



## NOTRE POLITIQUE QUALITE

La montée en puissance de l'information digitale, la globalisation des échanges, le développement durable, la complexité des chaînes d'approvisionnement, les consommateurs mieux informés, plus exigeants, imposent à nos ressortissants des prises de décisions rapides dans un environnement toujours plus compétitif.

Les Chambres de Commerce et d'Industrie, vecteurs incontournables du développement économique des territoires ont pour mission d'accompagner ces entreprises. Pour autant, elles n'échappent pas non plus à la règle tandis que la réforme du Réseau et la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (Loi NOTRe), associées à une baisse sans précédent de nos ressources, nous poussent vers une logique de performance et nous obligent à repenser complètement nos métiers de demain.

Depuis quatorze ans déjà, répondant à ce contexte économique exigeant, la CCI de Vaucluse s'est engagée dans une démarche d'excellence au service de son territoire, édifiant dès octobre 2005 un Système de Management par la Qualité récompensée en 2010 par la certification ISO 9001 de l'ensemble de ses services, qu'ils soient supports ou opérationnels, marchands ou non marchands.

Ce succès, nous le devons à l'implication de l'ensemble des équipes qui se sont mobilisées pour l'amélioration continue de notre outil de travail et la satisfaction client, obtenant même pour certaines, des certifications supplémentaires garantissant la qualité environnementale et la sécurité sur notre aéroport et l'amélioration constante des pratiques pédagogiques pour notre CFA.

Aujourd'hui, la norme ISO 9001 évolue afin de nous accompagner dans un monde où l'exigence de trouver de nouvelles marges financières conforte la nécessité de maîtriser parfaitement son environnement.

Elle nous encourage à déterminer les leviers d'action fondamentaux de réussite ou de progrès, identifier les risques, envisager l'ensemble des parties prenantes, construire des hypothèses aussi vraisemblables que possible et les piloter au moyen d'indicateurs pertinents.

**En un mot, la nouvelle Norme ISO 9001 place la Performance au cœur de l'organisation.**

C'est l'information au service de la décision, dans le cadre du projet de mandature défini par nos élus.

Elle doit permettre d'attirer l'attention sur des éléments cernant au plus près la réalité d'aujourd'hui et de demain.

Avec nos élus, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Vaucluse s'engage plus encore à ancrer ses missions au service de notre territoire avec pour socle de valeurs : **l'agilité, l'écoute, la proximité, l'innovation.**

C'est ainsi que notre projet s'oriente autour de quatre axes :

1. Le renforcement de la proximité avec les entreprises,
2. Le développement de l'économie du territoire en favorisant l'établissement d'un environnement favorable en matière d'infrastructures, d'équipements d'urbanisme, et de transition numérique,
3. La formation aux métiers de demain dans le cadre de nos écoles.
4. La proposition d'une offre de service innovante et adaptée aux nouveaux besoins.

L'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité selon le référentiel ISO 9001 Version 2015 doit être au cœur de toutes nos réalisations.

Pour cela, j'ai confié à Dominique TASSERY la mission de le mettre en œuvre, le déployer et le développer au service de nos actions.

Je sais pouvoir compter sur l'implication de chacun et adresse ma totale confiance à l'équipe Qualité pour atteindre cet objectif.

Juin 2017



Michel MARIDET