

# EURODEV news

Lettre d'Informations de la Pépinière d'Entreprises EURODEV CENTER - n°13 - mai 2016



Depuis plus de huit ans maintenant, la **Pépinière d'Entreprises EURODEV CENTER** agit et rayonne économiquement sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Forbach. Que de chemin parcouru depuis son lancement ! Je tiens une nouvelle fois à saluer ici la qualité du travail et le dynamisme apportés par l'équipe de gestion INTERFACES, récompensée fin 2015 par **l'obtention de la certification AFNOR NF Service Pépinières d'entreprises**, via une démarche collective initiée par le Réseau Lorrain des Pépinières d'Entreprises. Les chefs d'entreprises accompagnés et hébergés à EURODEV CENTER sont ainsi officiellement informés que les animateurs de la pépinière sont organisés et mettent tout en œuvre pour **assurer et améliorer constamment la qualité de leurs prestations**. Cela se vérifie également chaque année au moyen d'une enquête de satisfaction réalisée auprès des entreprises installées, avec une note globale de satisfaction toujours élevée (car dépassant souvent la moyenne de 17/20), dont nous pouvons nous réjouir !

Plus que jamais, ensemble on est plus fort ! Cela est d'autant plus vrai si la notion de **QUALITÉ** (thématique principale abordée dans ce nouveau numéro d'EURODEV NEWS) reste pleinement associée aux actions entreprises par les uns et les autres, au service de l'intérêt général lié à notre bassin de vie. Nous sommes en effet convaincus que ce qui fait **la force de notre territoire en matière de développement économique**, c'est avant tout notre capacité à maintenir et développer son attractivité grâce à la qualité des moyens et des ressources mis en œuvre. C'est pourquoi, notre collectivité territoriale se doit d'être constamment **performante sur la qualité de l'accueil et de l'accompagnement de nouveaux projets d'implantation d'entreprises**. A cela s'ajoute notre volonté d'offrir un cadre propice au développement de nouvelles activités, en mettant des infrastructures de grande qualité à disposition des porteurs de projet (extension en cours de nouvelles zones d'activités, construction future de nouveaux équipements attractifs, déploiement de la fibre optique, etc.).

En plus des actualités habituelles (comme l'arrivée des dernières entreprises et la programmation des prochaines animations économiques), vous trouverez également dans cette édition un chapitre complet dédié au **trptyque « Qualité - Sécurité - Environnement »**, véritable **arme stratégique pour le développement futur de votre entreprise**. Vous l'aurez compris, toute initiative en termes d'orientation stratégique et/ou

## Edito

d'investissements doit s'accompagner en permanence d'une réflexion autour de la **QUALITÉ**, véritable **« fil rouge conducteur » facilitant nos prises de décision**. Je compléterai mes propos et ferai mienne la citation de John Ruskin (écrivain britannique) : « La qualité n'est jamais un accident : elle est toujours le résultat d'un effort intelligent. »

C'est avec cet état d'esprit, et sans négliger l'importance de la qualité de vie au travail, que je vous invite à **venir rencontrer des entreprises et des acteurs du monde socio-économique lors de la 1<sup>ère</sup> Journée Portes Ouvertes organisée le vendredi 17 juin à EURODEV CENTER** (voir programme détaillé en pages intérieures) : vous pourrez ainsi vous rendre compte de la qualité des exposants et de l'accueil réservé aux visiteurs, dans un cadre à la fois convivial et professionnel !

Plus que jamais, continuons d'avancer et d'offrir aux forces vives de notre territoire des perspectives de développement et d'épanouissement toujours prometteuses et attractives, destinées à le doter d'un avenir pérenne et qualitativement irréprochable !

Paul FELLINGER  
Président de la Communauté  
d'Agglomération Forbach  
Porte de France



# Deux nouvelles entreprises à EURODEV CENTER !

## SQUARETECH Communication

- **Date d'intégration** : 22 février 2016
- **Activité** : régie publicitaire, assemblage et pose d'écrans LED innovants.

**Contact : Loïc REDEL**  
**Tél. : 06 72 36 22 02**  
**Email : loic.redel@squaretech.fr**  
**www.squaretech.fr**

## SAB OFFICE

- **Date d'intégration** : 16 mai 2016
- **Activité** : prestataire de service administratif et commercial pour TPE/PME.

