



CCI CHARENTE



LIVRET DE PRESENTATION INSTITUTIONNELLE ET QUALITE

10 OCTOBRE 2023

> UN SIEGE A
ANGOULEME

> DES
REPRESENTATIONS
SUR LES TERRITOIRES

> UNE DELEGATION
A COGNAC

35 ELUS, CHEFS
D'ENTREPRISES

18 MEMBRES ASSOCIES

+ 7 CONSEILLERS
TECHNIQUES

186 COLLABORATEURS

UN BUREAU COMPOSE
DE 10 ELUS

PRÈS DE 18 000
RESSORTISSANTS

CCI CHARENTE

Siège : 27 Place Bouillaud, à
Angoulême / 05 45 20 55 55
Délégation : 23 Rue du Port,
à Cognac / 05 45 36 32 32

www.charente.cci.fr

Sommaire



- ✓ **Les missions des CCI** _____ p 2
- ✓ **Chiffres-clés** _____ p 3
- ✓ **Composition du Bureau** _____ p 4
- ✓ **Membres élus, membres associés et conseillers techniques** _____ p 5
- ✓ **Politique Qualité 2022 / 2023 de la Direction** _____ p 10
- ✓ **Organigramme des services** _____ p 18
- ✓ **Offre de services CCI Charente** _____ p 19
- ✓ **Commissions réglementées** _____ p 21
- ✓ **Groupes Projet** _____ p 23
- ✓ **Représentations externes** _____ p 24
- ✓ **Représentations CCI Nouvelle-Aquitaine** _____ p 28

Les missions des CCI



Les CCI sont des **établissements publics administratifs de l'Etat** régies par le Code du Commerce.

Elles **représentent les intérêts de l'industrie, du commerce et des services** auprès des pouvoirs publics et des autorités étrangères.

Les CCI contribuent au **développement économique**, à **l'attractivité** et à **l'aménagement du territoire**.

Elles assurent des missions d'accompagnement, de mise en relation et de **conseil auprès des créateurs-repreneurs et des entreprises**.

Elles conseillent sur le **développement International**.

Elles créent, gèrent ou financent des **établissements d'enseignement** et gèrent divers **équipements** notamment portuaires ou aéroportuaires.

Réf. : Article L710-1 du Code du Commerce

Chiffres-clés 2022/2023



6 048

dossiers de formalités d'entreprise

12 159

visas de formalités à l'international

17 925

ressortissants

5 571 commerce

4 078 industrie

8 275 services

19 M€

de budget

dont 15M€
à la Formation

Un catalogue de

70 prestations

d'accompagnement économique

2 400

adultes formés

chaque année au sein de
CCI Charente Formation

Chaque année,

1260 porteurs de projets accueillis

562 créateurs / repreneurs

accompagnés par la CCI

1400

jeunes formés chaque
année apprentis / étudiants

186

Collaborateurs (ETP)

+

180 intervenants

professionnels

répartis sur 6 établissements

Un établissement public administratif de l'Etat piloté par des chefs d'entreprises élus



Composition du Bureau

Rôle et attributions :

Le bureau est une instance consultative qui a pour attributions de conseiller et d'assister le président dans la préparation des assemblées générales et pour toute question intéressant la chambre. Le bureau peut, dans les domaines et les conditions prévus par le code de commerce, recevoir de l'assemblée générale une ou plusieurs délégations de compétence.

*Président de la CCI
Charente*



Daniel BRAUD

1^{er} Vice-Président



Alain LEBRET

*Président de la
Délégation Cognac*



Jean-Charles VICARD

*Vice-Président
Commerce*



Jean-Marie POURAGEAUD

Trésorier



Eric LE GALL

*Membre du Bureau en charge du
Développement des Territoires*



*Dominique ROGER
CHATREAU*

*Membre du Bureau en
charge de la Formation*



Patricia GABORIEAU

Secrétaire



Stéphane DELIMOGES

Trésorier Adjoint



Florent MORILLON

Secrétaire Adjoint



Marc MOURA

Une Assemblée Générale composée de 35 élus



Rôle et attributions :

L'assemblée générale délibère sur toutes les affaires relatives à la CCI. Elle détermine notamment les orientations et le programme d'action de la CCI, adopte le budget et les comptes de l'établissement ainsi que le règlement intérieur.

Commerce			
C1 : 0-4 salariés			
Cognac	Eric MICHAUD Dirigeant - Gérant Librairie - Papeterie - Presse		SARL LPG - Maison de la Presse 36, rue d'Angoulême - 16100 COGNAC ☎ 05-45-82-04-32 ☎ 06-78-22-04-06 ✉ maisondelapresse.cognac@gmail.com
Angoulême	Jacques SOULAT Gérant négoce de vin		Maison SOULAT Place des Halles - 16000 ANGOULEME ☎ 06-08-08-20-20 ☎ 06-45-97-13-79 ✉ contact@maison-soulat.com
Angoulême	Pascal FAYET Gérant Fournitures industrielles / affutage		DP MECA 22, rue de Saintes - 16000 ANGOULEME ☎ 05-45-38-04-09 ☎ 06-75-37-32-57 ✉ dpmeca@orange.fr
Angoulême	Véronique ELIE Gérante Commerce prêt à porter		Le Boudoir de Marguerite 5, rue du Chapeau Rouge - 16000 ANGOULEME ☎ 05-45-90-97-91 ☎ 06-88-02-83-08 ✉ lbdm.16@gmail.com
Angoulême	Jean-François VARNOUX Chef d'Entreprise Commerce de services - logiciels professionnels		SOGEIC System 68, rue Alphonse Aulard - 16000 ANGOULEME ☎ 05-45-95-16-11 ☎ 06-13-26-23-29 ✉ jf.varnoux@sogEIC.com
C2 : 5 et + salariés			
Cognac	Daniel TRAVINI Président Directeur Général Grande Distribution		SA GASTIEN 20, avenue de Saintes - 16100 COGNAC ☎ 05-45-36-37-40 ☎ 06-10-49-25-90 ✉ datrave@orange.fr
Angoulême	Mélanie MORIO Gérante / Propriétaire Hôtellerie - Restauration		Extrapole - La Boule d'Or 9, boulevard Gambetta - 16300 BARBEZIEUX ☎ 05-45-78-64-13 ☎ 06-38-28-44-23 ✉ melaniemorio@gmail.com

Angoulême	Pascal PRESSAC Co-gérant		Restaurant La Grange aux Oies LD Château de Nieuil - 16270 Nieuil
Angoulême	Jean Marie POURAGEAUD Gérant Automobile (Commerce et Services)		SARL AUTOFORUM JMP 31 route d'Aigre - 16700 Ruffec

