



Rapport de mission 2024



notre
raison
d'être



CONTRIBUER
À RENDRE NOS TERRITOIRES

PLUS PERFORMANTS
ET DURABLES.

- ▶ Par **PERFORMANTS**, nous entendons utiles pour les usagers/clients et efficaces.
- ▶ Par **DURABLES**, nous entendons qui tiennent compte des enjeux sociaux, environnementaux, économiques et de gouvernance, dans une logique d'intérêt général.

POUR ATTEINDRE NOTRE MISSION, NOUS TRAVAILLONS AVEC TOUS LES ACTEURS D'UN TERRITOIRE DE MANIÈRE DÉCLOISONNÉE AVEC LES OBJECTIFS SUIVANTS :

- ▶ Aider LES ENTREPRISES à intégrer la notion d'intérêt général dans leurs pratiques via l'accompagnement à la mise en œuvre de démarche RSE.
- ▶ Accompagner LES COLLECTIVITÉS à délivrer un meilleur service via la mise en œuvre d'une organisation inclusive, d'une gestion de projet optimisée, d'achats publics durables.
- ▶ Accompagner LES ASSOCIATIONS dans leur structuration pour construire un modèle pérenne notamment économiquement.

Nous sommes convaincus qu'il n'y a pas que les institutions publiques qui doivent se préoccuper de l'intérêt général, c'est également le rôle du monde économique, la notion d'entreprise à mission corrobore cette idée, c'est pourquoi nous nous sommes intéressés à cette qualité et avons décidé de nous inscrire dans ce mouvement, car notre entreprise n'a de sens que si elle contribue positivement à la société.

PARTIS PRIS :

Nous avons choisi une raison d'être qui laisse une large place à la diversité de futures activités de l'entreprise. C'est un choix délibéré car nous souhaitons demain, en cohérence avec la raison d'être, pouvoir développer de nouvelles activités (média, lieux...). Ainsi notre raison d'être décrit notre ambition d'innovation et permet à chacun au sein de l'entreprise de faire preuve de projection et d'imagination.

Nos objectifs quant à eux sont centrés sur le cœur de l'activité et du business model de l'entreprise. Ils constituent les moteurs de la contribution sociétale de l'entreprise et des impacts positifs qu'elle génère.

Comme toute activité humaine, l'Agence Déclic génère également des impacts sociétaux négatifs notamment d'un point de vue environnemental, qu'il convient de réduire. Nous avons fait le choix d'aborder ces sujets en développant un ensemble de pratiques responsables au sein de l'agence que nous faisons évaluer selon le référentiel international exigeant : B Corp.

Enfin, par le cœur de l'activité de l'entreprise en lien avec le développement durable ainsi qu'un certain nombre de conditions économiques et de gouvernance qu'elle applique, l'Agence Déclic a obtenu l'agrément d'Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale.

Nous considérons les approches « entreprise à mission », « B Corp » et « ESUS » comme complémentaires et veillons à les articuler pour limiter les redondances en termes de reporting, maximiser nos impacts positifs et minimiser nos impacts négatifs sur la société.

LE COMITÉ DE MISSION DE L'AGENCE DÉCLIC :

Pour mémoire, la réglementation ne nous impose pas l'existence d'un comité de mission mais nous l'avons mis en place de façon volontaire.

Un comité de mission dans un format « technique » restreint à 3 membres (1 représentant des salariés, 1 représentant des associés, 1 représentant de la direction).

Une extension plus stratégique grâce à nos invités permanents (représentant différentes parties prenantes de l'entreprise) et ponctuels en fonction des sujets, pour une durée d'une année.

MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION :



Julien Jarny,
AGENCE DÉCLIC - représentant des salariés



Julie Massieu,
AGENCE DÉCLIC - représentante des associés



Anne-Laure Simon,
AGENCE DÉCLIC - représentante de la direction

LA LISTE DES INVITÉS PERMANENTS REGROUPE UNE DIZAINE DE PERSONNALITÉS :

- Paul Le Callennec
Conseil Départemental de Mayenne (Client Secteur Public)
- Geoffroy Belhenniche
EME-Unilassalle (Monde de l'éducation)
- Jérémie David
La Cordée (Territoire)
- Guillaume Chevalier
Groupe Maintenant (Partenaire)
- Agnès Humberdot
Naviso (Client Secteur privé)
- Romain Cuculi
Village by CA (Territoire)
- Vincent CARRIO
Vinci Energies (Client Secteur privé)
- Thierry Bossée-Pilon
Communauté des entreprises à mission (expertise RSE)



Édito

par **Anne-Laure SIMON**

Cette année a été marquée par une accélération de la prise en considération des sujets de durabilité dans les organisations, y compris celles qui en étaient plutôt éloignées. Ces sujets s'imposent désormais à elles par la pression amicale mais néanmoins soutenue de leur écosystème et surtout par le tournant réglementaire désormais bien tangible particulièrement en France (CSR, Spaser...).