**Contact : Sabine SCHMIDT**  
**Tél. : 06 27 51 80 79**  
**Email : services@saboffice.fr**  
**www.saboffice.fr**

## Le Réseau Lorrain des Pépinières : 1<sup>er</sup> réseau régional certifié AFNOR en France !

**C'est le 17 novembre 2015 à Neuves-Maisons que le RLPE a reçu officiellement sa certification AFNOR NF X-50-770, aboutissement de 3 ans de travail pour professionnaliser le métier d'accompagnement en pépinière.**

Les 12 structures membres du réseau (dont EURODEV CENTER) se sont engagées dans cette démarche dans un souci d'amélioration continue de leurs services à destination des entreprises accompagnées et/ou hébergées : meilleure efficacité, échanges de bonnes pratiques, amélioration de l'organisation, tels sont les bénéfices tirés de cet engagement qualité.



# Management Qualité, Sécurité & Environnement : les clés de la réussite

**QSE** : qualité, sécurité, environnement, 3 mots pour définir un **système de management** qui constitue un **domaine d'expertise technique assurant la satisfaction de la clientèle, la sécurité des salariés et la maîtrise des impacts environnementaux**. En somme, s'investir dans une démarche QSE c'est gérer tous les risques auxquels l'entreprise peut être confrontée comme le risque financier, environnemental et bien entendu humain.

L'approche QSE, entièrement volontaire, passe avant tout par un **engagement affirmé des dirigeants à anticiper les risques pour mieux les maîtriser**. La méthodologie QSE a pour finalité de structurer et prioriser les actions par un management appliqué des référentiels respectifs, aux nombreux points communs.

## Quelques étapes de la démarche QSE :

1. **Définir l'objet de l'entreprise** : Quelle est la finalité de l'organisme ? Quel est son métier ? Qui sont ses clients ? Quelles sont leurs attentes ?
2. **Définir et communiquer la/les politique(s) de l'entreprise** : A partir de la stratégie globale de la société, il faut définir **la politique** permettant de servir de cadre à l'élaboration des objectifs sans omettre de communiquer celle-ci au personnel et s'assurer qu'elle soit comprise.
3. **Déployer des objectifs cohérents et mesurables.**
4. **Définir les responsabilités des processus c'est-à-dire identifier des équipes de pilotage** qui mèneront ceux-ci à bien.
5. **Définir les activités de surveillance et de mesure de l'efficacité des processus** : Que ce soient des contrôles, des audits ou autres, des activités de surveillance et de mesure doivent être déployées pour vérifier l'efficacité des processus ; c'est-à-dire leur aptitude à atteindre les résultats planifiés.
6. **Mesurer et améliorer les performances** : L'amélioration des performances doit être planifiée au travers d'actions décidées à différents moments telles que la revue de direction ou les revues de processus mais aussi quotidiennement ! C'est ici que le **rôle du responsable qualité** (représentant de la direction) tient toute son importance... De plus, le traitement des non-conformités et des réclamations clients viendra également alimenter l'analyse des données relatives aux performances de l'organisme.

**A noter** : Bâtir un système de management QSE est plus facile qu'il n'y paraît. C'est de l'améliorer qui est plus délicat et qui demande l'implication de tous !

## En résumé, les bénéfices attendus d'une démarche de management QSE peuvent se traduire par les effets suivants :

- Réactivité aux attentes des clients ;
- Prestations performantes dans les délais et les coûts négociés ;
- Amélioration continue des processus et des produits / services ;
- Réponse aux exigences réglementaires ;
- Meilleure image de marque ;
- Implication des collaborateurs, travail d'excellence ;
- Augmentation de la productivité, amélioration des conditions de travail.

# Management Qualité, Sécurité & Environnement : les clés de la réussite (suite)



Découvrons le QSE à travers l'interview d'Hervé LEVITRE, Directeur de la société FMCS - Conseil et Assistance au Management Qualité, Sécurité et Environnement



**Laurent DAMIANI - Directeur d'EURODEV CENTER : Hervé, « QSE », trois lettres souvent utilisées pour désigner la qualité, la sécurité et l'environnement dans l'entreprise. Peux-tu nous en dire plus ?**

**Hervé LEVITRE :** Oui Laurent, ce QSE est très souvent repris pour désigner **trois axes de management possibles** basés sur la maîtrise de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement.