Industrie			
I1 : 0-9 salariés			
Angoulême	Emmanuel BOUYER Gérant Production et négoce en vins		SARL CHARLEMAGNE 15 impasse du Tropic 16000 Angoulême
Cognac	Aude DROUNAU Présidente Distillation Eaux de Vie		Distillerie de GIRONDE 15 rue Gatechien - 16100 JAVREZAC
Cognac	Jean-Sébastien ROBICQUET Président Distillerie		SARL VILLEVERT 16100 MERPINS
Angoulême	Annick GRENIER Gérante Production & commerce de chocolats		La Chocolaterie d'Antan 6 et 8 rue des Gaillaudes - 16110 LA ROCHEFOUCAULD
Angoulême	Karine JOUSSEN Dirigeant Installation électrique		KMJ HABITAT (BIOMOTIK) 32, rue d'Epagnac - 16800 SOYAUX
Angoulême	Alain LEBRET Président Activité agro-alimentaire		Les Vignobles LESCURE - TERRA LACTA Les Epinasses - 16110 TAPONNAT

I2 : 10 et + salariés

Angoulême	Stéphane DUPUY Gérant Cartonnage de luxe		1.2.3. STYLMA Emballages 3, rue du Champ de l'Eglise - 16450 St LAURENT DE CERIS
Cognac	Florent MORILLON Directeur des Relations Viticoles et des Affaires Institutionnelles Fabrication & négoce eaux de vie		Société JAs HENNESSY & Co rue de la Richonne -16100 COGNAC
Angoulême	Hervé CODJIA Directeur de site Fabrication matériel électrique		LEGRAND France 40, rue de la Merlie - 16500 CONFOLENS
Angoulême	Loïc VINUESA Président Fabrication produits entretien / allumes feu		CHIMINOVE SAS Avenue Paul Vieille - 16000 ANGOULEME
Cognac	Eric LE GALL Directeur des Affaires Institutionnelles et Affaires Publiques France Fabrication & négoce Eaux de Vie		E. REMY MARTIN & Co 20 rue de la Société Viticole - CS 40210 - 16100 Cognac
Cognac	Patricia GABORIEAU Directrice Juridique et Affaires Publiques Fabrication & négoce Eaux de Vie		MARTELL & Co Place Edouard Martell - 16100 Cognac
Angoulême	Marc MOURA Président Fabrication produits d'entretien		AVEL 16320 Magnac Lavalette
Angoulême	Vincent DESBORDES Directeur des Ressources Humaines Fabrication moteurs et alternateurs / métallurgie		NIDEC Leroy Somer Boulevard Marcellin Leroy - 16915 ANGOULEME Cedex
Cognac	Jean Charles VICARD Président Directeur Général Tonnellerie		Tonnellerie VICARD 184 rue Haute de Crouin - BP 63 - 16100 Cognac

Service**S1 : 0-4 salariés**

Cognac	Stéphane DELIMOGES Gérant Fonds de placements		TITOM PLUS 16, rue du Général de Gaulle 16120 Chateaufort/Charente
--------	--	---	---

Angoulême	Christophe BEAUNE Gérant Ventes - prestations logicielles formation		TLT Conseils 43, rue Louis Desbrandes - 16000 ANGOULEME
Angoulême	Corine COUDERE Présidente, Courtage		SAS TMC Group 200, rue Saint Roch - 16000 ANGOULEME
Angoulême	Andreas KOCH Gérant et Co-fondateur Image de synthèse technique - installation numérique		CORTEX Productions 21, boulevard de Bury - 16000 ANGOULEME
Cognac	Frédéric FONTANNAUD Chef d'Entreprise Epdage effluents agricoles ou industriels		Charente Epandage 33, rue de Segonzac - 16100 COGNAC
S2 : 5 et + salariés			
Angoulême	Daniel BRAUD Gérant Contrôle Technique Automobile		AUTO BILAN 16 Bld Salvador Allende - ZI n°3 - 16340 L'Isle d'Espagnac
Cognac	Karine LAGARDE Direction Stratégie de marque - Design et Packaging		MAISON LINEA 23 Place Jean Monet - 16100 Cognac
Angoulême	Christophe BEUQUE Président Restauration		PAUL SAS 8 Place Francis Louvel - 16000 Angoulême
Cognac	Amaury LEGRAND Président Hôtellerie - Restauration		FRANCOIS PREMIER HOSPITALITY 3 Place François 1er - 16100 COGNAC
Angoulême	Christophe NAULET Gérant Cabinet expertise comptable		NAULET ROCA Associés 18 rue Prudent - 16000 Angoulême
Angoulême	Dominique ROGER CHATREAU Directeur Territorial Distribution Electricité		ENEDIS 108 Bld de la Quintinie - BP 603 - 16340 L'Isle d'Espagnac

Membres associés et conseillers techniques choisis pour leurs compétences en matière économique ou leur fonction en tant que personne qualifiée

18 membres associés et 7 conseillers techniques



Cognac	Julien BADR		Le Mercato de l'Emploi Pont Neuf - 16130 SALLES D'ANGLES
Angoulême	Michaël BERTOUX		AUDITION BERTOUX 5 Rempart de l'Est - 16000 ANGOULEME
Cognac	Valérie BLOSSE		MR BRICOLAGE - SAS du Dominant 1, rue Patrick Baudry - ZAC Bellevue - 16100 CHATEAUBERNARD
Cognac	Charles BOINAUD		Maison BOINAUD Le Bois d'Angeac - 16130 ANGEAC CHAMPAGNE
Cognac	Christian COATES		COATES Assurances 63 Boulevard Denfert Rochereau - 16000 COGNAC
Angoulême	Aurélie DELAGE		SAS CINESCOP Zone de la Penote - 16410 GARAT
Cognac	Jean-Michel DEMONT		JMD CONSEILS 14 Allée des Promenades - 16500 CONFOLENS
Angoulême	Jean-Christophe DROUITEAU		St Christophe Automobile Rond Point des Plantes Neuves - ZAC des Montagnes 16430 CHAMPNIERS
Angoulême	Valérie GANTOIS		LE CARRE DU BRICOLAGE 19, route des Ballons - 16700 CONDAC
Angoulême	Sandra JAMET		SAS JAMET DECORATION ZAC de Longchamp - route de Villefagnan - 16700 RUFFEC
Angoulême	Anne JOULE		Imprimerie JOULE 34, rue Charles - 16230 MANSLE
Angoulême	Stéphanie LEZIN		NATUR'L 14 Place de l'Hôtel de Ville - 16210 CHALAIS
Cognac	Claude MAUMONT		Sélection Diffusion Ventes ZA Le Pont Neuf - 16130 SALLES D'ANGLES