Ce virage réglementaire, nous l'avons pris dès l'an dernier en anticipant, en adaptant nos méthodologies, en testant des approches pragmatiques avec nos clients... ce fut autant passionnant qu'inconfortable !

Comme à notre habitude, nous œuvrons à transformer les contraintes en opportunités, au service de nos clients. En effet il a fallu capitaliser sur notre expérience et notre savoir-faire mais aussi se remettre en question et parfois repartir de la feuille blanche. Nous devons être au rendez-vous pour accompagner tous les acteurs qui en ont besoin et ce, tant d'un point de vue qualitatif que d'un point de vue quantitatif. La neutralité et la couverture territoriale du service public, l'agilité et l'itération du modèle des start up et la capacité à prendre des risques structurant des PME et ETI nous inspirent pour tracer notre propre voie avec comme boussole notre raison d'être.



Jérémie David

Président de **La Cordée** et invité permanent de notre comité de mission

Pourquoi avoir accepté d'être membre du comité ?

J'ai rencontré l'Agence Déclic en 2016 lors de son accompagnement d'une collectivité qui se posait des questions sur l'intérêt du coworking pour son territoire. J'avais apprécié la posture d'Aurélien Ollivry et Anne-Laure Simon et leur capacité à identifier les bonnes parties prenantes. J'ai continué d'échanger régulièrement avec Aurélien sur nos visions respectives et la structuration de nos entreprises. Quand on m'a proposé de rejoindre le comité de mission, cela me semblait une suite logique pour continuer de réfléchir ensemble.

Comment voyez-vous votre rôle au sein de ce comité ?

Je pensais juste faire le pique-assiette (nous déjeunons ensemble avant chaque comité) mais finalement je vois trois rôles intéressants. Aller à l'essentiel en clarifiant ce qui peut être un peu touffu et jargonneux car l'entreprise est plongée dans son monde et c'est normal. Relier les enjeux les uns aux autres, autour de la mission mais pas seulement, alors que les référentiels et les slides poussent à séparer analytiquement. Encourager enfin, à la fois en célébrant les accomplissements et en incitant à aller encore plus loin dans l'ambition.

Quel est votre regard sur ce qu'il s'y passe ? Comment le voyez évoluer au fil du temps ?

J'ai été tout de suite ravi par la convivialité et la bienveillance des échanges. Les débats de fond sont passionnants car politiques, sur le rôle de l'entreprise, sa stratégie, ses résultats, sa contribution à la société, les compromis à effectuer. J'ai le sentiment que nous avons évité les discussions trop techniques sur la couleur des indicateurs. Au bout d'un an, je constate aussi une forte convergence au comité entre les différentes parties prenantes, ce qui est une force car un signe de la robustesse de la mission, mais aussi une limite. Il y aurait peut-être un enjeu à créer davantage de controverse dans le comité, toujours dans un cadre bienveillant, pour mieux fédérer ensuite. La culture de l'Agence Déclic lui permet d'expérimenter beaucoup et c'est une chance !



Notre raison d'être : Contribuer à rendre nos territoires plus performants et durables

Nos objectifs statutaires

Aider **LES ENTREPRISES** à intégrer la notion d'intérêt général dans leurs pratiques via l'accompagnement à la mise en œuvre de démarche RSE.

Accompagner **LES COLLECTIVITÉS** à délivrer un meilleur service via la mise en œuvre d'une organisation inclusive, d'une gestion de projet optimisée, d'achats publics durables.

Accompagner **LES ASSOCIATIONS** dans leur structuration pour construire un modèle pérenne notamment économiquement.

Nos objectifs opérationnels

1.

L'IMPACT DE NOS ACCOMPAGNEMENTS SUR NOS CLIENTS ET LES TERRITOIRES

2.

LA QUALITÉ DE NOS ACCOMPAGNEMENTS

3.

NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE

4.

NOTRE MAÎTRISE DES STANDARDS ET RÉFÉRENTIELS EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nos indicateurs Clés de Performance

Indicateurs de mesure de notre impact :

- Décisionnaires dans la mission réalisée (en % par rapport au total d'accompagnements)
- Taux de clients implantés en région
- Taux de croissance de l'Agence Déclic et donc, selon notre raison d'être, des impacts positifs de nos missions chez nos clients et sur les territoires

Indicateurs de mesure de la qualité :

- Mesure de la satisfaction client (de 1 à 4)
- Niveau de recommandation client (oui/non)
- Niveau d'utilité de la mission (de 1 à 4)
- Niveau de montée en compétences (autonomie) des interlocuteurs et des équipes de la structure mesurée selon le retour client (de 1 à 4)

Indicateurs de mesure de notre contribution et de notre sphère d'influence :

- Influence sur nos Territoires d'implantation au travers des données suivantes :
 - Abonnés newsletter RSE
 - Abonnés newsletter CP
 - Entretiens conseils réalisés
 - Investissement réseaux
 - Abonnés LinkedIn & Twitter
- Production de contenus alliant expertise et pédagogie
- Participation aux chantiers collectifs sur le conseil responsable (en nombre)

Indicateurs « référence pionnière » :

- Niveau d'implémentation en interne des plus hauts standards de développement durable.
- Niveau de maîtrise des référentiels / méthodes en développement durable selon l'application dans nos accompagnements.