Je vais prendre individuellement chaque composante, avec la Qualité en premier, car elle me semble incontournable pour pérenniser toute activité.

**Il y a différents intérêts à manager ses équipes par la Qualité :**

**En interne :**

- C'est **créer une culture, des objectifs pour motiver et impliquer le personnel** dans ses différentes tâches, créer « l'envie de bien faire, de faire du bon travail » à titre individuel pour **servir le collectif**.
- C'est **mener une réflexion sur « comment on travaille »**, pour **chercher à s'améliorer**, notamment pour optimiser les ressources, limiter, supprimer les malfaçons, gérer au mieux les flux dans l'entreprise, chasser « les gaspillages ».
- C'est **rendre les collaborateurs plus autonomes**, ils sont « pilotes » de leur travail, assurent les autocontrôles, s'investissent à être **plus responsables** dans l'accomplissement de leurs tâches.

**En externe :**

- **La Qualité est incontournable pour fidéliser les clients**, en capter des nouveaux et donner une image de performance de l'entreprise. Cela paraît basique, évident de fournir des prestations de qualité et cependant, il n'est pas rare de se sentir « déçu » par un produit, une prestation.

**L.D. : Justement pourquoi cette déception ?**

**H.L. :** Bien souvent, cela provient d'une écoute client peu « optimale », d'une incompréhension entre l'attente et l'offre. L'offre n'est pas forcément mauvaise, j'ai vu d'ailleurs des produits, des prestations de haute qualité « boudées » par des clients, car en finalité ils ne donnent pas un retour de satisfaction attendue. Il faut donc une **grande écoute et beaucoup de rigueur** pour établir un cahier des charges qui réponde aux exigences du client. Rien ne sert de peindre une pièce avec 1 mm de peinture, si le cahier des charges en exige 0,5 mm.

**L.D. : Et pour la Sécurité, qu'en est-il ?**

**H.L. :** La Sécurité c'est bien « penser », bien organiser le travail de manière à limiter voire supprimer des risques. C'est réunir toutes les conditions pour assurer à ses collaborateurs la Sécurité au travail, préserver leur intégrité physique et

mentale à court et long terme, limiter les conséquences sur la personne en évitant les maladies professionnelles et accidents du travail. Cette démarche de prévention permet de créer du lien, des repères culturels communs, que chacun prenne soin de l'autre, c'est un gage de qualité du dialogue social.



### L.D. : Et l'Environnement dans tout cela ?

H.L. : L'engagement écologique vise à **mieux gérer ses déchets et l'énergie, à être le plus « éco responsable » possible**. Il s'accompagne de nombreux bénéfices directs pour l'entreprise : diminution des factures énergétiques, amélioration de la santé de ses employés, meilleure image de marque ...

### L.D. : Est-ce compliqué de mettre en place un management QSE ?

H.L. : Non, par contre il est important de préciser qu'il doit s'agir d'une **démarche volontaire, issue d'une réflexion stratégique** : quelles sont mes attentes, pourquoi je suis amené à mettre en place un management qui peut être volontairement plus orienté Qualité, si ma priorité est de maîtriser cet axe ? Ensuite, c'est une gestion de projet classique avec définition des différentes étapes, inventaire des besoins, mise en place et suivi des actions.

### L.D. : Mais dans quel ordre mettre en place ce QSE ?

H.L. : Il n'y a **pas d'ordre particulier**, mais une chose est certaine : à partir d'un salarié dans l'entreprise, l'organisation est tenue d'évaluer les risques éventuels et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la Sécurité et protéger la santé des salariés de son entreprise. On se doit donc légalement d'avoir une politique de management de la Sécurité, en application des exigences du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER).

### L.D. : On associe souvent management QSE et certification, doit-on se faire certifier ?

H.L. : Il est tout à fait possible de manager son entité avec des objectifs QSE, sans chercher à se faire certifier, le DUER en est un exemple, c'est un outil de management Sécurité **sans obligation de certification**. On se fait certifier par stratégie commerciale, en fonction des exigences clients.

Par exemple, on peut avoir un client exigeant en Sécurité pour travailler sur un site à hauts risques (pétrochimies, centrales en production d'énergie, etc.) : dans ce cas, il faut bien apporter la preuve que l'on maîtrise la Sécurité : une certification OHSAS 18001 ou MASE sera un gros « plus » pour promouvoir l'entreprise, voire au minimum accéder au site.