Angoulême	Pierre Yves MAUREAU		EDF Commerce Grand Centre Zone des 4 Chevaliers - Rond Point de la République 17180 PERIGNY
Angoulême	Dominique POUPEAU		FUTURINOV - LAGORA Coworking Moulin de l'Abbaye - 133 route de Bordeaux 16400 LA COURONNE
Angoulême	Geoffroy ROBIN		C & S PUBLICITE 115 route de Vars - 16160 GOND PONTOUVRE
Angoulême	Adeline SEVEAU		LA POSTE 8, rue de la Rochefoucauld - CS525-16025 16025 ANGOULEME
Angoulême	Dominique THEMINES		Hôtel du Palais 4 Place Francis Louvel - 16000 ANGOULEME
Angoulême	Boris BELLIOU		Jeune Chambre Economique Mickaël BOILLOT - 76, rue des Chabannes - 16200 JARNAC
Angoulême	Christophe CHARDAT		MEDIAPRINT Zone Emploi Les Pièces de l'Age - 16260 CHASSENEUIL SUR BONNIEURE
Cognac	Ludovic CHAZAUD		SAS DOFRAN Route de Barbezieux - 16360 TOUVERAC
Angoulême	Anne FRANGEUL		ALLURE ATLANTIQUE 20 rue Arago - 1600 ANGOULEME
Angoulême	Thierry POUPONNOT		ENGIE 11 ZA des Brandeaux - 16400 PUYMOYEN
Angoulême	Stéphanie RANDAZZO		PHARMACIE JOUBERT 4 Place du Champ de Mars
Angoulême	Jérôme GRIMAL		GRDF 13 rue Brigade RAC - ZI Rabion 16000 ANGOULEME

Politique Qualité 2023 de la Direction

Une démarche centrée clients au service des entreprises, des territoires et des individus



Les trois priorités stratégiques...

- 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
- ... pour développer notre chiffre d'affaires et notre marge*

Les enjeux

La CCI Charente est une PME qui doit faire évoluer son modèle économique pour garantir sa pérennité et sa capacité d'investissement

- Une CCI pôle d'excellence régional et national en matière de développement des compétences
- Une CCI innovante créatrice de valeurs pour les entreprises et les individus
- Une CCI centre ressources pour les collectivités territoriales
- Une CCI aux cotés de chaque dirigeant pour l'accompagner dans ses projets et lui permettre de relever les grands défis sociétaux et économiques

Les 8 leviers d'actions

ACCELERER LA COMMERCIALISATION DES PRESTATIONS FACTUREES : « Booster le développement commercial dans le cadre d'une démarche marketing structurée » :

- Réaliser une segmentation permettant d'identifier les clientèles prioritaires et déployer un plan de développement commercial ciblé assis sur une offre de service tarifée lisible et adaptée
- Se fixer service par service, conseiller par conseiller un objectif de progression de CA chiffré identifié comme indicateur de performance dans le cadre des entretiens professionnels (taux de couverture de la MS)
- Mettre en place un contrôle mensuel du CA réalisé
- Développer une politique d'intéressement individuel sur le dépassement des objectifs (intra et inter services)

FORMALISER UNE OFFRE SIMPLE ET LISIBLE CENTREE CLIENT : « Une offre centrée client déclinée dans le cadre d'une campagne de communication ciblée » :

- Réduire et Simplifier notre offre de service en fonction des cibles prioritaires et définir une grille tarifaire des services en fonction de leur profondeur
- Disposer de supports de présentation et de promotion simples et homogènes de notre offre de services
- Diffuser dans un plan de communication multicanal ciblé cette nouvelle offre de services à l'adresse de nos prospects et prescripteurs
- Mesurer le taux de pénétration de notre offre dans le tissu économique territorial
- Valoriser à partir de témoignages « entreprises » la valeur ajoutée générée pour le client

INVERSER LE PROCESSUS DE DEGRADATION DE LA MARGE GLOBALE DE L'ACTIVITE FORMATION : « Réduire les frais de structure et de fonctionnement » :

- Mettre en place une politique d'achat structurée permettant notamment de limiter la hausse du cout des matières premières et des approvisionnements
- Limiter dans le cadre d'un plan de sobriété à court et moyen terme l'impact de la hausse de l'énergie (mise en place d'éco gestes, investissements)
- Réduire le coût des fonctions support (moyens généraux)
- Examiner les pistes de mutualisation inter CCI (fonctionnement/investissements)
- Optimiser l'utilisation des locaux

AGIR POUR REDRESSER LES COMPTES D'EXPLOITATION DES POLES DEFICITAIRES : « Définir un plan de redressement volontariste » :

- Développer les formations courtes inter et intra entreprises à forte marge dans le cadre du Pôle FPC
- Déployer une offre formation à l'adresse des individus dans le cadre du CPF
- Développer une nouvelle offre de formation permettant aux entreprises de répondre aux enjeux de court terme (énergie,)
- Optimiser le sourcing des candidats pour remplir les formations en lien notamment avec les prescripteurs et lutter contre les ruptures des contrats d'apprentissage
- Augmenter l'effectif de l'EMCA (Passage au Bac+5)
- Réorganiser et structurer la CBS pour optimiser son fonctionnement

OPTIMISER L'ALLOCATION DES RH DANS LE CADRE DE LA PRODUCTION DE LA FORMATION : « Faire évoluer nos pratiques pédagogiques » :

- Déployer notre stratégie d'innovation pédagogique pour optimiser notre modèle économique dans le cadre de parcours hybrides (regroupement de cours numérisés ou en distanciel, auto formation....)
- Optimiser le partage et la polyvalence des compétences pour réduire la MS sans dégrader le services rendu.
- Optimiser la politique d'ordonnancement lancement de la production de formation

OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENTS : « Favoriser le développement du marketing viral en optimisant l'expérience client » :

- Elaboration d'un plan d'action visant à analyser les process permettant de supprimer les points d'insatisfaction clients
- Mesurer la progression du taux de satisfaction via la systématisation des enquêtes à chaud et à froid
- Compléter et/ou adapter notre offre de services en réponse aux attentes clients
- Assurer un suivi client pour leur proposer des prestations complémentaires (GRC, Entrepôt de données)

DEVELOPPER LES SYNERGIES ENTRE SERVICES ET RENFORCER LA CONVERGENCE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES : « Décloisonner notre organisation pour renforcer notre efficience commerciale » :

- Favoriser et valoriser la prescription inter-services
- Coordonner la force de vente formation/appui dans le cadre d'une approche 360° de l'entreprise
- Doter les conseillers, personnels et élus d'une application permettant de maîtriser l'ensemble de notre offre et d'orienter les demandes vers les bons interlocuteurs
- Déployer notre entrepôt de données pour mutualiser les données et améliorer la traçabilité du suivi et du service client

DEVELOPPER UNE ORGANISATION EN MODE PROJET : « Gagner en efficacité et en réactivité » :

- Identifier et prioriser les domaines d'action stratégiques (DAS)
- Identifier les parties prenantes à mobiliser pour développer ces DAS et identifier des leaders référents en charge de la coordination
- Mettre en place un outils de pilotage des projets pour contrôler la contribution de chacun, définir l'échéancement et le niveau de réalisation
- Transformer le CODIR en revue de projets