OBJECTIF 1 :

L'IMPACT DE NOS ACCOMPAGNEMENTS SUR NOS CLIENTS ET SUR LES TERRITOIRES

L'Agence Déclic contribue à rendre ses territoires plus performants et durables par l'intermédiaire de son modèle d'affaires lui-même et les accompagnements réalisés auprès de ses clients.

Explications :

Pour atteindre sa raison être l'Agence Déclic a choisi d'évaluer l'impact de ses accompagnements au travers de **3 INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE** différents et complémentaires.

Tout d'abord, l'implication des décideurs dans les accompagnements réalisés. En effet, pour qu'un accompagnement soit réellement transformatif, il nous apparaît comme nécessaire que les décideurs soient pleinement impliqués* pour garantir une appropriation des enjeux au plus haut niveau de la structure et donc une continuité dans les actions à mener.

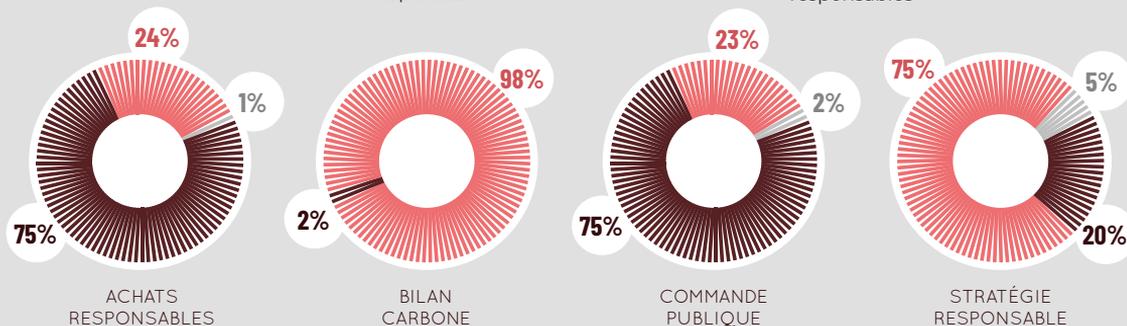
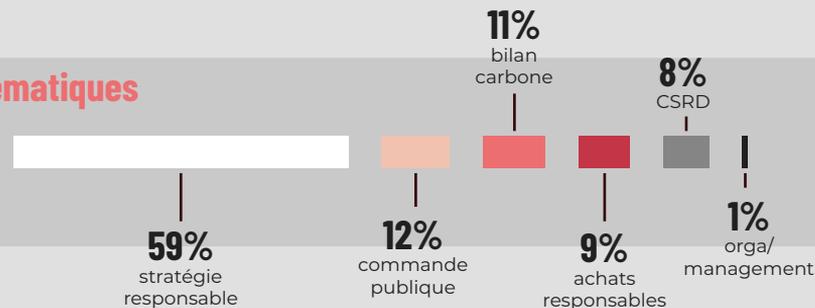
D'autre part, l'Agence Déclic s'est donnée pour objectif de maintenir un niveau d'activité majoritairement en région pour contribuer à transformer les territoires. Enfin, notre cabinet ne proposant que des accompagnements directement en lien au développement durable, la croissance de l'entreprise témoigne en elle-même d'un impact positif sur les clients et les territoires.

*A minima un membre du Codir impliqué dans l'équipe projet ou la direction du pôle pour les grands comptes

Nos chiffres clés de l'année :



Thématiques



Réalisations cette année :

Bien que l'arrivée de la CSRD puisse faire craindre une approche plus technique et moins stratégique du développement durable dans les organisations, nous avons développé des méthodologies d'accompagnement impliquant systématiquement les Codir/Comex y compris dans une perspective de réflexion prospective de leur modèle d'affaires. Nous avons lancé une implantation géographique d'agence à Lyon, afin d'adresser des besoins d'accompagnement en région Région Auvergne Rhône Alpes qui nous semblaient insuffisamment adressés. Cela permet d'accroître notre couverture géographique et d'être au plus près de la compréhension des besoins d'un nouveau territoire.

Enfin, nous avons poursuivi notre croissance en volume d'accompagnement et en chiffre d'affaires, ce qui témoigne du dynamisme de l'intégration des questions de durabilité dans les structures publiques, privées et associatives et donc de la transformation des territoires.