Tout comme il est indispensable dans certains secteurs d'activité (automobile, aéronautique) d'être certifié ISO 9001, ou autre référentiel plus spécifique.

Il est également possible de cumuler plusieurs certifications, avoir un système de management intégré qui regroupe ISO 9001 pour la Qualité, ISO 14001 pour l'environnement et OHSAS 18001 (future ISO 45001) pour la sécurité.

### L.D. : Est-ce coûteux de se faire certifier ?

H.L. : **La certification c'est un investissement**, on se doit d'en attendre et de mesurer des retours positifs : moins de risques au travail, moins de pollutions, une satisfaction accrue des clients... Et ce, quelle que soit l'activité et la taille de l'entreprise.

### L.D. : A qui s'adresser pour concrétiser une mise en œuvre de management QSE, que ce soit avec l'objectif d'obtenir ou non une certification ?

H.L. : **FMCS et EURODEV CENTER** offrent la possibilité pour toute entreprise, quel que soit son projet d'être accompagnée dans son Management QSE, certification(s) comprise(s) si voulue(s).



Pour plus d'infos, n'hésitez pas à contacter  
**Hervé LEVITRE par courriel ([contact@fmcs.fr](mailto:contact@fmcs.fr))**  
ou par téléphone (06 78 41 31 91).

## **Vous dirigez une petite entreprise ? Vous êtes en phase de développement, nécessitant l'intégration de nouvelles compétences ?**

### **Alors n'hésitez plus, ayez le réflexe Ardan !**

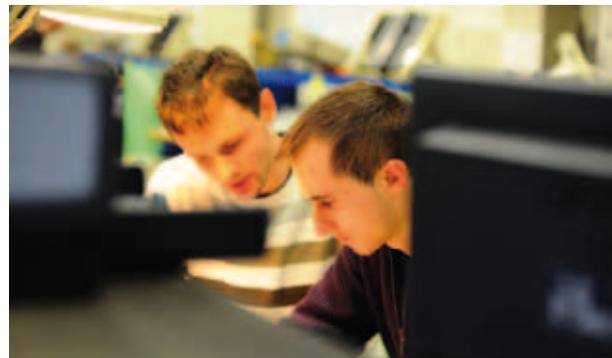
Action régionale pour le développement d'activités nouvelles

#### **Vous voulez :**

Pour la performance de votre entreprise, vous envisagez la conquête d'un marché, une innovation produit ou process, une ouverture à l'export, une démarche qualité ou tout simplement la structuration d'une nouvelle activité.

#### **Choisissez le programme :**

Le programme de formation Ardan Développeur vous permet de concrétiser votre projet :



#### **1. Vous intégrez un pilote de projet :**

futur collaborateur chargé de mettre en œuvre votre projet :

- dans le cadre d'un stage de 6 mois dans votre entreprise ;
- avec une prise en charge financière du pilote de projet.

#### **2. Nous facilitons la mise en œuvre du projet :**

- Une méthode de travail spécifique au développement de projet est mise à la disposition de votre entreprise : plans d'action, tableaux de bord, indicateurs de résultats.
- Des professionnels réalisent un suivi personnalisé du pilote du projet.

#### **3. Nous fournissons un complément de formation :**

- Le pilote du projet enrichit ses compétences avec 7 modules de formation apportant des réponses pragmatiques, utiles et directement transférables au projet.
- Un chéquier-formation complémentaire d'un montant de 1550 euros TTC permet de financer un plan de formation personnalisé et adapté aux métiers de l'entreprise.

#### **4. Vous renforcez la performance de votre entreprise et l'employabilité du pilote :**

L'ensemble du parcours peut être validé par un certificat délivré par le Cnam. L'obtention de cette certification valide et valorise les savoirs opérationnels acquis au cours du programme Ardan Développeur et leur transformation en compétences professionnelles.

#### **La prise en charge financière :**

Le programme est co-financé par les Pouvoirs Publics. Le coût restant à la charge de votre entreprise se limite à 75% de la rémunération nette versée au pilote de projet pendant le stage.

