

## Engagement qualité de la Direction - Année 2020 / 2021

La CCI Charente se fixe trois priorités :

- **Intensifier et densifier nos relations avec toutes les entreprises**
- **Devenir les partenaires privilégiés des pouvoirs publics**
- **Construire et déployer une offre de services au bénéfice des individus**

Face à la baisse récurrente et massive de notre ressource fiscale, à la modification profonde de notre écosystème et à l'émergence de nouvelles opportunités, la CCI Charente n'a d'autre choix que de se positionner sur le marché concurrentiel par le déploiement d'une offre de services performante et différenciée reposant sur le modèle hybride conjuguant service d'intérêt général dans le cadre des missions régaliennes de l'Etat, de coopération développées dans le cadre de la Région, des Collectivités Territoriales et de l'Europe et de prestations dans le champs concurrentiel à l'adresse des clients solvables.

La CCI Charente doit aussi prendre en compte, dans l'évolution de son organisation et de son offre de services, les événements sanitaires, environnementaux, économiques et sociaux, qui vont modifier durablement les modes de travail et d'organisation des entreprises, ainsi que les modes d'apprentissage et d'acquisition des compétences, en renforçant sa capacité d'innovation pour anticiper et accompagner les mutations d'aujourd'hui et de demain.

Cette approche s'appuie sur une proposition de valeur adressée à nos clients et prospects basée sur des solutions concrètes en réponse aux problématiques rencontrées par les entreprises : **Nous ne vendons plus des produits mais des solutions.**

Les objectifs sont clairs pour tous, et résident essentiellement dans les points suivants :

- 1. Respecter les exigences de la norme ISO 9001 V2015** et les exigences propres à la CCI CHARENTE.
- 2. Attirer et fidéliser nos clients et nos prospects** : dans le but de satisfaire leurs besoins tout en développant le niveau de qualité de notre offre de services. La satisfaction du « client » est mesurée aux travers d'indicateurs de performance et d'impacts et d'enquête.
- 3. Optimiser l'ensemble des processus** pour garantir l'atteinte de la performance et de l'efficacité. Des plans d'actions et axes d'amélioration sont ainsi définis, suivis et contrôlés.
- 4. Etendre notre portefeuille clients** avec la volonté affirmée d'offrir un service de qualité à tous (entreprise, collectivités territoriales, porteurs de projets, individus, apprenants, ....)
- 5. Assurer une croissance du chiffre d'affaires et améliorer le résultat d'exploitation** de la CCI CHARENTE permettant de disposer d'une capacité d'autofinancement plus forte.
- 6. Appliquer la mise en œuvre de la stratégie** en sollicitant auprès de nos partenaires les ressources financières complémentaires nécessaires.
- 7. Assurer une gestion des compétences efficace** afin de garantir une adéquation des compétences de ses collaborateurs avec les besoins des clients. Dans ce cadre, la CCI CHARENTE a mis en place une GPEC et accompagne au plus près la mobilité interne.

Les priorités exprimées lors des précédents audits ont été revues au regard de la crise sanitaire qui impacte l'activité économique du Territoire. Certaines priorités sont confirmées car toujours pertinentes, d'autres ont été modifiées afin de les adapter aux attentes et aux besoins de nos clients au vu du contexte actuel.

Compte tenu de la faible visibilité des événements à venir, nous serons sans doute amenés à faire évoluer ces priorités conjuguant actions régaliennes, collaboratives et celles du champ concurrentiel.

Convaincu de cette nécessité, nous nous engageons avec le Président de la CCI Charente, à attribuer les moyens humains et matériels nécessaires à l'amélioration continue du système, en impliquant l'ensemble du personnel, moteur de la mise en œuvre de cette politique.

Je remercie les pilotes de processus et l'ensemble des collaborateurs pour leur engagement dans cette démarche qualité orientée vers la satisfaction de nos clients et l'équilibre de notre modèle économique.

Bien à vous,



Angoulême, le 3 décembre 2020  
**Marc FAILLET**  
Directeur Général