

## ... la Qualité au service de la stratégie.

Nos orientations et nos axes de développement sont définis dans notre stratégie d'entreprise. Cette stratégie doit se traduire par un programme concret pour les années à venir. Sa mise en œuvre nous incombe à tous en commun. Elle est moins le résultat, que la concrétisation des tâches qui se présentent à nous. L'orientation est claire. AMETRA doit se renforcer sur son cœur de métier, un bureau d'études industriel,

### Avec de forts éléments de différenciation :

- **Multi-industries** : Une variété indispensable pour l'intérêt technique des projets, motivant pour les équipes et pour limiter les risques, en réduisant notre dépendance à un secteur industriel particulier.
- **Multi-compétences** : Une variété de compétences, autour de la mécanique, qui fait notre différence (design, calcul, électricité, plasturgie, analyse fonctionnelle, cotation ISO, ...). Des problématiques variées nécessaires, pour l'intérêt technique, pour la motivation des équipes et l'attractivité de notre savoir-faire pour les clients.
- **Multi-local** : Implanté sur le territoire national, en Ile de France, dans le Sud-est et le Sud-Ouest, la croissance d'AMETRA passe par le développement en région. Il est impossible d'être présent partout en France, et les sites doivent être sélectionnés avec attention (marché porteur et pénétrable, et équipe avec responsable prête à y aller).
- **Multi-formes de prestation** : Le forfait pour l'intégration des équipes et le maintien de notre niveau technique. L'assistance technique pour la récurrence du CA, la simplicité de gestion, et limitation des coûts fixes. De nouveaux packagings de prestations (plateau, étude et réalisation) pour répondre aux attentes de nos clients.

### Avec de fortes valeurs humaines : fidéliser nos équipes et les faire monter en compétences. Renforcer le management.

Notre système de management de la qualité décrit une organisation et des méthodes centrées sur **la satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs**. Au-delà de ces activités traditionnelles, la qualité joue un rôle central dans la définition, la mise en place et le suivi des **plans d'actions** qui vont nous permettre d'atteindre nos **objectifs d'entreprise** :

- **Augmenter notre chiffre d'affaires**
- **Intégrer, former, fidéliser nos collaborateurs**
- **Développer nos offres innovantes**
- **Gagner la confiance de nouveaux clients**



Ces objectifs n'ont pas d'ordre de priorité : tous doivent être menés de front et tenus. Notre progression en croissance, en diversification de notre portefeuille clients, en innovation de notre offre ne pourra être atteinte qu'avec la participation active de tous. Ces objectifs sont donc interdépendants entre eux et tous les services de l'entreprise sont concernés par l'atteinte de ces objectifs.

Afin de rendre ces chiffres concrets et opérationnels, ils ont été déclinés pour 2011 par les responsables d'agence, qui en sont les acteurs clés, responsables de la tenue des objectifs de leur agence.

Nous avons défini les thèmes qui nécessitent des plans d'actions particuliers pour 2011. Comme les objectifs, ces thèmes sont transverses aux services de l'entreprise. Un chef de projet, ou pilote, a été nommé pour chaque plan d'action, de même que des livrables et un calendrier préliminaire. Les thèmes identifiés sont les suivants :

- **Renforcer le Suivi de l'Assistance Technique**
- **Mettre en place le Pôle Accompagnement Collaborateur Technique (PACT)**
- **Développer de Nouvelles Offres**
- **Améliorer le Pilotage de Projets**
- **Refondre la Communication Externe**
- **Consolider une Equipe Commerciale Efficace**
- **Fidéliser les collaborateurs**
- **Renforcer le management**



La Direction s'engage à mettre en œuvre cette politique qualité en fournissant les moyens nécessaires au développement, à l'application et à l'amélioration du système de management qualité. Dans ce cadre, le Responsable Qualité, en liaison avec la Direction, est chargé de piloter la mise en place du système de management qualité, d'en surveiller l'application et de s'assurer que l'amélioration continue est la préoccupation de tous.

La qualité n'est pas une affaire de spécialistes. La direction attend un engagement sans faille de chaque collaborateur.

**La qualité est l'affaire de tous, ...c'est ensemble que nous réussissons**