Nos enjeux pour demain :

- **Poursuivre les accompagnements** stratégiques et renforcer nos méthodes prospectives
- **Consolider** notre présence en **Région Auvergne Rhône Alpes**
- **Maintenir un taux de croissance** soutenu tout en améliorant la qualité de nos accompagnements
- Chercher à **mesurer l'impact de nos accompagnements** de manière plus complète

ASSURER DES ACCOMPAGNEMENTS QUI ONT DES IMPACTS POSITIFS POUR LES CLIENTS ET LES TERRITOIRES

Indicateurs	Valeurs cibles 2023-24 EXERCICE 10	Résultats 2023-2024 EXERCICE 10	Conformité (ok ou pas ok)	Tendance (à l'amélioration ou à la dégradation)
Accompagnements dans lesquels sont impliqués les décisionnaires* (en pourcentage par rapport au total des accompagnements)	>50%	94%	ok	↗
Taux de clients implantés en région (par rapport à Paris)	>50%	88%	ok	↗
Taux de croissance de l'agence	Maintien de l'activité n-1	38%	ok	↗

Avis du comité de mission

Les résultats et les tendances sont positives, il convient de célébrer et de féliciter les collaborateurs pour le travail réalisé notamment sur la confiance nouée et renouvelée avec les décisionnaires. Les fondamentaux de l'Agence Déclic sont en place dans un contexte de croissance et de diversité territoriale.

Il nous paraît important de suivre la part des missions CSRD pour éviter une « dépendance » à ces activités réglementaires à l'avenir ainsi qu'un regard sur le maintien de l'implication des dirigeants sur ces accompagnements.

Nous vous incitons à questionner les valeurs cibles ainsi qu'à réfléchir au-delà du taux de croissance au nombre de bénéficiaires des accompagnements par exemple.



OBJECTIF 2 :

LA QUALITÉ

DE NOS ACCOMPAGNEMENTS

L'Agence Déclic contribue à rendre ses territoires plus performants et durables par l'intermédiaire de son modèle d'affaires lui-même et des missions réalisées avec ses clients.

Explications :

La qualité d'une mission s'illustre par différents facteurs, de la gestion de projet au respect du calendrier, en passant par la posture professionnelle des consultants à la pertinence des livrables rendus.

La mesure de la qualité de nos accompagnements est donc évidente.

Nous avons sélectionné **4 indicateurs de suivi** pour s'en assurer :

1

Quelle est leur satisfaction à l'issue de la mission ?

Si nos clients sont satisfaits, l'engagement à faire évoluer leurs pratiques sera plus important.

satisfaction

2

Nous recommanderaient-ils auprès d'autres structures ?

Recommander l'Agence Déclic à d'autres structures est un gage de qualité et de confiance fort à l'issue de projets stratégiques.

recommandation

3

La mission a-t-elle été utile pour leur modèle d'affaires, leur stratégie, leur écosystème ?

Une mission peut être certes de qualité et conforme aux attentes initiales mais se doit aussi d'être utile pour amener notre client vers plus de responsabilité et de durabilité.

utilité

4

Quel est le niveau de montée en compétences de l'équipe projet ou de l'interlocuteur sur les sujets traités avec l'Agence Déclic, une fois la mission réalisée ?

Nous travaillons « avec » nos clients et non « pour ». Rendre autonomes nos clients à l'issue de nos missions est important afin de pérenniser les engagements définis et les actions mises en œuvre.

montée en compétence

Réalisations cette année :

Nous mesurons la qualité de nos missions par l'intermédiaire d'un questionnaire adressé à chaque client en fin de projet. Chaque chef.fe de projet a la responsabilité de l'envoi et de s'assurer de recevoir le questionnaire complété. Cette année, nous avons obtenu peu de retours de la part de nos clients, environ une trentaine de réponses pour 230 missions réalisées.

À noter que ce taux de réponse est en baisse de 36% par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est multifactorielle mais reflète un manque de vigilance de la part des chefs.fe de projet quant à la complétude du questionnaire, en faisant un enjeu notable pour demain.

NB : Suite à un ajustement du périmètre par rapport au calcul initial, il est à noter que, pour les accompagnements en conseil :

- la valeur 2023 du niveau d'utilité de la mission est de 3,8/4 (au lieu de 3/4).

- la valeur 2022 du niveau de montée en compétence est de 2.88/4 (au lieu de 2,7/4).

À l'avenir, la méthodologie de calcul de ces indicateurs va évoluer afin d'harmoniser les méthodes de calcul entre le conseil et la formation qui diffèrent légèrement actuellement. Les résultats pris en compte seront ceux de la période fiscale (soit du 1er septembre au 31 août). Ces évolutions nous permettront de toujours mieux comparer les résultats d'une année sur l'autre et d'avoir une meilleure lisibilité entre les activités de conseil et de formation.

