



## Optimiser l'offre de services

# “Nîmes Métropole Entreprises” un atout maître dans le jeu de l'Agglo

**État des lieux, diagnostic et rapport : ces trois étapes ont permis à la Direction du Développement économique de Nîmes Métropole d'établir un programme d'actions pour optimiser l'offre de service aux entreprises. Objectif de Nîmes Métropole Entreprises ? Faciliter la vie des entreprises implantées sur le territoire et en attirer de nouvelles.**

Il a d'abord fallu prendre le temps de l'analyse. Un temps long mais nécessaire pour étudier les principaux dispositifs et offres de services à destination des entreprises au niveau du territoire, qu'il s'agisse d'implantation, d'accompagnement à la création ou au développement.

Conclusion du rapport qui en a suivi : trop d'interlocuteurs ! Sans oublier trop d'offres et trop de démarches complexes. Au final, comment s'y retrouver ? Sur notre territoire comme partout ailleurs en France, cette offre pléthorique est préjudiciable à la gestion et au suivi des demandes des entreprises.

D'où l'élaboration d'un programme d'actions et une nouvelle organisation interne des services de la Direction du Développement économique de l'Agglo. Objectif ? Permettre aux entreprises présentes sur le territoire d'obtenir des réponses efficaces et personnalisées. Et pour celles qui seraient tentées de venir chez nous, de ne plus hésiter !

### Parole d'élus

**« L'objectif est de gagner en lisibilité, en efficacité. »**



**Olivier Fabregoul**

Vice-président de Nîmes Métropole, délégué au Développement économique, maire de Caissargues

*L'objectif de cette réorganisation et de ces plan d'actions, c'est de recentrer la politique de développement économique de l'Agglo et de gagner en lisibilité, en efficacité pour les entreprises existantes et pour attirer des entreprises pourvoyeuses d'emplois. Le service “Nîmes Métropole Entreprises” doit devenir une référence*

*et un atout maître pour décupler l'attractivité du territoire et son développement économique.*

**Parole de partenaire**

**« La demande des chefs d'entreprise est claire : simplicité et efficacité. »**



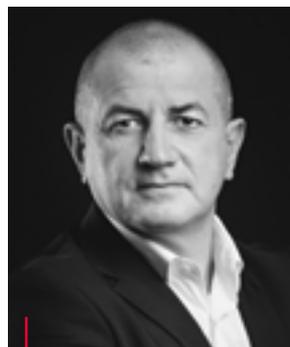
**Christophe André**  
Fondateur de Sedicom (agence menant la co-construction du site internet)

*Rencontrer les chefs d'entreprise lors d'ateliers nous a permis d'identifier les besoins et les réponses possibles à y apporter. Et d'entendre leur demande forte : simplicité et efficacité. C'est sur cette base que se construit le site internet. L'option envisagée, est un éventail de questions-réponses*

*qui permettent d'obtenir à 95 % les informations sur le site internet et pour les 5% restants, renvoyer sur un numéro unique avec réponse sous 48 heures ouvrées.*

**Parole de chef d'entreprise**

**« Il faut faciliter les démarches et pousser les barrières. »**



**Max Gizzi**  
Président de KPI Groupe

*Ce qui plaît aux chefs d'entreprise dans la démarche de Nîmes Métropole, c'est que le projet s'appuie sur les entrepreneurs et leur ressenti. Lors des ateliers, nous avons pu nous exprimer en toute sincérité et exposer notre vision. Ce qui compte aujourd'hui sur un territoire, c'est le dynamisme, la réactivité et surtout l'agilité à tous les niveaux, la capacité à s'adapter. Qu'il s'agisse d'implantation, de recrutement ou d'échanges avec l'institution, il faut faciliter les démarches et pousser les barrières.*

## Quels outils au service des dirigeants et chefs d'entreprise ?

**Premier outil** mis en service en septembre dernier : **le CRM** (*Customer Relationship Management*, soit gestion de la relation client). Cet outil va permettre à Nîmes Métropole de développer une vision globale de sa relation avec les entreprises du territoire.

Plus de 27 000 entreprises recensées, près de 75 000 emplois occupés : voilà qui donne une idée du "fichier clients" de l'Agglo !

**Deuxième outil** en cours d'élaboration et surtout de co-construction avec les chefs d'entreprise : **un nouveau site internet** qui sera accessible au 1<sup>er</sup> semestre 2022. Son rôle ? Simplifier le parcours des dirigeants et mettre à disposition le maximum d'informations utiles en matière d'installation et de développement de leurs structures.

