

CCI de Bayonne Pays Basque	Document	24/02/2022 Version 20	Do027 Page 1 / 2
Politique Qualité CCI (DPC - Services fonctionnels) – Engagement de la Direction			

La CCI Bayonne Pays Basque garde pour ambition la remise en question et l'adaptation constante de ses prestations aux besoins et aux attentes de ses « clients » les entreprises et de ses partenaires.

Après la certification ISO 9001 de la Direction Appui « Performances et Compétences » (DPC) et de l'ensemble des services fonctionnels fin 2002, la démarche a été étendue à la Direction des Equipements et au Port de Bayonne (DPE) avec l'obtention de la triple certification Qualité - Sécurité – Environnement fin 2006.

Le Centre Consulaire de Formation est certifié depuis février 2009, et notre Ecole d'Ingénieurs ESTIA depuis février 2010. Depuis le 1er janvier 2017, ESTIA est devenue une filiale de la CCI Bayonne Pays Basque sous statut privé d'Etablissement d'Enseignement Supérieur Consulaire (EESC) détenue à 99 % par la CCI Bayonne Pays Basque jusqu'en 2020, puis à 89.23% depuis l'ouverture de capital à des investisseurs publics et privés en 2020.

8 orientations clés résument la nouvelle stratégie à 5 ans (2022-26) de la CCI suite à l'élection de la liste « AGIR POUR L'ENTREPRISE », du Président André Garreta (Novembre 2021).

Elles représentent les priorités que la CCI donnera sur les 5 prochaines années pour accompagner les entreprises du PB :

1. AGIR POUR L'ENTREPRISE PAR L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ ET L'ENRACINEMENT TERRITORIAL.
2. CONTRIBUER À LA CROISSANCE DES ENTREPRISES.
3. STIMULER LA RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT.
4. OFFRIR AUX ENTREPRISES LES COMPÉTENCES ET LES TALENTS QUI FAVORISERONT LEUR CROISSANCE.
5. ASSURER LA COMPÉTITIVITÉ DE NOS ÉQUIPEMENTS LOGISTIQUES ET DE TRANSPORT.
6. DEFENDRE AVEC FORCE, AUTANT QUE FAIRE SE PEUT, LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES DU TERRITOIRE, ET, ENTRE AUTRES, COMBATTRE TOUTE PRESSION FISCALE LOCALE EXORBITANTE.
7. FRANCHIR LE CAP DE L'EXPORT.
8. ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES FACE AU DÉFI CLIMATIQUE.

Ces 8 axes stratégiques de la CCI Bayonne Pays Basque donneront lieu à des actions opérationnelles que nous suivrons régulièrement via un TDB stratégique.

Nos actions devront cependant tenir compte de changements profonds opérés au niveau national et local

- La suite de la diminution de la ressource fiscale. Après -150 M€ en 2018, puis -100 M€ en 2019 au niveau national, soit -600 K€ et -450 M€ pour notre CCI BPB, un gel de la RF a été acté en 2020, puis -100 M€ en 2021 (-450 K€), et -50 M€ (-225 K€) en 2022.
 - Les règles d'octroi de la RF sont conditionnées à des indicateurs de performance et d'activité, donnant un rôle accru au Gouvernement, à CCI France et à la norme 4.9.
 - De plus, un travail politique important est mené avec la CCI Régionale pour que la répartition infrarégionale reflète le poids économique de chaque CCI Territoriale de NA.
- Le COP (Contrat d'Objectif et de Performances) et les COM (Conventions d'Objectifs et de Moyens) donnent depuis 2019 un rôle accru à CCI France - qui décide avec le ministre de l'économie - aux CCIR qui pilotent, laissant désormais aux CCIT un rôle davantage d'exécutant avec moins de latitude qu'avant.
- Depuis le début de la crise du Covid, de nombreuses actions supplémentaires ont été « commandées » par le Gouvernement. Ces actions sont prioritaires (et liées à l'octroi de TFC), et cela complique le travail des équipes qui n'ont ainsi plus toujours la main pour poursuivre le développement initialement prévu d'un parcours client gratuit/payant (SOLUCCIO) axé sur le besoin client pour réduire notre dépendance fiscale.
- La loi Pacte en Mai 2019, ouvre le champ concurrentiel aux CCI. Mais dans les faits, les différents acteurs n'ont toujours pas encore ce réflexe.
- La suite de la régionalisation sur certains programmes (Innovation, International...) en application des schémas directeurs régionaux.