Nos enjeux pour demain :

➔ S'assurer de la **complétude des questionnaires de satisfaction**, sous la responsabilité des chefs de projet (trop peu de réponses pour cet exercice)

ASSURER DES ACCOMPAGNEMENTS DE QUALITÉ

Indicateurs	Valeurs cibles EXERCICE 10	Conseil		Formation	
		Atteinte des valeurs cibles	Tendance	Atteinte des valeurs cibles	Tendance
Mesure de la satisfaction client (de 1 à 4)	>3/4	Oui (3,71)	↘	Oui (3,86)	↘
Niveau de recommandation client (Oui/Non)	>80%	Oui (100%)	↗	Oui (98,5%)	↗
Niveau d'utilité de la mission (de 1 à 4)	>3/4	Oui (3,84)	▬	Oui (3,48)	↗
Niveau de montée en compétences (autonomie) des interlocuteurs et des équipes de la structure mesurée selon le retour client (de 1 à 4)	>2/4	Oui (3,16)	↗	Oui (3,87)	↗

Avis du comité de mission

Les résultats et les tendances sont stables ou positives, il convient de célébrer et de féliciter les collaborateurs pour le travail réalisé.

Le taux de réponse aux questionnaires est à améliorer en investiguant le process actuel ainsi que la culture de l'évaluation et du contrôle qualité dans l'entreprise. Nous pensons qu'il serait pertinent d'avoir plus de subtilité dans la mesure de la recommandation en s'inspirant par exemple du Net Promoteur Score et en distinguant la recommandation : du consultant, de l'agence, de la méthode utilisée.

Enfin, nous préconisons d'approfondir la mesure du niveau d'utilité en ciblant 1 à 2 missions dans une approche expérimentale autour de l'impact.



OBJECTIF 3 :

NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE

L'Agence Déclic contribue à rendre ses territoires plus performants et durables par l'intermédiaire de son modèle d'affaires lui-même et les accompagnements réalisés auprès de ses clients.

Explications :

Pour atteindre sa raison être l'Agence Déclic a choisi d'agir également au travers de sa sphère d'influence, c'est-à-dire au-delà des accompagnements réalisés auprès des clients. Cela passe par la création et la diffusion de contenus qualitatifs sur les thématiques de durabilité mais aussi la présence régulière dans les réseaux territoriaux.

Ainsi, nous souhaitons faire croître notre communauté et rendre accessibles les sujets de durabilité pour « donner envie » à un maximum d'individus ou de structures de travailler sur ces sujets.

Réalisations cette année :

Nous avons testé des nouveaux formats comme les articles et webinaires « décryptage » afin de proposer un contenu alliant expertise et expérience pour partager les enseignements accumulés au cours de ces 10 dernières années.

Nous avons également identifié les réseaux territoriaux en région Région Auvergne Rhône Alpes et fait le choix de rejoindre l'ANDRH* enfin, la structuration des fonctions marketing et communication nous a permis de gagner en qualité et régularité dans la diffusion de contenu et ainsi d'accroître notre communauté.

*Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines

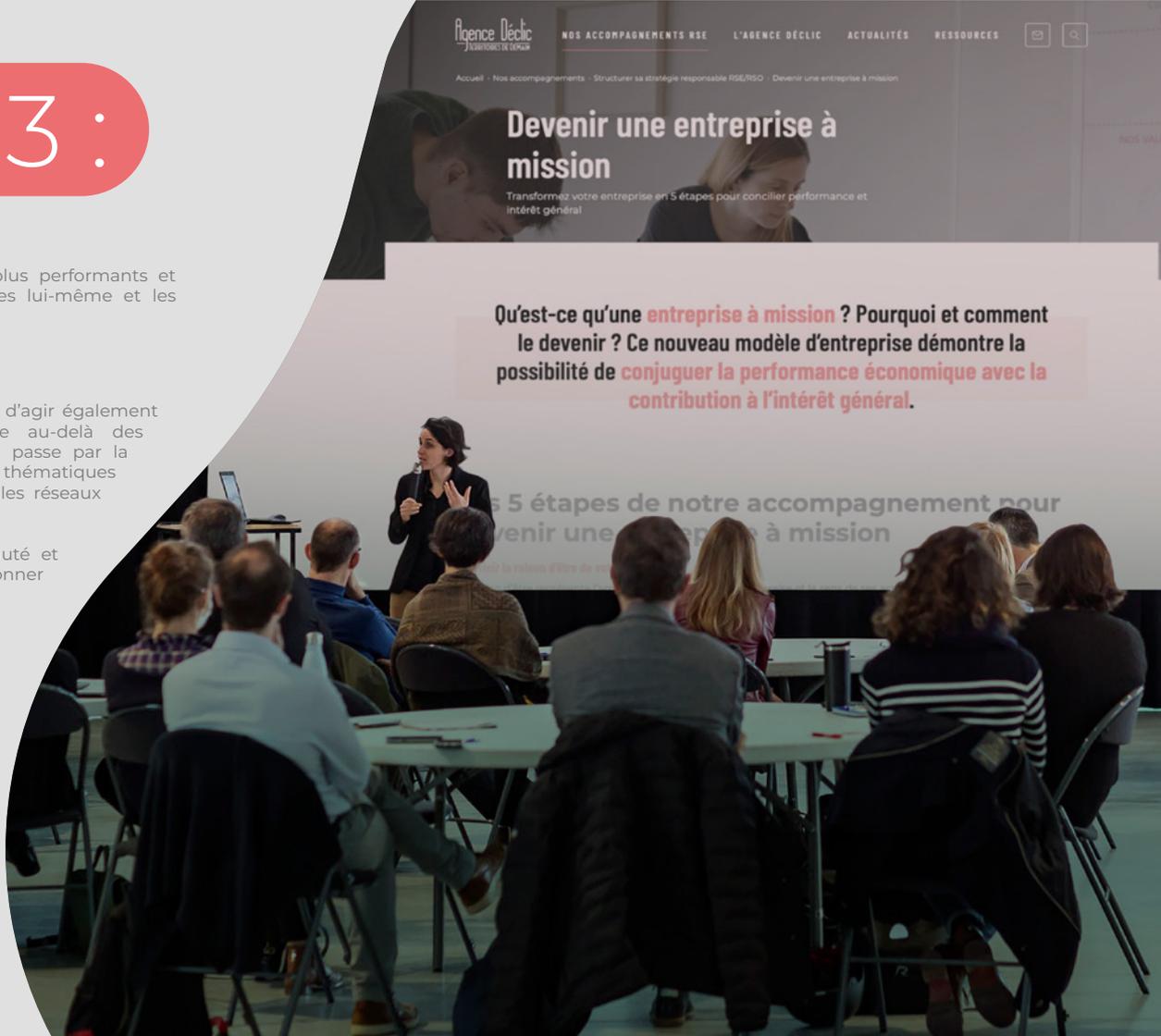
Devenir une entreprise à mission

Transformez votre entreprise en 5 étapes pour concilier performance et intérêt général

Qu'est-ce qu'une **entreprise à mission** ? Pourquoi et comment le devenir ? Ce nouveau modèle d'entreprise démontre la possibilité de **conjuguer la performance économique avec la contribution à l'intérêt général**.

5 étapes de notre accompagnement pour devenir une entreprise à mission

pour la raison d'être de vos



NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE

	Indicateurs	Valeurs cibles 2023-2024 EXERCICE 10	Résultats 2023-2024 EXERCICE 10	Conformité	Tendance
Influence sur nos territoires d'implantation	Abonnés Newsletters	Maintien de l'activité n-1	RSE : 846 ACHATS : 473	ok	↗
	Abonnés LinkedIn	Maintien de l'activité n-1	5 374	ok	↗
	Entretiens conseils réalisés (dont participations aux webinaires dédiés)	Maintien de l'activité n-1	145h	ok	↘
	Investissements réseaux	Maintien de l'activité n-1	13	ok	↘*

Indicateurs

Production de contenus alliant expertise et pédagogie

Durant l'année écoulée, l'Agence Délic a partagé sur son site **30 articles RSE** et réalisé **12 fiches de vulgarisation des marchés publics**. Nous avons animé **10 webinaires RSE** et **9 webinaires RH**. Lors de cette période, **9 newsletters RSE** et **10 newsletters Marché Public** ont été diffusées.

=> tous les consultants sont impliqués pour poursuivre cet objectif lié à la diffusion de l'expertise de façon pédagogique.

En dehors des bureaux, les membres de la D-Clique ont participé à **11 évènements**. Dans le détail, **4 webinaires**, **3 prises de parole**, **1 podcast**, **1 Forum**, **1 article de magazine** et **1 intervention radio**.

Pour finir, **un ouvrage sur les marchés publics** a été édité.

Participation aux chantiers collectifs sur le conseil responsable

Objectif en « **attente** » car les seuls chantiers spécifiques au conseil et connus à ce jour sont le groupe de travail du **Syntec** et la **CEC Conseil** et nous nous sommes déjà beaucoup investis au sein d'autres collectifs tel que **la Communauté des entreprises à mission** et bientôt **l'ANDRH****.

**Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines



Nos enjeux pour demain :

- **Identifier** des zones ou sujets d'influence nouveaux
- **Affirmer** notre vision
- **Consolider** les nouveaux formats développés

Avis du comité de mission

Des éléments qualitatifs ont plus d'intérêt qu'une valeur cible quantitative.

Les précisions apportées sur les contenus des éléments produits nous paraissent qualitatives, nous vous encourageons à tisser des liens avec le monde académique pour ces créations de contenus et vous encourageons à donner votre avis sur vos sujets d'expertise en affirmant votre vision.

Nous pensons que votre rapport de mission doit être en lui-même un outil d'influence. Enfin, dans le cadre de votre sphère d'influence, il nous paraît intéressant de chercher à avoir une représentation des différentes régions dans le comité de mission.

* Le comité de mission a validé la conformité de l'indicateur même si le nombre de réseaux investis a légèrement baissé (-2).

