assumer l'ensemble de ses missions auprès des PME.

Son identité juridique doit être clairement définie. Le statut d'association de type loi 1901 est bien approprié.

Dans le cas associatif, les adhérents, personnes morales ou physiques, sont issus du secteur privé (industries, services) et des centres de compétence, dont l'activité concerne l'agro-alimentaire au sens large (production, transformation, équipements, ingrédients, services, recherche et développement, enseignement).

Les adhérents sont membres actifs ou membres associés.

Le conseil d'administration doit être composé au minimum de 50 % de représentants du secteur privé. Lorsqu'elle existe, l'Aria doit être sollicitée pour y participer. Le reste du conseil d'administration peut être composé des représentants des pouvoirs publics (DRRT, DRAF, DRIRE, Conseil régional...), de l'Anvar, des chambres consulaires, des centres de compétence et des établissements d'enseignement.

Le Président du conseil d'administration de l'association doit être issu du secteur privé et être de préférence un industriel en activité.

Selon leur appartenance comme membres actifs ou invités, les membres du conseil d'administration peuvent avoir une voix délibérative ou consultative.

Le centre-interface peut disposer de structures complémentaires, de type conseil scientifique et technique. De composition et de forme variables, ces comités ou commissions peuvent avoir un rôle d'orientation pour le conseil d'administration, pour les entreprises et/ou les tutelles dans l'expertise de projets techniques.

B - LA LOCALISATION

Le centre-interface doit être facilement identifiable par les entreprises.

Le centre-interface peut être localisé sur des sites d'établissements scientifiques, techniques ou d'enseignement. Il peut avoir des relations privilégiées avec ces centres, mais il doit en rester indépendant et distinct.

C - LES MOYENS HUMAINS

Le centre-interface doit avoir en interne les compétences et les expériences lui permettant d'assurer la maîtrise et la responsabilité de la mission qui lui est confiée.

Si le centre-interface possède plusieurs CDT, il est souhaitable que leurs compétences soient variées, afin de mieux répondre aux demandes des entreprises.

c.1 - Le profil du Directeur

De façon générale, le Directeur d'un centre-interface doit posséder les qualités attendues d'un dirigeant de PME en termes de compétences et de professionnalisme.

De formation scientifique, de niveau équivalent à Bac +5 ou ingénieur (agro-alimentaire, chimie, pharmacie), il est souhaitable qu'il ait reçu une formation complémentaire en administration des entreprises ou en commercial.

Sa formation académique initiale doit être impérativement complétée par une expérience professionnelle d'au moins 10 ans dans le secteur privé. Cette expérience peut être acquise au sein d'une entreprise, plutôt petite ou moyenne, ou dans le cadre d'activités de service aux entreprises (centres techniques, centres-interface, consultants...).

Le Directeur doit être un bon gestionnaire d'activité et de projet, être un véritable manager doté d'un sens certain de la communication individuelle, promotionnelle et institutionnelle.

Généraliste, il doit avoir une vision globale de l'entreprise et de son développement.

Il doit posséder ou acquérir rapidement une connaissance approfondie du tissu agro-alimentaire industriel et prendre en compte les spécificités locales.

Un conseiller en développement technologique du centre-interface peut en devenir le Directeur, par promotion interne, si ses compétences sont reconnues par le conseil d'administration.

Il est fait obligation au Directeur d'exercer à temps plein sa fonction dans le centre-interface. Il doit être à même d'exercer également des fonctions de CDT et, dans ce cas, il doit posséder les qualités requises.

c.2 - Le profil du conseiller en développement technologique

De façon générale, le conseiller en développement technologique doit posséder les caractéristiques attendues d'un cadre en entreprise (compétences, professionnalisme) et un état d'esprit propre à son métier. De façon plus précise, trois types de qualité sont exigés du CDT :

Des compétences de généraliste agro-alimentaire

À son embauche, le CDT doit posséder :

- des connaissances techniques et/ou scientifiques acquises durant une formation initiale supérieure d'un niveau minimal équivalent à Bac +4 (agro-alimentaire, chimie ou pharmacie),
- de préférence, des compétences transversales (management, qualité, stratégie, gestion de projet, propriété industrielle...) acquises durant une formation académique complémentaire ou la vie professionnelle,
- une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur privé lui donnant une culture d'entreprise. Cette expérience est acquise de préférence au sein d'une entreprise plutôt petite ou moyenne et/ou dans des postes au sein de services bureau d'études, ingénierie, R&D, qualité, technico-commercial.

