



Manuel qualité

**Votre
Chambre d'agriculture
EST CERTIFIÉE**

pour ses activités
de conseil, d'études et de
formations

Vous satisfaire, notre priorité !

aGRICULTURES
& TERRITOIRES
CHAMBRE D'AGRICULTURE
LANDES



nos principales missions

La Chambre d'agriculture est un établissement public administratif, dirigé par une assemblée de 36 membres élus, représentant l'ensemble des acteurs du monde agricole et rural. Cette assemblée consulaire est investie d'une double mission.



Véritable porte parole des intérêts agricoles, elle exerce une **mission consultative** auprès des pouvoirs publics et des collectivités territoriales. Ainsi elle coopère en permanence avec ces instances publiques pour la réalisation de projets en matière agricole, de gestion des ressources naturelles et de la forêt, de développement économique, d'environnement...



Établissement de proximité, elle assure une **mission d'intervention** auprès de ses ressortissants. Une équipe de 70 techniciens, ingénieurs et assistants accompagne les agriculteurs, forestiers dans leurs projets en leur apportant leur expertise sur les aspects techniques, économiques, administratifs et leur proposant de multiples services individuels ou collectifs.

Notre code d'éthique :

- la confidentialité
- la responsabilité
- le respect
- l'intégrité
- l'objectivité
- l'indépendance
- la performance durable



**Votre
Chambre d'agriculture
EST CERTIFIÉE**

pour ses activités
de conseil, d'études et de
formations

La Chambre d'agriculture au service des agriculteurs et des territoires

Nous avons choisi de mettre en œuvre un système de management par la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, sur l'ensemble de nos activités.

Cette démarche est prioritaire pour nous. Elle témoigne notre volonté de maintenir une amélioration continue dans la qualité de nos services, d'adapter et d'enrichir nos offres de prestations et de formations pour satisfaire les besoins et les attentes de nos clients ainsi que de nos parties prenantes intéressées.

Elle vise donc à accroître l'efficacité de notre organisation pour répondre au plus près des attentes de nos clients et partenaires. Elle est au service des orientations professionnelles définies par le bureau, est un levier majeur pour relever les défis soulevés par les 3 axes de notre projet stratégique, ambitieux et résolument tourné vers le développement pour accompagner la construction d'une agriculture landaise résiliente et multiperformante:

Nos engagements qualité :

- **l'écoute**
proche de vous
pour mieux vous comprendre
- **la réactivité**
pour que vous gardiez
une longueur d'avance
- **l'efficacité**
des prestations pertinentes
au bon moment
- **l'expertise**
une large palette
de compétences
- **la clarté des informations**
pour une relation
en toute confiance
- **l'éthique**
des valeurs
pour le respect de vos intérêts

.Accompagner l'agriculture et la forêt dans ses transitions économiques, sociétales et climatiques,

.Créer plus de valeur dans les territoires

.Faire dialoguer agriculture et société

Nous les déploierons en nous engageant à :

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

Au travers de cette démarche, véritable outil de management et de dynamisation collective, nous affirmons notre volonté de nous inscrire pleinement dans une stratégie d'écoute client et de développement de notre offre de services, que nous voulons vivante, réactive et en adéquation avec l'évolution de vos besoins que vous soyez actifs agricoles, forestiers, partenaire institutionnel ou collectivité.

Éric LAFUENTE
Directeur Général

le périmètre de notre certification

Activités concernées

- conception et réalisation de prestations de conseil et d'études
- conception et réalisation de formations agricoles.

Cartographie globale des processus

La cartographie identifie les processus qui décrivent le fonctionnement de la Chambre d'agriculture. Ils permettent de rendre plus performante notre organisation en répondant à notre politique de qualité et en apportant la valeur ajoutée attendue.

Cette cartographie s'appuie sur trois types de processus, en illustrant leurs interactions :

- les processus de management visant à piloter et vérifier l'efficacité du système,
- les processus de réalisation qui regroupent les actions liées aux missions et actions de la Chambre d'agriculture,
- les processus dits « supports » qui fournissent les ressources indispensables au bon fonctionnement du système.