Des leviers d'actions au passage à l'acte

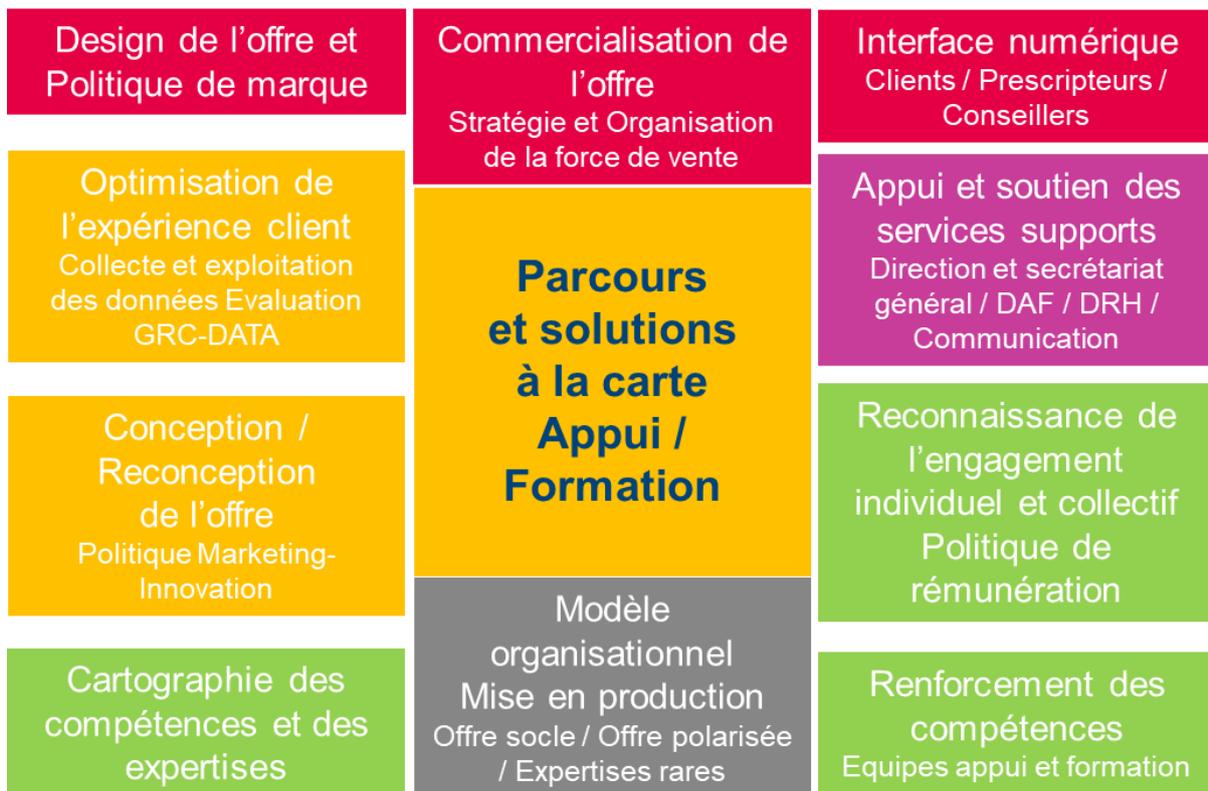
ENGAGER SANS ATTENDRE LA MISE EN ŒUVRE DE CES MESURES D'URGENCE :

- Formaliser les orientations prioritaires en Domaines d'Actions Stratégiques (DAS) opérationnelles
- Intégrer au sein des DAS des objectifs budgétaires ambitieux et mesurables
- Mettre en place un dispositif de pilotage du plan d'actions

Concilier massification et personnalisation de l'offre de services

Cette offre repose sur 5 facteurs clés :

- L'écoute client
- La visibilité, la simplicité, l'accessibilité, l'utilité, la réactivité des solutions proposées
- Une proximité avec les dirigeants au service d'une relation de confiance durable
- Une approche globale de l'entreprise tout au long de son cycle de vie
- L'association dans le cadre d'un parcours à la carte des solutions appui au développement économique et des solutions développement des compétences (RH/formation) dans le cadre d'un appui à 360°