#### **En résumé, vous avez 4 bonnes raisons de faire appel au programme Ardan Développeur :**

1. vous intégrez des compétences d'encadrement en les formant
2. vous vous entourez de conseils et d'expertise
3. vous vous donnez le temps et les moyens de pérenniser votre projet
4. vous bénéficiez d'un appui financier pour lancer une activité nouvelle



# PORTES OUVERTES

Vendredi 17 juin 2016 - de 10h à 18h  
À EURODEV CENTER



## > Habitat

(chauffage, nettoyage, menuiseries intérieures, aménagement...)

**Venez découvrir de jeunes entreprises dynamiques !**

**Promotions spéciales**

**Animations et démonstrations**

**Restauration sur place**

Conseils à la création d'entreprise !

## > Bien-être & Développement durable

(sophrologie, traitement de l'air, produits agroalimentaires...)

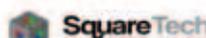
## > Produits et services innovants

(électrotechniques, domotique, robotique, écrans led, aération et ventilation, désamiantage, taximètre, stabilisation sols et voies ferrées, formations et prestations transfrontalières, QSE...)

**Venez déposer votre cv, on ne sait jamais...**

Pépinière d'Entreprises EURODEV CENTER  
Boulevard Forbach Nord - 4 rue Aées Verne - 57920 Forbach  
Tél : 03 30 20 00 30 - www.pepiniere-forbach.fr

En partenariat avec



5 février 2016 à 8h30

## Quels contrats choisir pour optimiser le management de votre force de vente!

Le cabinet d'avocats d'affaires FIDAL (représenté par Maîtres Christophe OLIVEIRA et Laurence GUETTAF PECHENET) est venu faire un exposé à EURODEV CENTER sur le thème de la force de vente. En effet, la gestion du contrat de **la force de vente** obéit à des règles juridiques strictes relevant principalement du droit du travail et du droit des contrats.

La quarantaine de participants a apprécié les précieux conseils prodigués par le cabinet d'avocats, notamment concernant les contraintes spécifiques liées aux statuts des commerciaux salariés et non-salariés.

Avril 2016

## EURODEV CENTER se dote d'une borne de recharge pour voitures électriques !

La Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France vient de faire installer **une borne de recharge sur le parking de l'EURODEV CENTER.**

Celle-ci permettra aux automobilistes possédant un véhicule électrique de faire l'appoint entre 2 rendez-vous ou de recharger la totalité de leur batterie !



19 avril 2016 à 18h00

## HapPeel Hours « Parlons création d'entreprises »

C'est au Carré Mauve à Forbach en cette belle soirée de printemps qu'une **soixantaine d'étudiants et entrepreneurs se sont donnés rendez-vous pour échanger sur la création d'entreprise, confronter leurs points de vue, troquer leurs cartes de visite.** Cette idée originale de rencontres conviviales entre jeunes en formation et gérants de société émane du PEEL (Pôle Entrepreneuriat Etudiants de Lorraine) qui en a déjà organisé une trentaine en Lorraine. Cette édition Est-Mosellane a été organisée en partenariat avec EURODEV CENTER qui a mis son réseau à disposition des étudiants.



## Agenda

3 juin et 6 septembre 2016 - 14h00

Réunions d'information collective sur la création d'entreprise

Animées par les chambres consulaires (CCIT57 et CMA57)

17 juin 2016 - 10h00 à 18h00

Journée Portes Ouvertes à EURODEV CENTER

(Voir page spéciale)

29 septembre 2016 - 19h00

Business Speed Dating - Boostez votre réseau !

«Business Speed Dating » (6<sup>ème</sup> édition) organisé en partenariat avec DCF Moselle Est. Grâce à cette formule **innovante de rencontres d'affaires** (en exclusivité sur le territoire de Moselles-Est), vous discutez autour d'un repas convivial avec une cinquantaine de dirigeants d'entreprises et recevez tout autant de cartes de visites en 2 heures à peine !



Pépinière d'Entreprises EURODEV CENTER

Eurozone de Forbach Nord - 4, rue Jules Verne - 57600 FORBACH

Tél. : +33 (0)9 70 20 00 50 - Fax : +33 (0)3 87 84 23 92

[www.pepiniere-forbach.fr](http://www.pepiniere-forbach.fr) - [www.gruenderzentrum-forbach.com](http://www.gruenderzentrum-forbach.com)

[laurent.damiani@interfaces-fr.com](mailto:laurent.damiani@interfaces-fr.com)

