

## TOOLKIT

### « Comment présenter une stratégie, une politique qualité et des objectifs ? »

*Nous traversons depuis quelque temps, une crise sans précédent.*

*Il est donc légitime que vous exprimiez (vous les salariés) une forte inquiétude face à l'avenir.*

*C'est pour cela que j'ai choisi de vous donner une information aussi complète que possible sur notre contexte économique et financier, notre position sur le marché, nos atouts et les perspectives qui s'offrent à nous.*

#### 1. Notre situation économique à fin 2009 :

Chiffre d'affaire 2008

Chiffre d'affaire 2009

Résultat 2008

Résultat 2009

Effectif 2008

Effectif 2009

Nous restons, malgré la crise, sur une croissance de x %.

Le marché quant à lui est sur une croissance très faible de x %.

Nous avons maintenu notre niveau d'investissements à x.

La masse salariale est en progression de x %.

#### 2. Prévision pour 2010 :

L'année 2010 sera pour nous, celle de la poursuite de notre croissance de CA prévue à 5 %.

La crise mondiale a modifié les comportements vers plus de qualité, de réactivité, d'engagements et ceci pour un cout toujours maîtrisé.

##### **Prévisionnel :**

Chiffre d'affaire estimé 2010

Résultat estimé 2010

Effectif estimé 2010

#### 3. Nos objectifs stratégiques pour 2010 :

Nos objectifs stratégiques sont :

- Augmentation du CA de 5 % /2009
- Augmentation du résultat de 8% /2009
- Masse salariale en augmentation de 3 % / 2009
- Signature de nouveaux contrats sur des clients « historiques » en hausse de 15 % / 2009
- Signature de nouveaux contrats sur des clients nouveaux : 3 en 2010
- Augmentation de notre mécénat et aides diverses de 3 % / 2009
- Aucun écart ou NC sur les audits internes ou tierce partie ISO 9001 et ISO 14001
- Obtenir une cotation minimum de 750 points selon le référentiel EFQM ou 80% de nos processus à niveau 4 de maturité.

#### 4. Politique QSE pour 2010 :

*Focus sur le SMI :*

Nous sommes certifiés ISO 9001 depuis ..... Et ISO 14001 depuis ....  
Nous continuons à développer un SMI (système de management intégré) garant de l'amélioration de notre organisation et répondant aux exigences de plus en plus nombreuses de nos clients « historiques » mais également de nos nouveaux clients.

L'approche processus est maintenant acquise par la direction et les pilotes, nous développerons cette année les revues de processus entre les pilotes et leurs collaborateurs.

Nous portons également notre effort sur la mise en place d'indicateurs pour chaque processus. (Chaque pilote des processus aura à assurer au moins 2 revues par an pour vérifier l'avancement de ses objectifs)

Notre politique Qualité est de :

- Développer une organisation efficace par le management de la qualité (les 8 principes de management sont connus et communiqués)
- De faire de notre système qualité un argument commercial pour rassurer nos clients
- De proposer des produits innovants et respectueux de la législation
- De mettre en œuvre des pratiques performantes et durables en se référant à l'EFQM ou l'ISO 9004.

Notre politique Environnementale est de :

- Respecter l'ensemble des exigences légales et réglementaires qui s'imposent
- De développer la communication avec nos parties intéressées
- De faire participer l'ensemble du personnel à la réduction des coûts d'énergie.

Notre politique Sécurité est de :

- Respecter l'ensemble des exigences légales et réglementaires qui s'imposent
- De sensibiliser et communiquer « encore et encore » sur la sécurité du personnel
- D'assurer la sûreté de nos installations

***Focus sur la mesure de la satisfaction client :***

Nos clients ont exprimé lors de l'enquête annuelle un taux de satisfaction de 87 % (très satisfait + satisfait)

Ce taux correspond globalement à notre cible idéale de 90 %.

Nous continuons à enregistrer les besoins et attentes de nos clients et à répondre aux éventuelles réclamations.

**5. Politique commerciale pour 2010 :**

Nous devons enrichir notre offre, renforcer nos prestations, asseoir notre position sur les affaires importantes.

L'approche commerciale sera constituée de 4 volets :

- L'enrichissement de nos offres (développement de nouveaux contrats)
- Industrialisation de la production (procédures définies et pratiques communes)

- Positionnement sur les affaires importantes (communication, suivi...)
- Elargissement de la clientèle (prospection...)

## 6. Politique RH pour 2010 :

La politique de ressources humaines doit satisfaire à la fois l'intérêt de l'entreprise et des collaborateurs.

Elle est organisée selon les axes suivants :

- Poursuite du recrutement de jeunes collaborateurs qui seront formés à nos savoirs faire spécifiques
- Approche de la formation plus volontariste en utilisant tous les dispositifs tels que le DIF, le plan de formation et le CIF, si nécessaire les bilans de compétence seront encouragés
- Recours à la formation interne
- Politique de rémunération stable adaptée et définie
- Gestion de l'évolution de carrière formalisée dans les entretiens professionnels

## 7. Prise de participation du groupe Y :

Afin d'assurer la pérennité de notre entreprise et de développer des activités complémentaires, nous avons entamé un rapprochement avec le groupe Y.

Le groupe Y leader sur le marché des ..... apporte sa puissance commerciale, son réseau d'apporteurs et sa solidité financière.

Nous apportons une forte compétence technique et une gestion efficace des dossiers grâce notamment au management par la qualité.

Le groupe nous assure du maintien de notre autonomie, un système de reporting est mis en place pour consolider les comptes, résultats et indicateurs.

## 8. Cotations bancaires

Notre cotation banque de France de l'année 2009 est positionnée à 3++, cette cotation exprime que la capacité de notre entreprise à honorer ses engagements financiers est jugée **excellente**.

Par ailleurs, notre entreprise dispose d'une excellente capacité de résistance aux évolutions défavorables de son environnement ou à la survenance d'événements particuliers.

Notre banque ... renouvelle sa confiance (réunion du .....) et continue son soutien par des prêts à taux avantageux et des facilités de trésorerie si nécessaire.

**9. Remerciements :**

Je remercie sincèrement l'ensemble des collaborateurs pour les efforts consentis durant cette période difficile et sollicite à nouveau leur soutien.

Je renouvelle mon entière confiance en M. x responsable QSE, je sais au combien la difficulté de sa tâche et lui apporte tout mon soutien.

Soyez assuré que je mets tout en œuvre pour pérenniser notre entreprise.

Le directeur.