Des compétences et des qualités relationnelles

Le CDT doit posséder une aptitude à la communication, une aisance relationnelle et de bonnes facultés cognitives (curiosité, ouverture d'esprit, esprit de synthèse, savoir prioriser). Il doit posséder de bonnes qualités d'écoute et d'empathie.

Les fonctions du CDT lui impose de maîtriser les techniques de communication et de diffusion de l'information.

Le CDT doit connaître les méthodes générales de formalisation et d'analyse des idées, de résolution de problèmes, ainsi que des méthodes créatives.

Il doit également être capable d'animer un groupe et conduire les entretiens.

Il doit être autonome, tout en sachant travailler en équipe, ainsi qu'être réactif et savoir gérer son temps.

Un état d'esprit professionnel altruiste

L'état d'esprit que doit posséder le CDT se décrit en 6 points :

- ▬ la volonté de faire réussir l'entreprise. Cela exige de la conscience professionnelle et la satisfaction d'apporter une solution à l'entreprise,
- ▬ être disponible, accessible et à l'écoute de l'entreprise. Le CDT doit être pragmatique, proche des entreprises et posséder des qualités d'attention et d'empathie,
- ▬ donner confiance au chef d'entreprise et l'assister sans se substituer à lui, notamment dans l'expression de ses besoins,
- ▬ faire partager son savoir. Il doit être généreux et savoir communiquer,
- ▬ limiter le temps passé par entreprise et ne pas favoriser une entreprise donnée pour assurer au mieux la mission d'intérêt général,
- ▬ connaître ses limites. Le CDT doit connaître ses propres limites, ainsi que celles de son intervention. Ainsi, doit-il savoir refuser quand ces limites sont atteintes. Il doit être humble, savoir coopérer et établir des connexions, notamment en créant son réseau.

c.3 - Le ressourcement et la formation continue

Afin d'adapter et d'améliorer la qualité de son service, le centre-interface doit entretenir et renouveler les connaissances et les compétences de ses conseillers en développement technologique. Ceci concerne :

- ▬ les connaissances techniques (technologies, marchés, filières industrielles, entreprises, centres de compétence...),
- ▬ les compétences transversales (gestion, marketing, qualité, système d'information...),
- ▬ les compétences liées au métier de conseiller, comme les techniques de communication.

L'efficacité du centre-interface passe aussi par une excellente connaissance du contexte régional à propos de l'aménagement du territoire, des stratégies locales de développement, du tissu industriel régional, des aides au développement que ses conseillers doivent actualiser.

Ce ressourcement peut prendre diverses formes comme la visite de centres de compétence, la lecture des revues techniques, la consultation de bases de données, la participation à des colloques, le rattachement à des réseaux, des formations spécifiques... Mais, également, ce ressourcement peut se réaliser sous la forme d'une mobilité des CDT en entreprise, tous les 5 ans par exemple, pour une durée de 6 mois.

D - LES MOYENS FINANCIERS

Le conseil d'administration définit le financement du centre-interface, qui peut être constitué des quatre composantes suivantes :