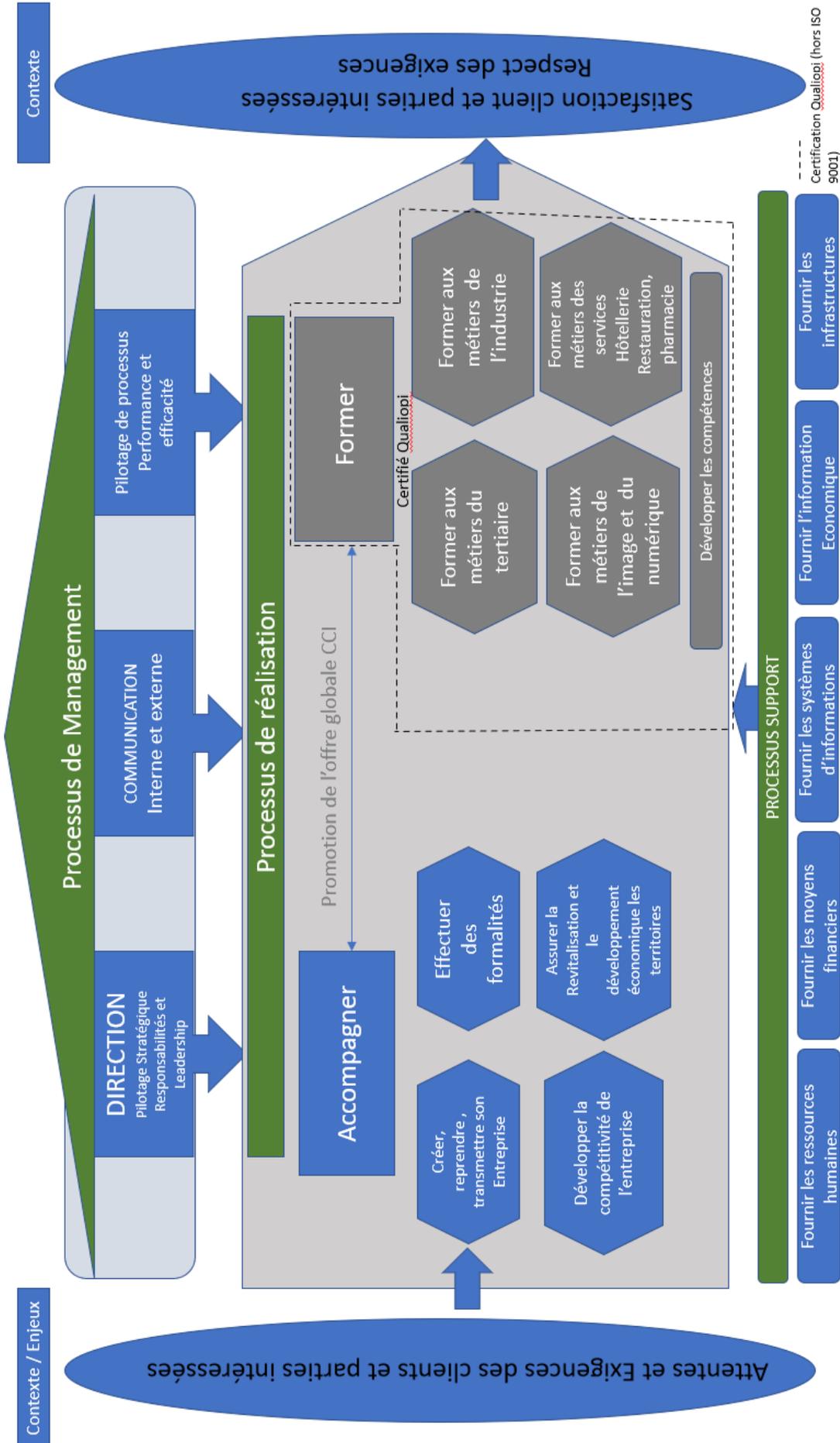


Mesurer l'efficacité de nos prestations dans le cadre d'une procédure d'évaluation des services rendus

Est-ce que la promesse est tenue ?

- Définition d'indicateurs de satisfaction de nos clients et mesures d'impact des prestations délivrées





Les objectifs par mission :

Objectifs transverses

- Chiffres d'affaires : +1,2 M€ d'ici à 2022
- Plan d'économie : -1 M€ à 4 ans
- Taux de pénétration du tissu économique charentais : +15% / an
- Taux de satisfaction clients externes : 90% sur l'ensemble des pôles

Missions CCI Charente Action

- **Accompagner l'entreprise tout au long de son cycle de vie** pour l'aider à gérer ses « temps forts » et à franchir des paliers de développement en termes de chiffres d'affaires et d'effectifs :
 - Création - reprise,
 - Croissance,
 - Consolidation,
 - Gestion de ses difficultés,
 - Transmission.
- **Formaliser une offre de services visible et accessible** pour agir au service de la performance, de la différenciation compétitive et répondant aux attentes et besoins tout au long du cycle de vie de l'entreprise
- **Doper la dynamique entrepreneuriale**
- **Soutenir la création/reprise d'entreprises** dans un objectif de renouvellement du tissu économique et de conservation des centres de décision sur les territoires
- **Renforcer la détection des projets à potentiel**
- **Faire de l'innovation** sous toutes ses formes un puissant **accélérateur de croissance**
- **Intensifier l'accompagnement des PME** et des filières dans leur développement à l'international
- **Faire de la croissance verte et bleue et de l'économie circulaire un facteur de développement** des entreprises et de performance des territoires
- Mettre en place des **dispositifs efficaces de prévention des difficultés des entreprises**
- **Anticiper, accompagner et sécuriser la cession d'entreprises**
- **Favoriser et accélérer l'émergence et la structuration des secteurs et filières à fort potentiel et à haute valeur ajoutée** présents sur notre territoire qui feront l'économie et l'emploi de demain.
- **Mettre en place un observatoire de l'économie** pour disposer de données objectives sur le commerce, les services et l'industrie, permettant à partir d'une vision réaliste de l'économie de **définir des priorités et suivre les évolutions**
- Maintenir et dynamiser les activités de proximité dans une perspective de **revitalisation des centres villes et des centres bourg** notamment dans le domaine commercial.
- Fixer et attirer des entreprises et des actifs qualifiés dans le but de **renforcer les filières stratégiques départementales et régionales et les pôles d'excellence territoriaux**.
- **Favoriser l'émergence de nouvelles formes de coopération intra et inter territoriales** (économie circulaire, écologie industrielle, coopération inter filières,)

Missions CCI Charente Formation

- Accompagner les entreprises dans le **développement de leur capital compétences** et les individus dans le **renforcement de leur capital employabilité**
- Permettre aux entreprises de disposer de compétences spécialisées et **d'ancrer les actifs qualifiés sur notre territoire**
- **Augmenter de 10% / an le nombre d'apprentis et d'étudiants formés** au sein de CCI Charente Formation
- **Développer la formation continue courte intra / inter en direction des salariés et des dirigeants d'entreprises** : Formaliser une offre dédiée et augmenter le chiffre d'affaires de 10% / an et la marge
- **Développer une offre d'accompagnement des individus en matière de gestion de leur parcours professionnel** et de renforcement de leur capital compétences notamment dans le cadre de la mise en place du CPF
- **Favoriser l'innovation pédagogique** permettant d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité de nos formations
- **Favoriser le renforcement et/ou le développement de nos partenariats** dans le cadre de la mise en place de la nouvelle loi sur l'apprentissage et sur la formation professionnelle (Etat, OPCO, Région, ...)

Missions de soutien

- **Institutionnel et pilotage général** : gérer les instances, animer les équipes et accompagner le projet de mandat et la performance des commissions et des équipes
- **Gestion immobilière, achats, moyens généraux** : approche globale, avec recherche de financements et d'économies
- **Finance et contrôle de gestion** : permettre aux élus et aux managers de piloter les différents services de la CCI en disposant d'outils d'aide à la gestion et au développement de leur activité (tableau de suivi d'activité, procédure de contrôle de gestion, ...)
- **Ressources humaines** : permettre à la CCI Charente de disposer des compétences lui permettant de délivrer avec efficacité son offre de service. Favoriser le développement du capital compétences de la CCI Charente par la mise en place d'un plan de formation en lien avec la stratégie
- **Systèmes d'information** : Favoriser la circulation de l'information au sein de la CCI ainsi que la gestion et l'exploitation des datas. Développer la culture numérique et favoriser l'intégration du digital dans l'offre de services (CCI de demain, ...). Optimiser la Gestion de la Relation Clients grâce à la CRM en créant des passerelles entre les systèmes de suivi clients CCI Charente Action et CCI Charente Formation
- **Communication** : Développer une stratégie globale et coordonnée de communication permettant d'accroître la notoriété et de favoriser la promotion de la CCI Charente auprès de ses clients, prospects, prescripteurs et partenaires. Traduire la stratégie en plan de communication multicanal et annuel
- **Information Economique** : Définir, proposer et réaliser des produits Informations Economiques adaptés aux besoins des différents clients de la CCI Charente (collectivités locales, entreprises, porteurs de projets, ...)
- **Qualité** : Veiller à la mise en place de process permettant de décliner concrètement la stratégie opérationnelle de la CCI Charente en une démarche qualité orientée vers la satisfaction de nos clients et l'équilibre de notre modèle économique. Se doter d'indicateurs de satisfaction, de performance et d'impacts permettant à la fois de vérifier que la promesse clients est tenue et d'engager une démarche d'amélioration continue.

