

Politique qualité 2019-2025

- ⊗ *La Chambre d'agriculture d'Indre et Loire est certifiée pour ses activités de conseil et de formation selon le référentiel national « Engagement de Services » édité par l'AFNOR.*

Depuis mars 2021 un nouveau référentiel est adopté, dans le cadre de la « Démarche Qualité Performance ».

- ⊗ *Par ce nouveau référentiel, c'est une phase importante de développement de notre organisation pour la qualité qui s'ouvre à nous. Il nous inscrit résolument dans une recherche d'amélioration permanente de l'efficacité de nos actions, au bénéfice de nos clients.*
- ⊗ *Ce nouveau référentiel AFNOR - Services aux Agriculteurs et Acteurs des Territoires - vient donner encore plus de sens à notre projet stratégique pour la mandature 2019 – 2025, qui s'appuie sur 4 axes :*

1. Des entreprises agricoles accompagnées tout au long de leur vie,
2. La recherche et le développement qui anticipe le devenir de nos entreprises agricoles,
3. L'entreprise agricole actrice de l'environnement,
4. Développer les échanges entre agriculteurs, territoires et société.

- ⊗ *Notre projet stratégique est décliné dans chaque pôle d'activité, avec des plans d'actions spécifiques et des objectifs opérationnels clairement définis autour de nos 16 Domaines d'Activités Stratégiques.*

Ces plans d'actions répondent de manière concrète aux attentes de nos clients et partenaires. Ainsi, notre politique consiste à répondre au mieux aux 5 engagements de service de la Démarche Qualité Performance :

1. Contribuer à la vitalité de l'agriculture et des territoires de demain;
2. Développer avec nos clients des solutions innovantes au regard de leurs besoins;
3. S'engager à accompagner nos clients de façon personnalisée;
4. Proposer des services créateurs de valeurs;
5. Construire une relation durable et de confiance.

- ⊗ *Notre politique qualité poursuit quatre objectifs pour satisfaire ces engagements :*

1. Cibler les attentes de nos clients et les traduire en actions au cœur de nos prestations;
2. Satisfaire nos clients dans leurs attentes explicites et implicites pour les fidéliser;
3. Développer notre efficacité pour garantir des livrables dans les délais impartis;
4. Évaluer systématiquement notre performance et la valeur ajoutée pour nos clients.

- ⊗ *Notre CODIR et notre COPIL DQP sont les deux instances clés pour impulser la mise en œuvre effective de la Démarche Qualité Performance. Des comptes rendus réguliers de nos revues de direction et revues de processus sont diffusés pour informer tous les acteurs de notre Chambre d'agriculture des décisions et des actions associés à cette démarche.*



Stéphanie Braconnier
Directrice Chambre D'Agriculture Indre et Loire

