

POLITIQUE QUALITÉ ET OBJECTIFS

Les objectifs généraux de la pépinière

Détecter, Accueillir et Accompagner 300 porteurs de projets de création d'activités nouvelles et **Suivre** les entreprises durant les premières années en accompagnant leur développement.

La pépinière du Centre Ariane se propose d'héberger chaque année entre 3 et 6 jeunes entreprises nouvelles.

Organiser et animer tous les trimestres une réunion collective par le biais des manifestations « TROC and Co » et d'informations « Boîte à thèmes » sur le Pays Terres de Lorraine.

Assurer un suivi trimestriel des entreprises nouvellement hébergées afin d'assurer la pérennité de l'activité. Ce suivi formalisé sera l'occasion de faire le point sur les forces et faiblesses du chef d'entreprise. L'objectif sera de pouvoir améliorer ses points faibles tout en favorisant la mise en relation avec des intervenants extérieurs (liste des experts p. 16).

La Pépinière de l'Adsn est une Pépinière généraliste ayant comme objectif d'accueillir **tous types d'activités tertiaires** (activités uniquement tertiaires en raison des contraintes liées au bâtiment). En effet, ancien foyer d'hébergement des travailleurs de la sidérurgie, il dispose uniquement de bureaux de 10, 20 et 25 m² ; ces locaux ne sont donc pas en capacité d'héberger des activités artisanales, de production ou de stockage (ou alors uniquement la partie administrative).

Par ailleurs, l'immeuble Ariane est propriété de la Communauté de Communes de Moselle et Madon, depuis le 1er janvier 2005. Le lien avec cette intercommunalité s'est donc renforcé et permet ainsi de participer plus activement à la recherche de solutions locales en terme d'**offres immobilière** et foncière pour les entreprises en développement, quittant la Pépinière.

Enfin, l'accès aux entreprises en création **aux financements et aides** fait également partie des objectifs prioritaires de la Pépinière : c'est

pourquoi l'Adsn fut à l'origine de la création d'une **PFIL** (Sud Nancéen et Tulois Initiative) et en reste la structure d'adossement. En outre, la Pépinière de l'ADSN est un relais officiel pour différents outils de financements à la création d'entreprises.

Les enjeux qualités

- Etre reconnu comme apportant **une réelle valeur ajoutée** par rapport à un hébergement classique en Centre d'Affaires pour les créateurs d'entreprises et les jeunes entreprises.

- Améliorer **le taux de pérennité** des entreprises.

- Offrir les conditions les plus favorables possibles **pour le démarrage** d'une activité.

- Etre reconnu comme **outil de développement économique** sur un territoire par les collectivités locales et les entreprises déjà existantes.

La vision de la Direction en matière de qualité

- La démarche qualité permet **un meilleur fonctionnement** de la structure et **une meilleure efficacité**.

- Le directeur supervise cette démarche qui est assurée par la personne responsable qualité.

- Il veille à une participation active de toutes les personnes concernées.

Les objectifs qualité

- Une gestion et un travail plus efficace (limiter la perte de temps et les dossiers incomplets, proposer des outils communs...)

- Permettre aux créateurs d'entreprise d'avoir une vision claire des services proposés par la Pépinière (livret d'accueil, panneaux d'affichage, communication Pépinière...)

- Etre à l'écoute des besoins pour faire évoluer les services (mesurer la satisfaction ou l'insatisfaction, faire évo-

luer les services également en fonction des évolutions technologiques...)

- Proposer un suivi formel pour les entreprises dès leur entrée en Pépinière (tableaux de bords, identification des besoins...) et en valoriser l'intérêt.

- Rendre la Pépinière plus accueillante (améliorer les espaces communs, insister sur l'aspect animation et rencontres...)

- Améliorer la promotion de la Pépinière et des entreprises (relancer la communication, signalétique, signalisation entreprises en interne...)

L'engagement de la Direction

La Direction s'engage à suivre l'avancement dans la démarche qualité, à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour la réussite de ce projet et à respecter notre charte qualité.

La Direction demande à chacun une réelle participation et une collaboration active dans le respect de la certification NF Services.

Cette démarche vise, selon la direction, **à la satisfaction à la fois des créateurs d'entreprises et des jeunes entreprises et de nos financeurs (les collectivités locales notamment)**. En effet, notre réussite repose sur la qualité élevée et maîtrisée de nos prestations ; cette démarche qualité nous aidera, dans le sens où elle nous donne les orientations et des éléments concrets nous permettant d'aboutir à une amélioration de la qualité et de la lisibilité de nos services.

La Direction a désigné comme Responsable Qualité, le chargé de mission économique / responsable de la Pépinière d'Entreprises, pour assurer et vérifier la mise en place et le respect de la norme.