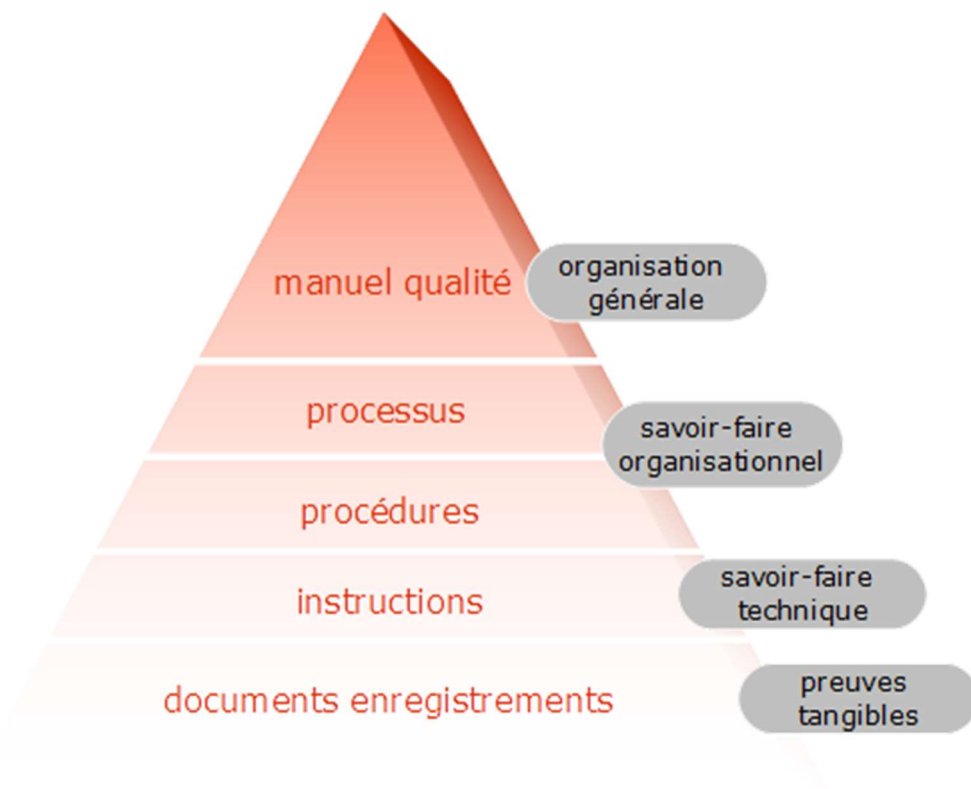
Les processus font l'objet d'une description précisant l'organisation de chaque activité (finalité, pilotage, indicateurs). Ils sont animés par des pilotes chargés de leur mise en œuvre, de leur surveillance et de leur amélioration continue lors des revues de processus. Le groupe des pilotes se réunissent une fois par an en revue de direction, pour vérifier la pertinence du système et en mesurer l'efficacité.

Un audit interne des processus est réalisé par les agents formés au sein du réseau des Chambres d'agriculture de Nouvelle Aquitaine.



une documentation référencée et partagée

Pour assurer une qualité optimale des services, quelle que soit l'activité concernée, votre Chambre d'agriculture a entrepris de formaliser et homogénéiser ses pratiques. Un manuel qualité, des processus, des procédures, des instructions et des formulaires permettent de diffuser des règles communes, partagées par l'ensemble des salariés. Ce système documentaire, référencé et partagé, garantit la qualité des prestations.



Les principales procédures du système de management par la qualité :

PR01_PS-MAN	Outils de management
PR01_PS-SMQ	Maîtrise documentaire
PR02_PS-SMQ	Gestion des non conformités/actions correctives et préventives
PR03_PS-SMQ	Audit interne
PR01_PS-MKG	Conception et validation d'une nouvelle offre de services
PR02_PS-MKG	Accueil client
PR03_PS-MKG	Fonctionnement du groupe marketing
PR04_PS-MKG	Démarche enquête de satisfaction client
PR05_PS-MKG	Démarche boîte mail marketing
PR06_PS-MKG	Règles internes de mise à jour des tiers
PR01_PS-CE	Réalisation d'une prestation individuelle
PR02_PS-CE	Réalisation d'une étude
PR01_PS-FOR	Gérer une formation
PR01_PS-GRH	Recrutement agent en CDI
PR02_PS-GRH	Élaboration du plan de formation des salariés
PR01_PS-COM	Rédaction et stockage feuille de validation des publications
PR02_PS-COM	Réalisation d'une publication
PR03_PS-COM	Organisation d'un évènement
PR01_PS-ACH	Sélection des fournisseurs
PR02_PS-ACH	Évaluation des fournisseurs



nos savoir-faire

Conseil et Etudes

Une large gamme de compétences

La complémentarité des compétences au sein de l'équipe de nos conseillers permet de vous accompagner dès l'installation, puis tout au long de la vie de votre entreprise, par des conseils techniques ou une réflexion globale sur les orientations de l'exploitation.

