

Engagement qualité Qualiopi / ISO 9001

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 et est clairement soutenue par le gouvernement, comme l'a montré le plan France Relance.

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'entreprise et porteurs de projet
- Travail en réseau multi-territoires
- Esprit « Charente-Maritime »

En 2022, 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

A la rentrée 2023, le Centre de Formation d'Apprentis Commerce (CFA), les écoles d'enseignement supérieur IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale) et ISAAP (Institut Supérieur des Achats et des Approvisionnements) se sont regroupés sous une même bannière et sont devenus ACTORIA.

En tant qu'Acteurs de la formation, cette transition marque une étape significative dans notre histoire. Avec près de 50 années d'existence pour le CFA Commerce de Saintes et 30 ans pour l'IEQT/ISAAP de Rochefort, 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 IEQT-ISAAP et CFA Commerce, la CCI Charente-Maritime s'est engagée dans une démarche volontairement anticipée, qui s'est traduite par l'obtention de la certification Qualiopi dès mars 2021.

2024 marquera l'année du renouvellement de la certification QUALIOPi, simultanément à la poursuite de l'engagement de la CCI Charente-Maritime dans la performance durable (RSO) et la transparence publique (anticorruption).

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 les écoles intégrées, ISO 9001.

Nos **objectifs** opérationnels 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
- Rester une référence incontournable sur le plan Local et Régional voire National (réseau IEQT)

- Poursuivre activement le développement de nos partenariats : synergies entre les établissements de formation de la CCI 17 (Excelia, Cipecoma, Ecole Sup Cipecoma, IEQT, ISAAP, CFA Commerce, 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 26/01/2024

Florence Chartier-Loman
Directrice Générale Adjointe

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by a smaller 'L' and a period.

Charte d'engagement pour l'accessibilité des Personnes en Situation de Handicap (PSH)

Notre **engagement** pour **l'accueil des personnes en situation de handicap** (PSH) a pour objectif de favoriser l'entrée de ces publics en formation, afin de leur offrir les mêmes chances de maintien et de développement de leurs compétences pour une insertion professionnelle pérenne, légitime à tout demandeur.

L'accessibilité généralisée des personnes en situation de handicap à l'ensemble des dispositifs de droit commun, posée par la loi dite « loi Handicap » du 11 février 2005, se traduit en matière de formation par une obligation des organismes de formation d'adapter les modalités de la formation aux besoins liés aux handicaps selon le décret n° 2006-26 du 9 janvier 2006.

C'est dans ce contexte, que nous nous engageons à accueillir dans nos formations les publics en situation de handicap sans discrimination, avec 6 objectifs :

1. **Mettre en œuvre**, en fonction des besoins des personnes en situation de handicap, **toutes les adaptations** pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires et réalisables à la prise en compte du handicap ;
2. **Mobiliser**, dans notre organisation, des **Référents Handicap**, dont la mission est déclinée dans une procédure ;
3. **Permettre** aux Référents Handicap, de **participer aux formations** qui leur seront proposées ainsi qu'aux **rencontres entre professionnels** visant des échanges de pratiques ;
4. **Entretenir notre réseau** des professionnels du handicap pouvant soutenir nos démarches d'adaptation et y recourir en tant que de besoin ;
5. **Mobiliser l'ensemble de nos équipes** pédagogiques, techniques et/ou administratives sur les questions relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap ;
6. **Afficher notre engagement** pour l'accueil en formation des personnes en situation de handicap sur nos supports de communication.