



# Chambre d'agriculture de l'Ain

## Politique qualité 2021-2025



***Depuis 2011, la chambre d'agriculture de l'Ain est certifiée pour ses activités de conseil et de formation. Elle s'engage en 2021 dans un nouveau référentiel dans le cadre de la « Démarche Qualité Performance ». Cette nouvelle étape vise à accroître l'efficacité de l'ensemble de nos activités pour répondre, encore mieux, aux attentes de nos clients et partenaires. Elle détermine également un niveau d'exigence et de résultats à atteindre. Les 5 engagements clefs de la démarche***

- Contribuer à la vitalité de l'agriculture et des territoires de demain
- Développer avec nos clients des solutions innovantes au regard du monde agricole et de leurs besoins
- S'engager à accompagner nos clients de façon personnalisée avec nos équipes pluridisciplinaires expertes
- Proposer des services créateurs de valeurs
- Construire une relation durable et de confiance

**sont des leviers majeurs pour relever les défis identifiés dans notre projet de mandature 2019-2025.**

 **Ambition et enjeux « Plus de vie dans les territoires avec une agriculture économiquement pérenne ».**

Les défis à relever pour l'agriculture aindinoise sont nombreux : renouvellement des générations, rentabilité économique, environnement, changement climatique, innovation... Conscients de ces enjeux, les élus de la chambre d'agriculture ont défini dans leur projet stratégique de mandature, 4 axes qui déterminent le cadre de nos actions :

- Accompagner l'agriculture dans ses transitions économique, environnementale, climatique et sociale
- Développer une agriculture durable à valeur ajoutée dans les territoires
- Faire dialoguer agriculture et société
- Développer des projets de territoires et des services aux collectivités

Conscients des évolutions nécessaires, ils s'engagent aussi résolument dans une dynamique de conseils et d'accompagnements tournée vers les nouvelles préoccupations des agriculteurs, des territoires et de la société. Un développement qu'ils souhaitent co-construire avec les agriculteurs et les acteurs du monde rural.

**Ces orientations s'inscrivent dans les domaines d'activités stratégiques du projet national mais aussi dans une logique de travail en réseau tant au niveau national et que régional.**

La déclinaison de notre politique qualité répond donc aux orientations du projet stratégique départemental mais elle doit également répondre aux enjeux de notre projet d'entreprise dont les éléments majeurs sont d'assurer la pérennité financière de l'entreprise et de travailler en partenariat.

La politique qualité départementale s'inscrit en une volonté de mettre le client et nos partenaires au cœur de nos préoccupations, dans le respect des priorités définies par nos élus et de l'équilibre financier de l'entreprise, tout en assurant le confort de travail des collaborateurs.

## Objectifs

### **1/ Mettre nos clients et nos partenaires au cœur de nos préoccupations**

**Nous nous engageons auprès nos clients**, qu'ils soient agriculteurs ou une collectivité. Nous les plaçons au centre de nos préoccupations et nous mettons tout en œuvre afin de les accompagner de façon personnalisée.

- Le développement de notre offre de service est réalisé et adapté à partir de l'écoute des besoins et attentes des clients.
- Nos accompagnements sont formalisés de la proposition jusqu'aux livrables fournis au client.
- La satisfaction du client est mesurée en permanence.
- Les retours clients sont pris en compte dans l'adaptation de l'offre selon un processus marketing établi.

Le développement de nos activités en mode projet ainsi que le renforcement de la transversalité (connaissance des différents domaines d'actions de la Chambre) permettent de répondre à ces enjeux.

L'atteinte de cet objectif se mesure à partir des enquêtes de satisfaction clients, de la collecte des remontées terrain. L'ensemble de ces données sont analysées au sein du comité de pilotage qualité et l'offre de services est revue annuellement.

## **Nous nous engageons auprès de nos partenaires afin de garantir la qualité de nos relations et partenariats.**

L'action partenariale touche principalement les actions liées à l'innovation, le développement du territoire ainsi que l'adaptation de l'agriculture. Elle s'inscrit dans une logique de construction, de financement, de réalisation et d'évaluation partagés.

### **2/ Respecter les priorités politiques déterminées par nos élus**

Pour la mandature 2019-2025, les élus de la Chambre d'agriculture ont défini l'ambition de « Plus de vie dans les territoires avec une agriculture économiquement pérenne » et l'ont déclinée autour de 4 axes de travail prioritaires.

**Le bureau et l'équipe de direction donnent l'impulsion et sont les garants du maintien du cadre politique pour toutes les actions engagées.**

### **3/ Maintenir l'équilibre financier de l'entreprise**

La direction réalise un suivi individualisé des collaborateurs et définit en lien avec les équipes les objectifs financiers annuels. Cette gouvernance permet :

- de planifier, de suivre et éventuellement de réajuster l'activité
- d'identifier des leviers d'action
- d'avoir un suivi de la rentabilité et de l'affectation de nos ressources en complément du budget annuel.

Ce pilotage permet d'inscrire l'entreprise dans des programmes financiers, publics et privés, en phase avec nos orientations et la volonté de nos élus.

### **4/ Assurer le confort de travail de chaque collaborateur**

Le développement des compétences via la formation, la planification des activités, la gestion du plan de charge annuel mais aussi la mise à disposition d'outils et d'équipements opérationnels sont des éléments essentiels que nous prenons en compte afin de garantir le confort de travail de chaque collaborateur. L'employabilité, l'agilité, la confiance et l'autonomie sont au cœur de nos objectifs managériaux pour permettre à chacun d'innover et d'évoluer selon ses aspirations professionnelles. La solidarité et l'entraide sont des valeurs fortes au sein de l'entreprise.

L'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs sont particulièrement suivis par la mise en place d'un tutorat, d'un parcours de formation et la mise en œuvre d'un cadre sécurisant pour l'exercice de leur métier.

La politique sociale de l'entreprise permet également à chacun d'adapter son rythme de travail dans un cadre défini.

L'atteinte de cet objectif est mesurée entre autre par la réalisation d'un baromètre d'entreprise annuel et des entretiens d'évaluation et d'orientation personnalisés.

## Suivi

Une revue de direction a lieu annuellement. Elle permet d'analyser l'état d'avancement des actions décidées au plan d'actions qualité, de mesurer la satisfaction clients ainsi que le degré de réalisation des objectifs et indicateurs associés, de mettre en œuvre des actions d'amélioration. A l'issue, le plan d'actions qualité est mis à jour et communiqué à l'ensemble des collaborateurs.

L'ensemble de l'équipe de direction s'engage à garantir les résultats dans la mise en œuvre de cette nouvelle démarche Qualité au service de notre Performance.



A collection of handwritten signatures in blue and green ink, arranged in a grid-like pattern. The signatures are: a blue scribble at the top left; a blue signature 'P. B.' in the top middle; a blue signature 'K.' in the top right; a blue signature 'P. B.' in the middle left; a blue signature 'L. G.' in the middle middle; a blue signature 'L. H.' in the middle right; a blue signature 'A. S.' in the bottom left; a blue signature 'D. Bachelard' in the bottom middle; and a blue signature 'J. L.' in the bottom right.