- ▬ les cotisations des adhérents, dont les montants sont librement fixés,
- ▬ les subventions de fonctionnement (État, Région), dont une programmation pluriannuelle au niveau du contrat de plan État-Région sera recherchée. Ces subventions ont pour objet de financer la mission d'intérêt général. Ainsi, les interventions menées dans ce cadre doivent être gratuites,
- ▬ les subventions sur programmes spécifiques (État, Région), sous forme de contrats d'objectifs, qui concernent le pilotage d'actions collectives par le centre-interface. Il s'agit d'opérations et de contrats ponctuels dont la durée, les objectifs et les moyens mis en œuvre sont définis à l'avance. Les donneurs d'ordre sont les collectivités, l'État, la Région, les groupements d'entreprises, les chambres consulaires, la Commission européenne...
- ▬ les prestations payantes, qui peuvent faire partie des ressources du centre-interface selon l'orientation et l'autofinancement qui lui ont été assignés. Dans le cas de prestations payantes, elles doivent respecter le secteur de l'offre privée, afin d'éviter toute concurrence déloyale éventuelle.

Ainsi, le centre-interface peut se positionner sur des logiques de financement public et de participation financière des entreprises (cotisations, prestations payantes). Cependant, la coexistence d'activités de conseil gratuit et de prestations payantes ne doit pas interférer sur l'objectivité du centre-interface et la recherche de la meilleure solution ou du meilleur partenaire pour l'entreprise.

7] La participation à des réseaux

Le centre-interface doit participer à des réseaux technologiques, afin de faciliter le ressourcement de ses conseillers et leur ouverture aux compétences complémentaires. Cette participation doit relever d'une démarche cohérente et pertinente avec la mission, le positionnement et les activités du centre-interface agro-alimentaire.

Ainsi, le centre-interface doit adhérer à au moins deux réseaux :

- ▬ en tant que membre actif ou membre associé, au **réseau national des centres techniques agro-alimentaires de l'ACTIA**, qui représente le secteur agro-alimentaire,
- ▬ de manière active, au **réseau de diffusion technologique (RDT)** de sa région en fonction des objectifs de ce dernier. Les conseillers du centre-interface étant par nature aptes à être des prospecteurs de RDT, les efforts de prospection du centre-interface, dans le cadre de ses activités d'intérêt général, doivent être mis à la disposition de ce réseau de manière coordonnée. Cette participation du centre-interface au RDT est d'autant plus facilitée que les exigences du présent cahier des charges sont en concordance avec les méthodes et les engagements du "Guide de bonnes pratiques des conseillers en développement technologique".

8] La gestion, le suivi et l'évaluation des activités

A - LES OUTILS DE GESTION

Le centre-interface doit être doté d'un système comptable, interne ou externe, permettant un suivi rigoureux et conforme aux législations en vigueur et, de préférence, aux prescriptions du plan comptable des associations, élaboré par le Conseil national de la vie associative (CNVA), en s'attachant au principe de prudence.

Une comptabilité analytique par secteurs de ressources et de frais, avec un système de gestion du temps du personnel, doit être mise en place, notamment pour justifier l'affectation des subventions reçues et suivre les différentes activités.

Selon la législation, l'assemblée générale doit nommer un commissaire aux comptes chargé de donner son opinion sur les comptes annuels, ainsi que sur l'information financière contenue dans le rapport financier.

Chaque année, le centre-interface doit établir un document prévisionnel présentant en particulier les objectifs, les orientations et les activités envisagés pour l'année à venir. Ce document doit préciser également l'organisation, le budget prévisionnel et les moyens qui seront mis en œuvre pour assurer le suivi des activités.

De la même manière, le centre-interface doit établir un rapport de gestion annuel, comportant un rapport d'activité et un rapport financier, faisant le bilan comparatif de l'année écoulée.

Des relations contractuelles doivent être établies entre le centre-interface et les pouvoirs publics qui financent la mission d'intérêt général et/ou des actions sur objectifs, notamment dans le cadre et pour la durée du contrat de plan État-Région.

B - LES OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

Afin de gérer et évaluer ses activités, le centre-interface doit être doté d'un outil informatique permettant de suivre l'ensemble de ses actions et de ses contacts. Cet outil doit comporter pour chaque entreprise sa fiche d'identité, les personnes rencontrées, les contacts (téléphone, courrier, visites, entretiens, réunions) et les actions menées avec lesdites entreprises, de la simple prospection au suivi de projet, avec les mises en relation, les demandes et obtentions d'aides, les prestations de conseil...