Engagement qualité de la Direction - Année 2022 / 2023

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 transitions 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, 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. **Mettre en œuvre la stratégie** dans le cadre d'un modèle économique partenarial.
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.

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.

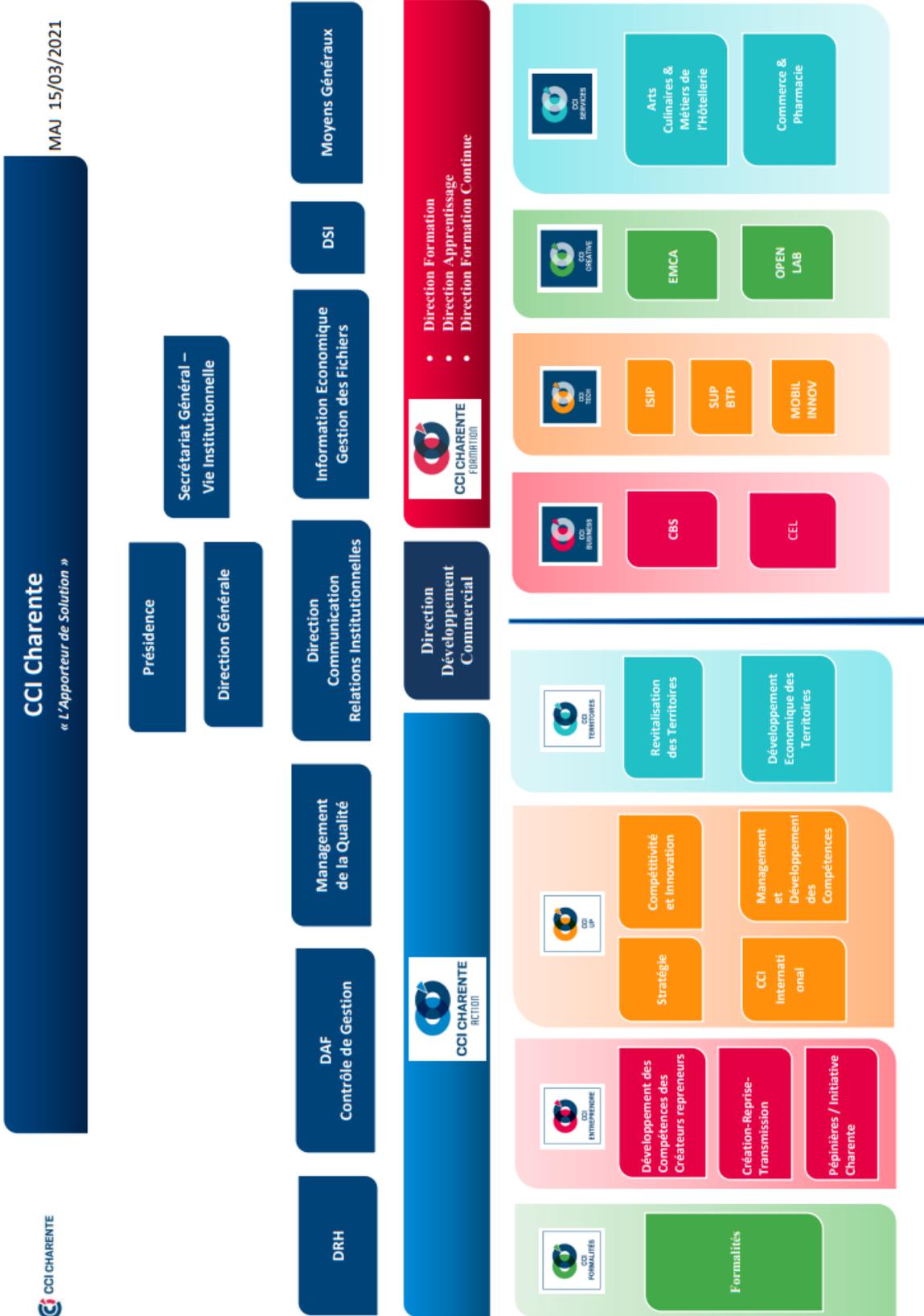
Je remercie les pilotes de processus et l'ensemble des collaborateurs pour leur engagement dans cette démarche qualité orientée vers la satisfaction de nos clients et l'équilibre de notre modèle économique.

Bien à vous,



Angoulême, le 4 janvier 2023
Marc FALLEY
Directeur Général

Une organisation permettant de réaliser la promesse client





CCI CHARENTE
ACTION

CCI Charente Action
Apporteur de solutions

4 Pôles d'expertises
pour gérer les temps forts
de votre entreprise et de votre territoire



Simplifiez
et sécurisez
vos **formalités**
administratives



Dopez
votre dynamique
entrepreneuriale



Boostez
la **performance**
et la croissance
de votre entreprise



Renforcez
l'**attractivité** et
accélérez le
développement
de votre territoire



Un parcours à la carte



4 PÔLES DE FORMATION PROFESSIONNELLE & D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR



CCI BUSINESS: INFUSEURS DE TALENTS

Pôle d'enseignement supérieur, présent à Angoulême et Cognac, proposant des formations initiales et continues, qui répondent à l'évolution des métiers et des besoins du monde des affaires



Ecole de finance, management et commerce international - Angoulême et Cognac 16 diplômés en alternance du BTS, au Bachelor et au Master.



Centre professionnel de langues - Angoulême et Cognac. Cours collectifs et individuels après positionnement dans 9 langues.



CCI TECH: INNOVATION ET TECHNOLOGIES

Pôle d'enseignement technologique qui propose des formations répondant aux attentes des branches professionnelles dans les domaines de l'industrie.

Nos écoles disposent d'un parc industriel pédagogique et professionnel de haute qualité.



Ecole des Industries Graphiques - du CAP au diplôme d'Ingénieur (Cnam) - prépare par alternance aux métiers du plurimédia, génie des matériaux packaging et imprimerie.



Ecole du Bâtiment et des Travaux Publics – offre un parcours spécifique en partenariat avec l'école d'ingénieurs (Cesi). 2 formations : Bac +2 resp. de chantier et ingénieur BTP.



Ecole de l'Automobile – prépare aux métiers des services de l'automobile, en alternance: du CAP au Bac, avec des parcours complémentaires en CQP de technicien expert.



CCI SERVICES : QUALITE ET PROXIMITE

Pôle d'enseignement professionnel, proposant des formations aux métiers de l'Hôtellerie-Restauration et du Commerce de proximité. Accompagnées par les professionnels, les 2 écoles accueillent des jeunes en apprentissage et des adultes en insertion ou en formation continue.



Ecole hôtelière proposant des formations du CAP au BP. Diplômes en alternance offrant une insertion dans le monde du travail et des poursuites de parcours vers le haut niveau.



Ecole formant des employés de vente (CAP et Bac Pro) et préparateurs en pharmacie (BP Post Bac). Cette école prépare à la gestion commerciale, aux techniques et produits, aux conseils et à la fidélisation.