OBJECTIF 4 :

NOTRE

MAÎTRISE DES STANDARDS

ET RÉFÉRENTIELS EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Explications :

Intégrer la notion d'intérêt général dans les pratiques des entreprises, inciter à l'achats publics durables ou encore rendre pérennes économiquement les associations sont des objectifs auxquels le développement durable permet de répondre.

L'Agence Déclic accompagne ses clients dans cette logique de durabilité par l'intermédiaire d'outils reconnus et adaptés à chaque contexte, à chaque ambition, à chaque projet.



1 CERTAINS SONT VOLONTAIRES ET ATTESTENT D'ENGAGEMENTS RESPONSABLES À DIFFÉRENTS NIVEAUX : SUR LE PLAN SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL OU SOCIÉTAL, À L'ÉCHELLE FRANÇAISE OU INTERNATIONALE. NOUS RETROUVONS LES LABELS, CERTIFICATIONS OU AUTRES RÉFÉRENTIELS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

2 D'AUTRES SONT RÉGLEMENTAIRES ET PERMETTENT D'UTILISER LA RSE COMME UN OUTIL DE CONFORMITÉ ET D'ÉVOLUTION DES MODÈLES D'AFFAIRES. NOUS RETROUVONS PAR EXEMPLE LA CORPORATE SUSTAINABILITY REPORTING DIRECTIVE - CRSD

(ancienne Déclaration de Performance Extra Financière – DPEF)

Réalisations cette année :

Au sein de l'Agence Déclic, avant de pouvoir proposer des accompagnements répondant aux besoins de nos clients, nous testons et appliquons ces outils en interne. Notre volonté est de rester pionnier sur les thématiques de développement durable appliquées à nos clients, pour cela nous devons veiller à assurer la maîtrise de ces référentiels.

Néanmoins, cela n'est pas toujours évident. Certains des projets menés avec nos clients sont conditionnés par ces outils, à l'instar de la CSRD qui vient bousculer le reporting financier et extra financier de bon nombre d'entreprises. Fraîchement transposée en droit français depuis fin 2023, la CSRD sera complétée par des normes sectorielles qui viendront préciser les données attendues dans les prochaines années.

Ce manque d'informations nous invite ainsi à maintenir des pratiques agiles avec nos clients mais aussi en interne. En effet, bien que l'Agence Déclic ne soit pas soumise à la CSRD dans les prochaines années, nous nous sommes appliqués ses exigences à notre modèle d'entreprise. Se mettre à la place du client nous permet de toujours mieux comprendre sa perception du sujet et d'adapter nos méthodes de travail. Par l'intermédiaire d'une équipe projet CSRD interne, nous avons formalisé notre modèle d'affaires et notre chaîne de valeur afin d'y qualifier les impacts de nos activités sur l'environnement et notre sphère sociale et sociétale.

Des risques et des opportunités pour notre stratégie ont également émergés permettant d'adapter notre modèle aux potentielles évolutions futures. L'exercice n'est pas simple. Entre la gestion de la charge liée à notre activité, la coordination de l'équipe en interne et la nécessaire construction d'outils CSRD compatibles, le projet sera finalisé par un plan d'actions d'ici à fin 2024.

MAÎTRISER LES STANDARDS ET RÉFÉRENTIELS EN DEVELOPPEMENT DURABLE

Indicateurs	Valeurs cibles EXERCICE 10	Atteinte des valeurs cibles	Tendance
Niveau d'implémentation en interne des plus hauts standards de développement durable	À minima le maintien des valeurs de l'exercice 9	B Corp Démarche de Société à Mission Démarche d'application de la CSRD pour les entreprises volontaires Bilan carbone	
Niveau de maîtrise des référentiels et méthodes en développement durable selon l'application dans nos accompagnements	Pas de valeur cible définie car dépendance des secteurs accompagnés, du marché et de la réglementation (si déjà fait chez un client)	12 (Bcorp, SDG, Société à mission, Ecovadis, ISO 26000, Engagé RSE, Lucie, Bilan Carbone, Référentiel RSE Propreté, Bâtisseurs responsables, ISO 20400 – RFAR, Positive company)	

Avis du comité de mission

Les résultats et tendances sont stables et démontrent un maintien de l'implémentation des standards de développement durable satisfaisant. Il nous paraîtrait pertinent de faire un retour d'expérience formalisé de cette application au sein de l'Agence Déclic pour apporter des éléments qualitatifs et une analyse critique sur les différents standards.

D'autre part, nous vous encourageons à rendre visible votre travail de veille sur l'état de l'art des standards afin de faciliter une mise en perspective.



Nos enjeux pour demain :



Poursuivre la maîtrise de l'application de la CSRD pour les PME volontaires, puis selon les normes sectorielles qui émergeront dans les prochaines années

Voici les résultats de notre renouvellement de labellisation B Corp en 2023,



COLLECTIVITÉS (+0.6) : pour le pilier Collectivités, notre score a évolué de 0.6 point. L'Agence s'est investie de manière approfondie dans sa participation aux événements dédiés au développement durable et dans la production de contenus associés. De plus, 10 emplois furent créés les 12 derniers mois.



