

Engagement qualité Qualiopi / ISO 9001

Le secteur de la formation connaît de profondes mutations que la CCI Charente-Maritime appelle de ses voeux : d'une façon globale, la formation évolue vers l'acquisition de compétences et d'individualisation des parcours et l'alternance est reconnue comme une voie d'excellence vers la professionnalisation.

La raison d'être, la vision et les valeurs de la CCI Charente-Maritime sont les suivantes :

Raison d'être

Faire de la Charente-Maritime un territoire agile d'entrepreneurs performants et solidaires

Vision

Être l'acteur entrepreneurial incontournable au service du développement économique de la Charente-Maritime et de la prospérité de l'ensemble des entreprises du territoire, au-delà du rôle institutionnel de la CCI

Valeurs de la CCI Charente-Maritime

1. PROXIMITÉ

- Géographique - *Au plus proche de l'exercice des activités économiques*
- De services & accompagnements - *Répondant aux besoins des entreprises*
- D'intérêt - *Contribuer au développement économique de la Charente-Maritime*

2. PERFORMANCE

Performance mesurée par :

1. La satisfaction des clients
2. La capacité à répondre aux besoins (expertise, créativité)

La CCI Charente-Maritime incarne la représentation du monde économique

3. SOLIDARITÉ

- Des chefs d'entreprises et porteurs de projets
- Travail en réseau multi-territoires
- Esprit « Charente-Maritime »

Pour la mandature 2021-2026, l'Assemblée générale de la CCI Charente-Maritime a adopté son plan de mandature autour de 4 axes :

- Accompagner toutes les transitions
- Faciliter la vie du chef d'entreprise
- Le capital humain, source de performance
- Accompagner les territoires pour développer l'économie

Née en 2023, la nouvelle marque école de la CCI Charente Maritime, ACTORIA, regroupe l'ancien CFA Commerce et ISAAP (Institut Supérieur des Achats et des Approvisionnements), tout en conservant la franchise qu'est l'IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale).

En tant qu'Acteurs de la formation, cette transition marque une étape significative dans notre histoire. Avec près de 50 années d'existence, cette nouvelle marque témoigne de notre ambition pour les années à venir :

- Faire progresser nos publics en développement de compétences
- Faire de nos établissements des références en matière de formation
- Devenir un lieu d'expérience et de vie pour les jeunes en formation
- Moderniser notre image
- Promouvoir notre savoir-faire à votre service

ACTORIA conserve ses valeurs fondamentales faites d'excellence académique, d'engagement auprès de nos apprenants et de service rendu à toutes les entreprises partenaires.

Nos équipes et nos missions restent inchangées ; ensemble, apprenti-e, maître d'apprentissage et corps enseignant, nous sommes les acteurs de la formation pour la réussite de chacun.

ACTORIA et le département Services aux Entreprises à travers « Compétences & Formation », sont des activités intégrées à la Chambre de Commerce et d'Industrie Charente-Maritime.

Notre cap : après nos certifications historiques Iso 9001, la CCI Charente-Maritime s'est engagée dans la démarche de la certification Qualiopi (renouvellement obtenu en mars 2024), simultanément à la poursuite de l'engagement dans la performance durable (RSO) et la transparence publique (anticorruption). A ce titre, la CCI Charente-Maritime s'est précisément engagée dans le déploiement d'un Dispositif anti-corruption, conformément au « *guide pratique à l'attention des chambres de commerce et d'industrie pour la mise en place d'un dispositif de prévention et de détection des atteintes à la probité* », publié le 15 mai 2024 par l'Agence Française Anticorruption et CCI France. C'est notamment dans ce cadre que la CCI Charente-Maritime s'inscrit pour assurer les attentes en matière de transparence, clarté et sécurisation des infos et données du référentiel D²OF (GIE OPCO) de 2025.

Notre mission est d'apporter à nos clients/partenaires le meilleur niveau de service dans chacun de nos domaines de formation en respectant le cadre des exigences réglementaires et légales Qualiopi et, pour ACTORIA, en complément, l'ISO 9001.

Nos **objectifs** opérationnels communs sont inscrits dans une stratégie de réussite :

- Assurer des programmes de formation innovants et de qualité qui répondent aux défis imposés par les mutations économiques
- S'imposer en tant que référence pour la montée en compétences des dirigeants et de leurs collaborateurs en respectant la conformité des exigences afin de participer à la transformation des entreprises de demain
- Confirmer, sur le long terme, notre position de partenaire « de confiance » des entreprises, dirigeants, collaborateurs, formateurs et apprenants, y compris pour ceux qui sont en situation de handicap (voir charte en annexe)
- Accroître la satisfaction de nos clients, entreprises et apprenants par une écoute constante et une réactivité pour mettre en œuvre des axes de progrès efficaces

- Poursuivre activement le développement de nos partenariats : synergies entre les établissements de formation de la CCI 17 (Excelia, Cipecma, ACTORIA, Service Compétences et Formation), réseau national IEQT, réseau national Négoventis et, d'une façon générale, tout réseau qui constituerait une opportunité pour atteindre nos objectifs stratégiques

Forte du choix de la CCI 17 qui a notamment retenu le capital humain, source de performance comme axe stratégique, la Direction Générale de la CCI Charente-Maritime (qui est chargée de déployer les actions du plan stratégique) s'engage et met à disposition les moyens humains, techniques et organisationnels afin de garantir l'atteinte de nos objectifs.

La véritable mesure de la qualité est la satisfaction de tous nos clients : je remercie chaque collaborateur pour son engagement dans notre démarche qualité et d'amélioration continue.

A Rochefort, le 26/08/2025

Florence Chartier-Loman

Directrice Générale Adjointe