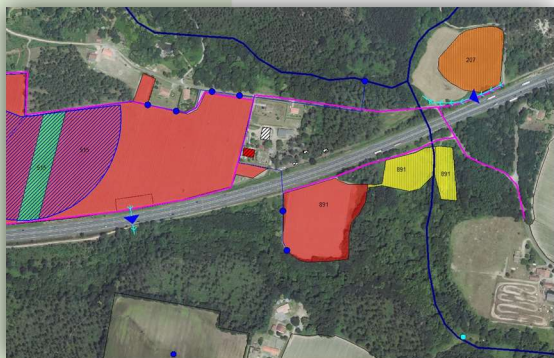
Nos conseillers spécialisés interviennent dans différents domaines tels que l'agronomie, la viticulture, l'agriculture biologique, l'environnement, etc. Nos conseillers d'entreprise basés à Mont-de-Marsan ou dans nos antennes de Dax-Yzosse

et Hagetmau sont au quotidien à vos côtés sur le terrain. De plus, les Groupes d'Etudes et de Développement Agricole vous permettent d'étudier, avec d'autres agriculteurs de votre zone, les voies d'amélioration dans les pratiques de votre métier.

Chaque année, nos conseillers collectent et analysent des données technico-économiques sur les diverses productions, qu'elles soient végétales ou animales, et conduisent un programme diversifié d'expérimentations sur le terrain. L'ensemble de ces résultats et études nous permettent d'adapter notre conseil, de vous guider dans vos choix et faciliter la réussite de vos projets.

De plus, nos compétences techniques concernant la gestion de projet, l'animation, la réglementation, la promotion jusqu'à l'innovation sont mises à disposition également aux différentes filières animales et végétales ainsi qu'aux entreprises agro-alimentaires du département et de la région.

90% des dossiers PCAE (Plans d'aides à la modernisation des exploitations d'élevage) sont effectués par la Chambre d'agriculture des Landes.



Des études pour les décideurs

Notre capacité d'expertise constitue un atout indéniable auprès des élus locaux en charge des projets d'aménagement, de développement économique, de la réflexion des projets alimentaires territoriaux, et d'urbanisation de leur territoire. Nos conseillers spécialisés proposent un accompagnement des collectivités en réalisant des prestations de services comprenant un diagnostic, une analyse prospective socio-économique de l'activité agricole

s'appuyant sur notre expérience et connaissance des besoins des filières et projets des agriculteurs, notre base de données interne (OCTAGRI) et nos ressources cartographiques (SIG).

Nous intervenons également pour des études particulières répondant à des besoins spécifiques (foncier notamment autour des parcelles à valoriser, infrastructures, géothermie, transmission des exploitations agricoles...) mais aussi pour des entreprises du territoire des Landes (missions de valorisation agricole des déchets, recherche de surfaces pour l'épandage, réalisation et cartographie des plans d'épandage).

Formations

Des formations adaptées à vos besoins

Plus de 9 stagiaires sur 10 attribuent une note supérieure à 7 (notation de 0 à 10).

Nous sommes en permanence attentifs à vos besoins et demandes. Nos formations, par la mise en avant de situations concrètes, les alternances de phases théoriques et pratiques, vous permettent d'acquérir les compétences que vous recherchez.

Pour les stages obligatoires (Certiphyto, biosécurité, ...), nous cherchons des exemples concrets d'innovation et de créativité pour vous les faire apprécier. Votre satisfaction exprimée lors des évaluations des formations nous incite à poursuivre nos efforts.