CCI de Bayonne Pays Basque	Document	24/02/2022 Version 20	Do027 Page 2 / 2
Politique Qualité CCI (DPC - Services fonctionnels) – Engagement de la Direction			

- La réforme territoriale confiant l'exercice de la compétence économique aux Régions et aux Communautés d'Agglomération.
- Un contexte concurrentiel fort auxquels nos formations initiales et continues sont confrontées.
- Le respect de nos engagements contractuels notamment sur les Ports de Bayonne et de Saint Jean de Luz / Ciboure, avec la dépendance à 2 acteurs majeurs pour Bayonne, et à des facteurs écologiques pour SJL.

Dans ce contexte de profonde mutation générant des incertitudes sur notre niveau de ressources propres, nos objectifs prioritaires 2022 seront les suivants :

1. Optimiser/adapter nos outils de pilotage pour suivre régulièrement et opérationnellement les 8 axes stratégiques de la mandature et pouvoir le présenter aux élus.
 - Simplifier notre SMQ/SMQSE qui doit être un outil de pilotage opérationnel pour les managers (TBS via un outil plus visuel et parlant pour les équipes et les élus, norme 4.9, EUDONET régional, outils de pilotage business & contrôle budgétaire).
2. Adapter à nouveau nos prestations en contexte post-covid.
 - Adapter le temps conseiller avec agilité (**piloter** notre CA, marges et temps conseiller) :
 - ✓ Répondre en actions concrètes aux 8 axes de la mandature du Président Garreta.
 - ✓ Répondre aux demandes du Gouvernement, de CCI France (France relance, Protocole) et de la CCI Régionale NA.
 - Préserver un **haut niveau de services à nos clients** (mais suivi temps pour éviter sur-qualité).
3. Développer les partenariats avec les collectivités locales (CAPB, CMA64, CA64, CRNA, CD64 ...). Si certains partenariats se révèlent finalement impossibles ou trop compliqués politiquement (ex : CAPB), envisager d'autres partenaires (ex : CD64, Collecteur...). Etudier les mutualisations possibles avec d'autres CCIT de la région ssi gain évident (et préciser que nos moyens sont déjà mutualisés à notre périmètre CCI/Ports/ESTIA/KEDGE/FORMATIONS).
4. Supprimer les actions/événements chronophages, non demandés par les entreprises. Privilégier les événements avec modèle économique.
5. Assurer la consolidation du Groupe CCI, les nouvelles demandes de CCI France et Région en termes de reportings, et le suivi des obligations financières et contractuelles avec les entités filiales.
6. Construire au mieux avec le CR NA et la tutelle l'avenant n°8 de la DSP. Continuer l'optimisation du trafic portuaire de Bayonne. Finaliser au mieux la dernière année de gestion de SJL avec le CD64.
7. Accompagner l'ouverture de capital de notre filiale l'ESTIA sur son 2^{ème} tour de table (après les CCI/privés en 2020), ssi partenariat global CCI.

Malgré le contexte contraint (situation des CCI et suites du Covid), le Président et le Directeur Général de la CCI Bayonne Pays Basque considèrent la qualité comme un sujet **important**. Comme sur le port de Bayonne, il doit être renseigné simplement et suivi comme un outil de pilotage **opérationnel**. Derrière ce cap demandé aux équipes, ils s'engagent à mettre œuvre les moyens nécessaires à la réalisation de ces actions / objectifs. Leur coordination est confiée à Jean-Philippe BEDERE, qui nous rendra compte régulièrement de leur état d'avancement.

Nous devons simplifier pour aller à l'essentiel. Chacun de nous doit être acteur, responsable de la Qualité, et doit améliorer en permanence ses performances et le service rendu aux entreprises.

Forts de cet outil qualité, notre ADN demeure plus que jamais la satisfaction du besoin clients et le développement économique et social du Pays Basque.

Le Président

 André GARRETA

Le Directeur Général

 Frank LAVIEILLE