

SATISFACTION CLIENTS
CONFIANCE
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
EFFICACITÉ

DES PÉPINIÈRES D'ENTREPRISES

AFFICHENT

LEUR **QUALITÉ**
DE SERVICE AVEC
LA **CERTIFICATION**
NF SERVICE

*Retours d'expériences
du Réseau Lorrain des Pépinières
d'Entreprises
2013-2015*

Une montée en compétences de toutes les pépinières

Le Réseau Lorrain des Pépinières d'Entreprises (RLPE) a sélectionné le groupe AFNOR pour accompagner, individuellement et collectivement, les douze pépinières qui le composent. D'octobre 2013 à mars 2014, des collaborateurs de ces pépinières ont été formés pour gagner en efficacité, améliorer leurs organisations et développer une culture du partage de bonnes pratiques. Les pépinières ont été soutenues pour engager une démarche d'amélioration continue de leurs services à destination des entreprises qu'elles accompagnent et hébergent, mais aussi de la Région Lorraine.

La démarche s'est concrétisée, en septembre 2015, par l'obtention de la certification NF Service Pépinières d'entreprises pour l'ensemble du réseau, soit 12 structures. **C'est une première en France.** Toutes ont reçu la reconnaissance indépendante de la conformité des engagements de services à des critères exigeants, définis à l'échelle nationale. La certification signale aussi un engagement de tout un réseau de pépinières, riche de ses différences, qui sera une véritable force dans le contexte de changement induit par la réforme territoriale.

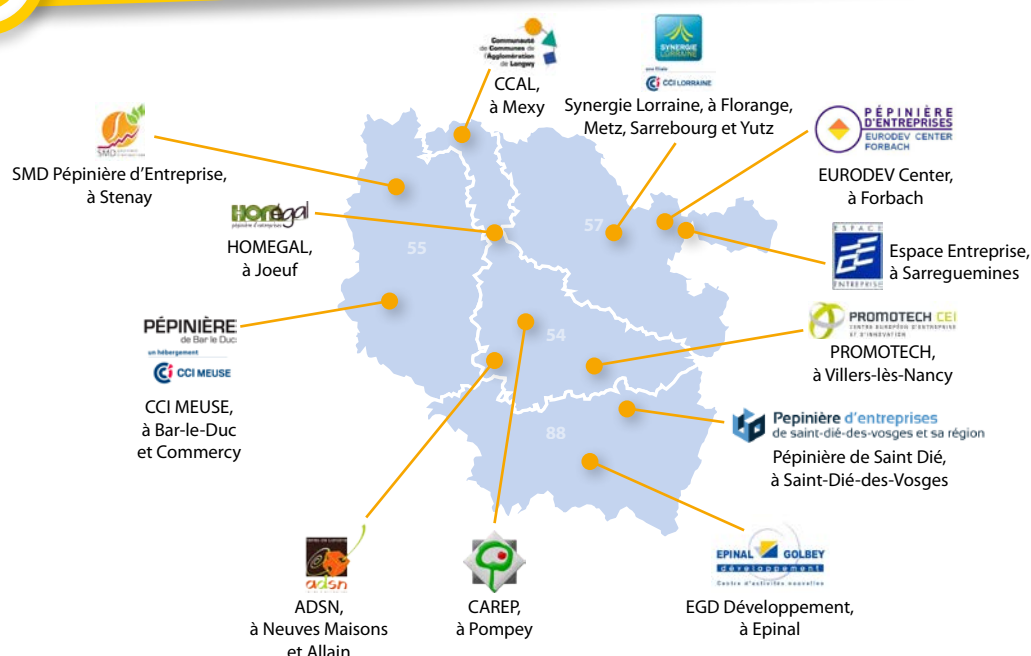
Depuis, la réussite est collective : les chefs d'entreprises accompagnés et hébergés sont assurés que les animateurs de leur pépinière sont organisés pour améliorer constamment la qualité de leurs prestations ; les acteurs publics bénéficient d'un réseau de pépinières plus lisible et remobilisé pour fournir des services efficaces aux acteurs économiques lorrains.

Retour sur 18 mois d'opération collective, avec les témoignages de dirigeants de pépinières et de créateurs d'entreprises.