Community

DIVERSITY, EQUITY, & INCLUSION : 5.2
ECONOMIC IMPACT : 11.1
CIVIC ENGAGEMENT & GIVING : 1.7
SUPPLY CHAIN MANAGEMENT : 1.0

ENVIRONNEMENT (+0.3) : pour le pilier Environnement, notre score a évolué de 0.3 point. De nombreux projets étaient déjà en cours au sein de l'Agence et ont été poursuivis, tels que l'actualisation de notre Bilan Carbone qui connaît une baisse aux ratios kg eqCO2/jour vendu ou k€ de CA en seulement 1 an (-30% d'émissions par jour vendu, -38% par k€ de CA).



Environment

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT : 1.6
AIR & CLIMATE : 3.9
WATER : 0.3
LAND & LIFE : 1.5

ainsi que le détail par thématique :

GOVERNANCE (+5.4) : pour le pilier Gouvernance, notre score a augmenté de 5.4 points par rapport au précédent audit. L'ouverture du capital aux collaborateurs (4 nouveaux associés - salariés en 2023) et la croissance de l'entreprise en cohérence avec sa mission expliquent cette amélioration.



Governance

MISSION & ENGAGEMENT : 2.6
ETHICS & TRANSPARENCY : 4.9
+ MISSION LOCKED : 10

COLLABORATEURS (+2.5) : pour le pilier Collaborateurs, notre score a augmenté de 2.5 points. Les avantages collaborateurs mis en place (prise en charge des abonnements de transports en commun à hauteur de 80%, forfait mobilité durable) ainsi que l'évolution positive de l'effectif et l'augmentation générale des salaires sont des facteurs explicatifs.



workers

FINANCIAL SECURITY : 4.9
HEALTH, WELLNESS, & SAFETY : 9.6
CAREER DEVELOPMENT : 5.0
ENGAGEMENT & SATISFACTION : 6.5

CLIENTS (+9.5) : pour le pilier Clients, notre score a augmenté de 9.5 points. L'Agence a adressé une plus grande diversité et un nombre plus important de clients ces 2 dernières années. De plus, de nouvelles offres permettent à nos clients de toujours mieux adresser les problématiques économiques, sociales et environnementales telles que notre offre d'accompagnement à la mesure et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre ou notre offre de structuration d'une politique d'égalité professionnelle en entreprise.



Customers

CUSTOMER STEWARDSHIPS : 2.4
+ IMPACT IMPROVEMENT : 17.3

Nos enjeux pour demain :

Depuis de nombreuses années maintenant, nous avons défini notre raison d'être et nos objectifs statutaires, ils nous guident et nous conviennent, car nous les avons toujours envisagés comme exprimant la contribution sociétale de l'entreprise au travers de son modèle d'affaires, de ses activités. Nous l'avons construit de cette façon comme une intuition, un parti pris qui n'était pas forcément partagé par d'autres entreprises à mission, au départ.

Les travaux de la communauté des entreprises à mission confirment aujourd'hui cette approche centrée sur le cœur des activités davantage que sur les pratiques responsables des entreprises... alors nous continuons en questionnant régulièrement nos objectifs opérationnels sous l'œil impitoyablement bienveillant de notre comité de mission.

Nous pouvons réussir cela avec **notre équipe forte de 30 talents** aujourd'hui et plus demain qu'il nous faut intégrer, former à la **Déclic Touch** et accompagner pour certain dans le métier de consultant. Il s'agit en soit d'un beau défi qui conditionne à lui seul notre capacité à relever tous les autres.

Nous avons ainsi cette année créé des modules de formation internes regroupés dans notre **Kisschool*** et co-construit notre socle managérial pour que chaque collaborateur puisse avoir les ressources et appuis pour performer auprès de nos clients. Cette étape de consolidation nous a semblé être un préalable indispensable avant de développer de nouveaux dispositifs visant la régénération des consultants évoquée dans notre précédent rapport.

Nous nous employons avec cœur à incarner et faire vivre notre mission en faisant de notre mieux, tout simplement.

*KISS = keep it sexy, short, sustainable

Nous avons de nombreux défis à relever au cours de la prochaine année :

- ▶ Consolider notre implantation en région Région Auvergne Rhône Alpes et plus globalement maintenir un développement soutenu partout où les structures ont besoin d'accompagnement.
- ▶ Confirmer la qualité de nos accompagnements en mariant les approches techniques et stratégiques et en maintenant un haut niveau d'implication des décisionnaires.
- ▶ Chercher à aller plus loin sur la mesure d'impact de nos accompagnements.
- ▶ Préciser nos messages et renforcer notre influence.
- ▶ Poursuivre notre maîtrise de la CSRD.



Contact :

www.agence-declic.fr

contact@agence-declic.fr

Agence Déclic
— TERRITOIRES DE DEMAIN

RENNES - NANTES - PARIS - LYON