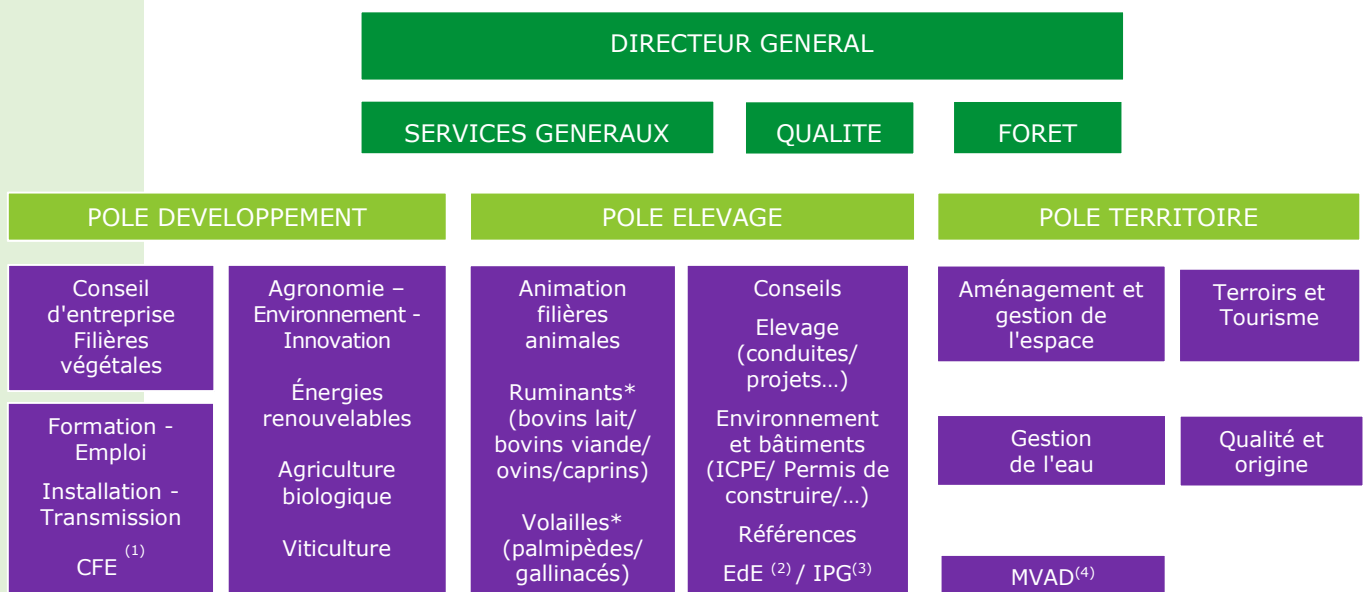


Plus de 90 % des formations programmées sont réalisées.

Nous adaptons aussi les moyens matériels pour faciliter vos démarches et déplacements : salles de formations sur le territoire, inscriptions souples et facilitées, aménagement d'une salle informatique dédiée, formations techniques et pédagogiques pour nos animateurs, réseau régional d'évaluation des intervenants extérieurs, partenariats avec les organismes de formation du département et les organisations professionnelles.

Tournés vers l'avenir, nous expérimentons de nouvelles méthodes (FMD : Formations Mixtes Digitales) et explorons les sujets d'actualités et/ou innovants (agronomie, semis direct, prairies, études de marchés, communication ...).

Organigramme des services



*Organisation 640

1 CFE : Centre de Formalités des Entreprises

2 EdE : Établissement départemental de l'Élevage

3 IPG : Identification Pérenne Généralisée

4 MVAD : Mission de Valorisation Agricole des Déchets

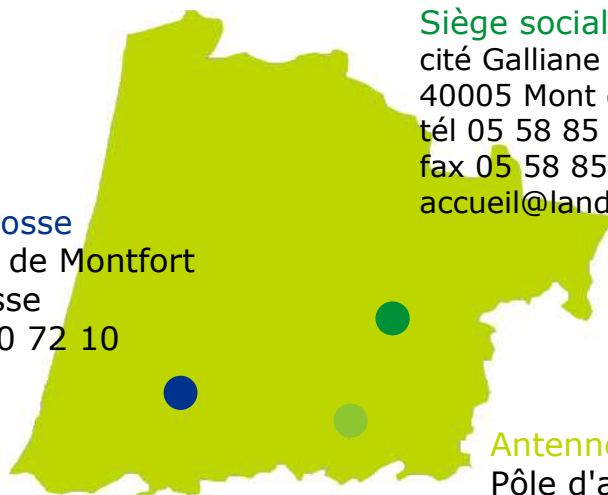
en savoir plus sur

landes.chambre-agriculture.fr



**AGRICULTURES
& TERRITOIRES**
CHAMBRE D'AGRICULTURE
LANDES

Antenne Yzosse
1030 route de Montfort
40180 Yzosse
tél 05 58 90 72 10



Siège social* Mont-de-Marsan
cité Galliane - BP 279
40005 Mont de Marsan cedex
tél 05 58 85 45 45
fax 05 58 85 45 46
accueil@landes.chambagri.fr

Antenne Hagetmau
Pôle d'activités St Girons
55 rue du Général Gilliot
40700 Hagetmau
tél 05 58 79 77 70

* Définition des orientations - pilotage des actions et des équipes

La qualité est dans notre nature

Date : 01/03/2021
Référence : MQ01
Révision : 05

REVU par
Philippe DAVAUD
Emilie LAFFERRERE
Pilotes du SMQ

APPROUVE par
Éric LAFUENTE
Directeur Général