

Engagement qualité Qualiopi / ISO 9001

Notre identité

- **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
- **Valeurs** : Proximité, Performance, Solidarité
- **Plan de mandature 2021-2027** : accompagner les transitions, faciliter la vie du chef d'entreprise, investir dans le capital humain, développer les territoires
-

Nos entités et notre ambition

Les départements ACTORIA et Développement des Entreprises et des Territoires (Compétences & Formation) portent notre offre de formation. Ensemble, nous voulons faire progresser nos publics, devenir une référence en formation, offrir un vrai lieu d'expérience aux apprenants, moderniser notre image et promouvoir notre savoir-faire.

Nos certifications et notre cadre de contrôle

Certifiés ISO 9001 de longue date, nous avons obtenu le renouvellement de Qualiopi en mars 2024. Nous poursuivons nos engagements RSE et anticorruption, conformément au guide AFA/CCI France de mai 2024. Notre transparence s'exerce sous le contrôle exigeant de nos certificateurs, financeurs et partenaires institutionnels (France Travail, OPCO, GIE D²OF, entre autres).

Notre mission

Apporter à nos clients et partenaires le meilleur niveau de service, dans le respect des exigences réglementaires applicables aux organismes de formation : Qualiopi, ISO 9001 pour ACTORIA, Code du travail, accessibilité et protection des données. La satisfaction des apprenants, entreprises, financeurs, partenaires et collaborateurs est au cœur de notre démarche.

Nos objectifs qualité

- Proposer des formations innovantes, en phase avec les besoins des entreprises et des territoires, avec les apprentis associés à l'amélioration continue.
- Garantir l'égalité de traitement de l'ensemble des apprenants, le respect de la liberté d'expression, de la liberté de conscience et de la neutralité des enseignements dispensés (art. L.6352-4 du Code du travail) et prévenir toute discrimination, violence ou harcèlement via des dispositifs de signalement dédiés.
- Accompagner tous les publics, y compris en situation de handicap ou de fragilité, en prévenant les ruptures de parcours.
- Rester un partenaire de confiance durable pour les entreprises, dirigeants, collaborateurs et apprenants.
- Développer une culture d'écoute : enquêtes de satisfaction, réclamations et indicateurs qualité nourrissent notre analyse des risques et opportunités.
- Renforcer en continu les compétences de nos collaborateurs, formateurs, intervenants et tuteurs.
- Piloter notre performance avec transparence, en suivant régulièrement nos indicateurs.
- Développer les synergies entre nos établissements (Excelia, Cipecoma, ACTORIA, Compétences & Formation) et nos réseaux nationaux (IEQT, Négoventis).

Notre engagement de moyens

La Direction met à disposition les moyens humains, techniques, pédagogiques, numériques et organisationnels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs et à l'amélioration continue de notre système de management de la qualité.

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.

Le secteur de la formation connaît de profondes mutations que la CCI Charente-Maritime appelle de ses vœux : 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.

A Rochefort, le 29/09/2026

Catherine TARDY
Directrice Marketing, Communication et Qualité