Cet outil doit permettre l'établissement de statistiques internes et/ou externes, ainsi que des analyses économiques, à propos des interventions et des entreprises, de manière anonyme. Tout ou partie de ces informations agrégées doivent être reprises comme tableau de bord dans le rapport d'activité du centre-interface (voir la mesure de l'activité au chapitre 5).

Outre le suivi des activités, cet outil doit permettre également la diffusion de données pour l'établissement de statistiques régionales, sectorielles ou nationales.

9] La qualité des services

Outre les exigences précisées dans ce cahier des charges, le centre-interface doit prendre les dispositions nécessaires pour offrir aux entreprises des services de qualité. Il doit s'engager sur les points suivants :

Apporter une réponse personnalisée et adaptée

Le centre-interface doit apporter la réponse la mieux adaptée aux besoins et aux moyens de l'entreprise, notamment dans le cas d'une sélection de compétences, sans laisser un demandeur sans réponse.

Conseiller de façon indépendante et impartiale

Le centre-interface doit rester impartial et indépendant dans l'écoute, l'analyse et l'orientation.

Il doit veiller à ne pas introduire de distorsion de concurrence entre les entreprises auprès desquelles il intervient.

Être réactif et disponible

Le centre-interface doit prendre en compte le facteur temps dans sa démarche. Le centre-interface prend l'engagement d'être réactif, flexible et répondre à l'entreprise dans un délai le plus court possible.

Suivre et accompagner les actions

Hormis dans le cas d'un service «-Questions-Réponses », le centre-interface doit suivre les actions initiées, afin de contribuer à leur aboutissement.

Respecter la confidentialité

Le centre-interface doit traiter de manière confidentielle l'ensemble des informations qu'il pourra recueillir à l'occasion de ses contacts. Leur utilisation doit être limitée à ce qui est nécessaire pour la satisfaction des besoins décelés, sauf autorisation écrite de l'entreprise cliente. Il doit signer une clause de confidentialité chaque fois que l'entreprise le juge nécessaire.

Le centre-interface doit conclure une clause de confidentialité avec chaque membre de son personnel.

Abréviations

TPE	<i>Association de coordination technique pour l'industrie agro-alimentaire</i>
R&D	<i>Agence nationale de valorisation de la recherche</i>
RDT	<i>Association régionale des industries alimentaires</i>
PTR	<i>Chambre de commerce et d'industrie</i>
PME	<i>Conseiller en développement technologique</i>
PAT	<i>Contrat de plan État-Région</i>
PACA	<i>Chambre régionale de commerce et d'industrie</i>
IDF	<i>Centre régional d'innovation et de transfert de technologie</i>
IAA	<i>Direction régionale de l'agriculture et de la forêt</i>
DRRT	<i>Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement</i>
DRIRE	<i>Délégation régionale de la recherche et de la technologie</i>
DRAF	<i>Industries agro-alimentaires</i>
CRITT	<i>Île-de-France</i>
CRCI	<i>Provence-Alpes-Côte d'Azur</i>
CPER	<i>Point d'appui technologique</i>
CDT	<i>Petites et moyennes entreprises</i>
CCI	<i>Prestation technologique réseau</i>
ARIA	<i>Réseau de diffusion technologique</i>
ANVAR	<i>Recherche & développement</i>

*Ce cahier des charges a été réalisé
grâce aux concours financiers
du Ministère de l'Éducation Nationale,
de la Recherche et de la Technologie
et du Ministère de l'Agriculture
et de la Pêche*

Conception graphique & suivi d'impression

Anne-Lise Dermenghem

Cet ouvrage est composé en

Meta et Goudy

Photogravure

Atelier André Michel, Paris

Impression

Imprimerie de l'Indre, Paris

*Achevé d'imprimer sur les presses de l'imprimerie
de l'Indre à Argenton-sur-Creuse, en décembre 1999*

ISBN

en cours

Dépôt légal

décembre 1999