

SATISFACTION CLIENTS
EFFICACITÉ
CONFIANCE
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

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*

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.