

CCI de Bayonne Pays Basque	Document	27/02/2024 Version 22	Do027 Page 1 / 1
Politique Qualité CCI (DPC - Services fonctionnels) – Engagement de la Direction			

La CCI Bayonne Pays Basque a pour ambition l'adaptation constante de ses prestations aux besoins et aux attentes de ses « clients » les entreprises et de ses partenaires sur le territoire.

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 actuellement à 91,81 % par la CCI Bayonne Pays Basque.

Les 8 orientations stratégiques votées par nos élus en novembre 2022 donnent le cap des actions à déployer pour les 5 années à venir en faveur du développement économique du territoire. Il s'agit d'impulser une dynamique sur le terrain avec nos équipes, tout en tenant compte des changements profonds et impacts associés auxquels nous sommes confrontés au niveau international, national et local et que nous devons anticiper dans nos actions quotidiennes :

- Impacts liés à la baisse continue de la ressource fiscale et aux prélèvements imposés par l'Etat depuis 2013, et par conséquent des chantiers nécessaires à conduire sous la houlette de CCI France pour pérenniser le modèle économique des CCI
- Impacts des crises successives avec des répercussions en termes d'inflation généralisée et des coûts de l'énergie ;
- Impacts du COP (Contrat d'Objectif et de Performances) et des COM (Conventions d'Objectifs et de Moyens) avec un rôle accru de CCI France laissant désormais aux CCIT un rôle d'exécutant avec de moins en moins de latitude ;
- Impacts de la poursuite de la régionalisation sur certains programmes (Innovation, International...);
- Impacts de la réforme territoriale confiant la compétence économique aux Régions et aux Intercommunalités.
- Impacts du contexte concurrentiel fort auxquels nos formations initiales et continues sont confrontées.
- Impacts des changements de gouvernance à venir sur le Port de Bayonne.

Dans ce contexte de profonde mutation générant des incertitudes sur notre niveau de ressources propres et sur nos actions, nos objectifs prioritaires pour 2024 seront les suivants :

1. Adapter nos prestations aux besoins de nos clients, en ciblant les réponses aux trois grandes transitions à opérer pour les entreprises : transitions écologique, numérique et managériale
2. Préserver un haut niveau de services à nos clients sur toutes nos prestations et entretenir une relation de proximité en conservant un accueil/guichet « réel » sur les formalités des entreprises avec opportunités de sous-traitance pour d'autres organismes
3. Optimiser nos interventions multi-partenariales et nos gains d'expertises dans le cadre des programmes européens et de la CCI transfrontalière BIHARTEAN
4. Développer des partenariats durables avec les collectivités locales et acteurs publics (CAPB, CMA64, CA64, CRNA, CD64...)
5. Renforcer l'attractivité et le potentiel de nos formations initiales et continues en adaptant l'offre et en s'appuyant sur la nouvelle identité de marque EMISA (Ecole de Management Internationale Sud Atlantique) avec une organisation plus performante
6. Soutenir la croissance de notre filiale EESC ESTIA en adaptant si besoin notre mode de collaboration (convention supports, ERP...).
7. Construire l'avenir du Port de Bayonne et participer au développement économique du territoire autour de la nouvelle société portuaire.

Nous nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation de ces actions. Leur coordination est confiée à Jean-Philippe BEDERE, qui nous rendra compte régulièrement de leur état d'avancement.

Ce projet collectif repose sur la participation active de tous et le respect de certaines valeurs à savoir le goût de la disponibilité, l'esprit d'équipe et de responsabilité, le souci de l'efficacité et de la fiabilité et le sens de la créativité.

Chacun de nous doit se sentir acteur et responsable de la Qualité et doit améliorer en permanence ses performances et le service rendu aux entreprises. Il apporte ainsi sa contribution à notre objectif commun qui est la satisfaction de nos clients / parties prenantes pour le développement économique et social du Pays Basque.

Le Président



André GARRETA

Le Directeur Général



Frank LAVIEILLE