Pascal THOMAS, délégué région Est du groupe AFNOR



Les pépinières participantes et certifiées NF Service



Une réussite collective au service des acteurs économiques du territoire



En 2014, une charte régionale d'appui à la création et reprise d'entreprise actualisée, s'appuyant sur le travail engagé depuis 2009, est mise en place. Elle a pour objectif principal de construire avec l'ensemble des partenaires concernés, un nouveau modèle de développement économique et social en Lorraine.

Le RLPE, en tant que signataire de cette charte, regroupe 12 pépinières réparties sur l'ensemble du territoire lorrain. En moyenne, elles accompagnent 1 000 porteurs de projets pour 380 créations d'activités par an. Véritable outil d'accompagnement, de suivi et d'hébergement ayant un ancrage territorial fort, ces structures travaillent quotidiennement avec les « forces vives » du territoire (collectivités locales, partenaires financiers publics et privés, ...).

Cette démarche collective et régionale de certification va confirmer et accroître la qualité de service apportée par le RLPE aux porteurs de projet lorrains accompagnés sur chacun des territoires concernés. Elle permet de leur garantir un niveau d'accompagnement comparable d'une pépinière à l'autre.

C'est aussi un vecteur de mutualisation et de formation des acteurs de la chaîne : elle favorise et renforce l'échange d'expériences et de bonnes pratiques professionnelles entre les pépinières du RLPE. Elle va également définir un cadre de référence et un niveau d'exigence commun à l'ensemble de ses membres.

Dans le cadre de la future réforme territoriale, cette démarche innovante initiée par le RLPE représente enfin un véritable atout pour engager un travail constructif avec l'ensemble des pépinières actives au sein de la future Grande Région réunissant les Régions Alsace, Lorraine et Champagne-Ardenne.

La Région Lorraine

Ils témoignent !

Laurent Waldvogel,
Vice-président du RLPE
en charge de l'animation,
Directeur

CAREP



Ce programme a été très formateur pour tous les participants, notamment grâce à la diversité des traits de caractère des personnes réunies. Les pépinières ont maintenant des échanges encore plus efficaces et concrets. **Nous avons remis au centre de nos préoccupations le contenu des services que nous devons rendre aux créateurs d'entreprises**, pour soutenir leur développement. Nous avons mis en commun et identifié les pratiques les plus utiles à tous : cahiers d'accueil, questionnaires de satisfaction, mode de calcul de taux de pérennité et j'en passe. Tous les membres du réseau sans exception ont accepté ce principe de partenariat. Vis-à-vis du Conseil Régional de Lorraine, nous sommes davantage capables de **transmettre des informations harmonisées sur nos activités** et de nous projeter vers l'avenir en proposant des solutions.



Nous avons tous conscience que ce projet est un début et non une fin en soi. La démarche partenariale doit se poursuivre encore par exemple en matière de formation et d'harmonisation de comptabilité analytique.

Amélie Freihuber, Chargée de mission à l'ADSN,
Responsable Qualité du RLPE et Site référent de la démarche réseau

ADSN



J'ai repris l'animation de la pépinière ADSN en mars 2012, avec déjà la perspective d'un audit pour la certification NF Service, planifié 6 mois plus tard. Je me suis donc plongée dans la démarche et en suis ressortie convaincue pour la pépinière ADSN, mais surtout pour le RLPE. Six pépinières étaient alors certifiées, six autres ne l'étaient pas. J'ai sollicité la délégation régionale AFNOR pour bâtir le projet et le site de l'ADSN est devenu référent pour tout le réseau. Cela signifie que j'ai donc la responsabilité de coordonner la démarche pour que **les pépinières avancent dans la même direction et convergent vers un même niveau de**

performance et de qualité de services. C'est un projet très prenant, à côté de l'animation de l'ADSN. Un exemple de ce que cela implique ? Nous avons mis en place des audits blancs croisés entre toutes les pépinières. L'idée est qu'un animateur évalue une pépinière voisine, pour être prêt le jour du véritable audit. C'est un point essentiel : **toutes les structures gardent leurs spécificités.** Chaque pépinière est territorialisée, a la connaissance des acteurs économiques et politiques locaux. La démarche mutualisée ne gomme à aucun moment l'ADN de chacune. Au contraire, elle permet à tous de s'enrichir des différences de chacun.