CCI CREATIVE : ACTEURS DU FUTUR

Pôle d'enseignement image et numérique, porteur des formations répondant à l'évolution des techniques et à la digitalisation des supports. Le soutien de professionnels du cinéma d'animation, du numérique et de l'économie digitale, ainsi que la proximité avec le Pôle Image Magelis d'Angoulême s'insère dans un environnement privilégié



Ecole des Métiers du Cinéma d'Animation prépare ses étudiants aux enjeux techniques et artistiques de l'animation par un diplôme Bac +3/4.



Ecole labélisée «Grande Ecole du Numérique», implantée à Soyaux, qui dispense des parcours dans 4 métiers du digital.

Commissions réglementées

Composition et rôle



Commission des Finances

	<i>Membres Titulaires</i>	<i>Membres Suppléants</i>
<i>Président :</i>	Mr Christophe NAULET	Mr Loïc VINUESA
<i>2 Vice-Président</i>	Mr Emmanuel BOUYER	Mr Pascal PRESSAC
3	Mr Andreas KOCH	Mr Christophe BEAUNE
4	Mr Eric MICHAUD	Mme Véronique ELIE
5	Mr Amaury LEGRAND	Mr Frédéric FONTANNAUD

Rôle :

La commission examine les **projets de budget primitif et rectificatif, les projets de budget exécuté et des comptes annuels**, préalablement à leur adoption par l'assemblée générale.

Sont également soumis à son avis **les projets de délibération visés à l'article R.712-7** du code de commerce (recours à l'emprunt, crédit-bail immobilier, émission d'obligations, cessions, prises ou extensions de participation financière dans des sociétés civiles ou commerciales,...) ou **ayant une incidence financière significative**.

Enfin, elle doit également se prononcer sur les **projets d'acquisitions ou de cessions immobilières**.

Commission consultative des marchés

	<i>Membres Titulaires</i>	<i>Membres Suppléants</i>
<i>Président :</i>	Mr Stéphane DUPUY	<i>Mr Jean-François VARNOUX</i>
2	<i>Mr _____</i>	<i>Mme Karine LAGARDE</i>
3	<i>Mr Jacques SOULAT</i>	<i>Mr Stéphane DELIMOGES</i>
4	<i>Mr Pascal FAYET</i>	<i>Mme Aude DROUNAU</i>
5	<i>Mr Christophe BEUQUE</i>	<i>Mme Mélanie MORIO</i>
6	<i>Mr Daniel TRAVINI</i>	<i>Mme Annick GRENIER</i>

Rôle :

La commission consultative des marchés a pour rôle de **donner au président ou à son délégataire un avis sur le choix du titulaire du marché ou de l'accord-cadre** passé lors d'une procédure formalisée.

Commission de déontologie et de prévention des conflits d'intérêts

	<i>Membres</i>
<i>Président :</i>	Mr Jean-Louis SUTRE
2	<i>Mme Corine COUDERE</i>
3	<i>Mme Patricia GABORIEAU</i>
4	<i>Mr Marc MOURA</i>
5	<i>Mme Dominique ROGER-CHATREAU</i>
6	<i>Mr Jean-Sébastien ROBICQUET</i>

Rôle :

La commission rend un **avis motivé sur l'existence ou non d'un conflit d'intérêts** et, en cas d'existence d'un tel conflit, préconise au membre concerné de s'abstenir de traiter avec la chambre.

Groupes Projet et Commissions Thématiques



1

Accompagnement des entreprises et Mutations Economiques

Enjeux RSE, Usine du Futur, Développement Durable, Digitalisation, ...

2

Attractivité du Territoire Revitalisation des centres-villes et centres-bourgs Dynamique Territoriale

3

Attractivité de l'entreprise et problématique de recrutement

« Comment acquérir, développer et fidéliser les compétences qui sont et me seront nécessaires demain dans mon entreprise ? »
« Comment valoriser les métiers, optimiser l'orientation professionnelle et favoriser la performance de l'alternance ? »

4

Transmission & Reprise d'entreprise – Croissance externe

« Comment conserver les centres de décisions sur notre Territoire ? »

5

Industries Culturelles et Créatives

6

Projet Eco-Campus 4.0

Commission thématique
Communication

Représentations externes

Organismes Extérieurs



	Elus Titulaires	Elus Suppléants
Conseil Economique, Social, et Environnemental Régional	Daniel BRAUD, Président de la Commission 4 « Développement Economique »	/
CCI France	Daniel BRAUD	Alain LEBRET
Syndicat Mixte des Aéroports de la Charente <u>Comité Syndical</u>	- _____ - Daniel BRAUD	- Christophe BEAUNE - Stéphane DELIMOGES
Syndicat Mixte du Pôle Image <u>Comité Syndical</u>	- Alain LEBRET - Andreas KOCH	- Daniel BRAUD - Florent MORILLON
Syndicat Mixte du Pôle Image <u>Bureau</u>	Daniel BRAUD	/
Syndicat Mixte du Pôle Image <u>Commissions thématiques</u>	Commission Aménagement : - Alain LEBRET Commission Finances Economie : - Daniel BRAUD Commission Formation Recherche : - Andreas KOCH Commission Studio Paradis : - Alain LEBRET Commission Prospective : - Andreas KOCH Commission Communication : - Daniel BRAUD	/
Interconsulaire	- Alain LEBRET - Christophe BEAUNE	/
CFAI Régional / AFPI Insertion / AFPI	Marc FAILLET	/
Initiative Charente	Daniel BRAUD	/
SAEML Territoires Charente	Daniel BRAUD Vice-Président	/
SAS Immobilière Charente	Daniel BRAUD Président	/
Jury Pépinière Cognac	- _____ - Jean-Charles VICARD + 1 Technicien	/

<u>Comités de programmation LEADER :</u>		
- Charente Limousine	Jean-Michel DEMONT	Pascal PRESSAC
- Pays du Ruffécois	Valérie GANTOIS	Sandra JAMET
- Pays Sud Charente	Dominique ROGER CHATREAU	Alain LEBRET
- La Rochefoucauld - Portes du Périgord	Dominique ROGER CHATREAU	Alain LEBRET
- Pays Ouest Charente Pays du Cognac	Daniel TRAVINI	Chantal DOYEN
Centre charentais de gestion agréé d'affaires (CCGA)	_____	- _____
Charentes Tourisme	Christian COATES	Dominique THEMINES
Office du Tourisme du Pays d'Angoulême	Christophe BEUQUE	Dominique THEMINES
Office du Tourisme du Pays de Cognac	Eric MICHAUD	/
I.U.T. Angoulême	Annick GRENIER	Patricia GABORIEAU
Comité de pilotage « Cap Charente » (UP16)	- Alain LEBRET - Marc FAILLET - Dominique ROGER CHATREAU - Eric LE GALL	/
CIBC	Julien BADR	Laurence GOULPEAU (technicien)
Mission locale de la Charente - Avenir Jeunes Charente	Valérie GANTOIS	Jean-Richard LAFFORT (technicien)
Commission d'indemnisation BHNS	Jean-Marie POURAGEAUD	Chantal DOYEN (technicien)
Commission d'indemnisation « Route de Royan »	Jean-Marie POURAGEAUD	Chantal DOYEN (technicien)
SAGE Charente	Florent MORILLON	/
SOCAMA (société de caution mutuelle artisanale) - Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	- Stéphane DELIMOGES - Christophe BEAUNE	Véronique AUXIRE (technicien)
Spirits Valley	- Jean-Sébastien ROBICQUET - Jean-Charles VICARD	- Daniel BRAUD - Stéphane DUPUY
NEF - Conseil d'Administration	Jean-Marie POURAGEAUD	/
Nouvelle Organisation des Territoires Touristiques (NOTT)	Christian COATES (Comité de pilotage)	Chantal DOYEN (Comité Technique)