Ils témoignent !

Noémie Choppin,
Responsable des pépinières de Bar-le-Duc et Commercy
CCI Meuse



“ Nous avons rejoint le projet du réseau pour **valoriser les métiers d'accompagnement, d'hébergement, auprès des créateurs d'entreprises, mais également auprès de nos financeurs**. Nous y sommes parvenus grâce aux collègues des autres structures, qui ont pris le temps de nous accompagner. Nous pouvons maintenant **nous différencier de nos concurrents**, grâce à une approche professionnelle de l'accueil par exemple, qui est désormais formalisé. Nous sommes deux pour animer les deux structures : c'est peu mais

avec l'organisation en place, nous arrivons à proposer une continuité des services. Par exemple, en période de congés, le livret que nous avons créé présente toute la vie de la pépinière, les codes d'accès aux serveurs, les consignes en cas d'alerte incendie, comment faire une facture, tenir à jour les noms des entreprises pour, s'ils évoluent, ne pas refuser un pli amené par un livreur... Bref, des choses simples, mais qui auraient été plus difficiles à réunir sans la démarche de partage générée par la certification du réseau.

”

Hervé Holz,
Directeur délégué
Synergie Lorraine



“ A mon arrivée à l'été 2014, j'ai mobilisé l'équipe sur ce projet stratégique pour le développement de notre entreprise. Pour moi, c'était **indispensable pour prétendre piloter efficacement les 5 sites**. Est-ce que cela a été facile ? Pas tout à fait, car l'équipe n'avait plus en ligne de mire que « faire de la qualité », c'est uniquement vouloir satisfaire son client. Repositionner le projet n'a été possible qu'avec l'implication d'Alain Gomez, le responsable de la pépinière de Sarrebourg qui a accepté la casquette de responsable qualité. Il a été formé et a porté avec la direction le projet pour Synergie Lorraine. Aujourd'hui, nous avons harmonisé nos pratiques entre sites, en privilégiant les plus pertinentes ; mais soyons clairs : **la certification NF Service n'indique pas que nous sommes parfaits. Elle montre que nous nous améliorons constamment**. Notre tableau de bord inclut des indicateurs qualité, notamment celui de la satisfaction clients pour suivre notre activité et continuer à grandir, tout en contribuant à l'évolution du Réseau Lorrain des Pépinières.

”

Ils témoignent !

Laurent Damiani,
Directeur

EURODEV Center



La formation a été l'occasion de me plonger dans la rédaction d'un manuel qualité commun en collaboration étroite avec la pépinière Espace Entreprise de Sarreguemines. Le **travail de diagnostic** a initié une dynamique d'échanges très concrète. Ce qui n'était pas simple à faire seul : travailler sur soi, en plus de la charge de travail pour les entreprises accompagnées, a été finalement un vecteur d'accélération. On en a ressorti des mesures d'amélioration clairement utiles

et profitables à tous, notamment pour la mesure de la satisfaction clients, par exemple. **Échanger avec les collègues permet simplement de savoir si on est toujours dans le coup.** Cette démarche continue est réellement valorisante : l'opération collective puis la certification ont été un point de départ pour tout le monde. Aujourd'hui, notre manuel qualité est à disposition du public. Nous sommes cohérents et transparents avec nos clients et nos partenaires.

Les entreprises hébergées en parlent !

Dominique Wendels, Dirigeant

BTC-PE

BTC-PE est hébergé et accompagné par la pépinière EURODEV CENTER. Elle assure la distribution de produits électrotechniques et dispose d'un service recherche & développement en solutions innovantes de raccordement électrique.

L'aide apportée avant même notre arrivée formelle a été précieuse, notamment pour les conseils reçus dans le cadre du développement de nos activités. Depuis, l'entreprise s'est développée avec l'acquisition de nouveaux locaux. Aujourd'hui, nous avons gardé un bureau dans la pépinière car nous souhaitons bénéficier de son dynamisme. Je pense notamment aux petits déjeuners pour développer nos réseaux et aux réunions d'information organisées sur demande : nous avons demandé un jour à avoir des conseils plus affinés, afin de mieux décortiquer un bilan d'activité. La pépinière a recherché un intervenant et cela nous a vraiment aidés. Nous bénéficions également d'un accompagnement individualisé avec des réunions trimestrielles de suivi, toujours utiles. Les échanges restent confidentiels et ça, c'est précieux. Les services mutualisés et les achats groupés sont également appréciés par tous.

Les entreprises hébergées en parlent !

Philippe Corroy, Président

B2F Lorraine

B2F Lorraine accompagne les TPE et PME dans leurs projets de téléphonie, d'informatique, de câblage, d'alarme et de vidéosurveillance. Elle est hébergée par la pépinière vosgienne : Epinal Golbey Développement.

“ Cela fait maintenant 2 ans que nous sommes hébergés par cette pépinière. Le service que nous sollicitons le plus et qui est essentiel pour nous est le secrétariat. Quand on lance son activité, on ne peut allouer des ressources à cela faute de moyens, mais aussi par manque de temps. Ma priorité est d'être chez le client, pour signer des contrats. Le soutien de la pépinière m'a donc aidé à démarrer vite et efficacement : le secrétariat, la réception des colis et des courriers ont été mis

en place comme nous le souhaitions. Le directeur a aussi beaucoup de connaissances, ce qui est important pour se développer et gagner du temps. Les conseils se font de manière informelle, comme je le souhaite finalement : la relation établie correspond à mes attentes. Nous sommes indépendants mais nous ne sommes pas isolés. La pépinière héberge plusieurs corps de métiers, c'est toujours intéressant d'être en contact avec des secteurs différents du sien. ”

La certification



La certification NF Service Activités des pépinières d'entreprises a été créée en 1998, à la demande et avec les acteurs de la profession. 71 sites de pépinières sont aujourd'hui certifiés à travers le territoire français.

La reconnaissance d'un savoir-faire précis :

- ✓ Mener des actions de prospection afin de repérer des projets susceptibles de générer de l'activité économique.
- ✓ Offrir au porteur de projet un accompagnement personnalisé dans la conduite de son projet.
- ✓ Évaluer un projet de création d'entreprise avec un groupe d'experts.
- ✓ Mettre à disposition des locaux et services partagés facilitant le démarrage d'une jeune entreprise.

- ✓ Introduire le créateur d'entreprise dans un réseau de partenaires et d'experts lui apportant l'information économique et sociale adaptée à ses besoins.
- ✓ Proposer un suivi adapté et une aide à la décision grâce à la mise en place d'outils de gestion pertinents.
- ✓ Rester à l'écoute et prendre en compte les attentes et les besoins des créateurs d'entreprises.
- ✓ Favoriser l'insertion du créateur d'entreprise dans l'environnement économique et l'accompagner en prévision de sa sortie de la pépinière.

Des critères d'excellence issus d'une norme volontaire, la NF X50-770, créée en 2003 pour tirer vers le haut et professionnaliser l'activité des pépinières d'entreprises.

Des audits réguliers, réalisés par AFNOR Certification, indiquent le respect continu de critères exigeants. Ils donnent de la valeur aux efforts de la pépinière mobilisée pour se démarquer de la concurrence.



LE GROUPE AFNOR DANS LE GRAND EST

Le groupe AFNOR a pour objectif de déployer, dans le grand Est de la France, les solutions de performance qu'apportent les normes volontaires. Les équipes situées dans la région de Nancy le font avec professionnalisme, en menant des actions de sensibilisation, d'information et de mobilisation des acteurs socio-économique de la région.

La délégation Est a aussi comme ambition de proposer aux entreprises des opérations collectives sur mesure, pour contribuer au développement de chacune et soutenir l'essor des filières. À l'écoute des partenaires (institutionnels, consulaires, fédérations professionnelles...), des actions sont organisées en réponse aux enjeux essentiels que sont la qualité, l'environnement, l'énergie, la santé et sécurité au travail, les achats responsables, et bien sûr, démarches de responsabilité sociétale et de développement durable.

Contact : Sandrine Perignon-Schmitt

Groupe AFNOR

14, rue du Saulnois

54520 Laxou

Tél. : 03 83 86 52 92

E-mail : delegation.nancy@afnor.org