Mairie Angoulême - Commission d'Agrément Plan Commerce	Emmanuel BOUYER	Chantal DOYEN
Médiateur de l'apprentissage	Jean-Richard LAFFORT (technicien)	/
Expert consulaire pour le contrôle pédagogique de l'apprentissage		
Commission Locale CC La Rochefoucauld « Site Patrimonial Remarquable »	/	Annick GRENIER
Ecole de la 2ème Chance Poitou-Charentes (E2C)	Jean-Richard LAFFORT (technicien)	
SCIC Centre d'Abattage de Chalais Sud Charente – Conseil d'Administration	Alain LEBRET	/
Observatoire du Commerce du GrandAngoulême – Comité Stratégique	- Jean-Marie POURAGEAUD - Jacques SOULAT	/
Commission d'Indemnisation – Mairie de Châteauneuf	Florent MORILLON	/
GRANDCOGNAC – Comité des partenaires « Mobilités »	Florent MORILLON	Patricia GABORIEAU
GRANDCOGNAC - Conseil de développement communautaire	- Karine LAGARDE - Daniel TRAVINI	

Représentations régionales

CCI Nouvelle-Aquitaine



CCI NOUVELLE
AQUITAINE



	Elus Titulaires	Elus Suppléants
<u>Membres CCIR Nouvelle-Aquitaine</u>	Daniel BRAUD Alain LEBRET Jean-Charles VICARD Mélanie MORIO Corine COUDERE Pascal FAYET	Dominique ROGER CHATREAU Karine JOUSSEN Patricia GABORIEAU Jean-Marie POURAGEAUD Andreas KOCH Véronique ELIE
	<u>Membres associés</u> : Stéphane DELIMOGES, Eric LE GALL, Marc MOURA	

[Commissions réglementées](#)

Commission Paritaire Régionale	Daniel BRAUD	/
Commission des Finances	Jean-Charles VICARD	Mélanie MORIO

[Commissions thématiques](#)

Commission Stratégie et Dialogue Economique	Alain LEBRET	/
Commission Appui et Mutations Economiques	Éric LE GALL	/
Commission Formation, Apprentissage et Emploi	Daniel Braud (Président) Patricia GABORIEAU	/
Commission International	Daniel BRAUD	/
Commission Mobilité et Infrastructures	Dominique ROGER CHATREAU Jean-Marie POURAGEAUD	/

[Représentations régionales](#)

Comité Régional Forêt Bois	Jean-Charles VICARD	Mme DECOUT (CCI Deux-Sèvres)
SAGE Charente	Alain LEBRET	/
Contrat régional de filière « métiers de la formation »	Daniel BRAUD (comité de pilotage)	/
CREFOP	Daniel BRAUD	Jean-Charles DUPLAA (CCI Bordeaux)
Groupe de travail Emploi Formation (CCI France)	Daniel BRAUD	/
Association Reso'Cuir	Marc MOURA	/
Jury des Courtiers en vin	Yann JESTIN (CCI Bordeaux)	Alain LEBRET
Commission d'Organisation des Elections	Alain LEBRET	/



CCI CHARENTE
ACTION

Site d'Angoulême
Place Bouillaud

+

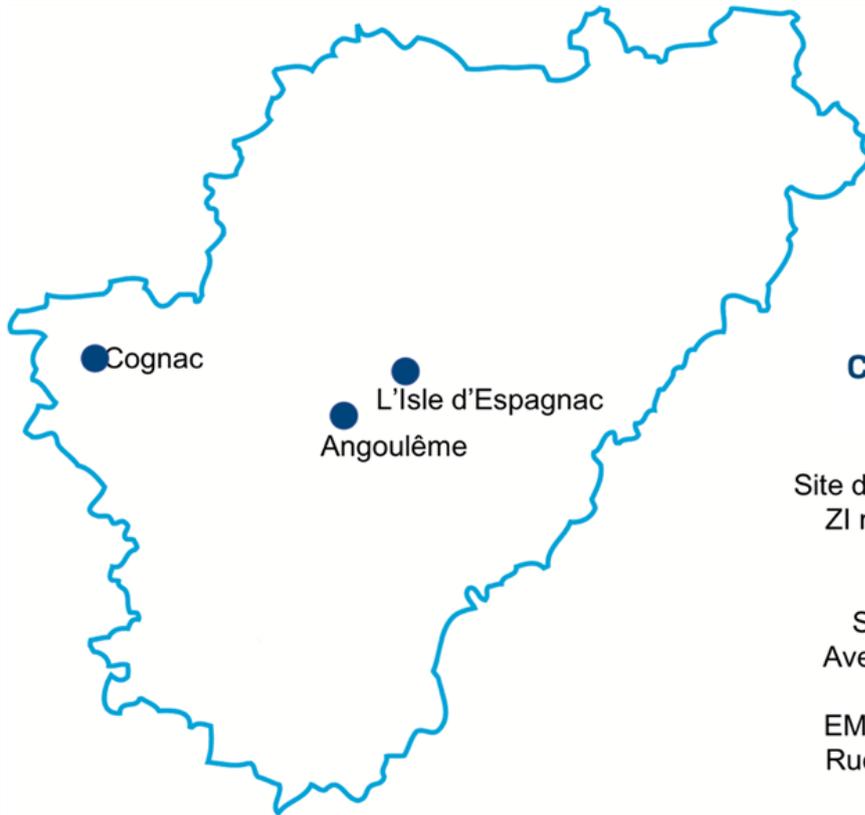
Site de Cognac
Rue du Port

+

Pépinière Ateliers
Magelis

+

Pépinière Alexander
Garandeau



CCI CHARENTE
FORMATION

Site de l'Isle d'Espagnac
ZI n°3, Bd Salvador
Allende

+

Site de Cognac
Avenue Victor Hugo

+

EMCA, Angoulême,
Rue de la Charente

351 778 habitants

19 cantons

9 EPCI

71 700 salariés