

**DOSSIER DE CANDIDATURE  
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE  
2016**

**I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :**

**Raison sociale :** AXIS EXPERTS CONSEILS

**Statut :** SARL

**Date de création :** début d'activité 04/10/2000

**Activité :** Société de conseils, d'expertise comptable

**Territoires d'action :** Essentiellement la région Nord-Pas de Calais Picardie

**Filiales :**

- SARL Ax-Audit à Villeneuve d'Ascq : Audit et Commissariat aux Comptes avec qui nous partageons nos locaux et notre gouvernance.
- SARL A2C NORD à Saint-Pol-sur-Mer : expertise comptable
- Trois entités au total

Le site de Saint-Pol-sur-Mer a rejoint Axis Experts Conseils et Ax-Audit depuis un an et n'est pas encore intégré dans notre démarche RSE. C'est un objectif pour 2017.

**Effectif :** 22 personnes au 31/12/2015

Il y a 4 personnes salariées de la SARL A2C NORD et 2 personnes de SARL Ax-Audit  
Ce dossier portera sur Axis Experts Conseils.

**Adresse :** 4 rue de la Cousinerie 59650 Villeneuve d'Ascq

**Téléphone :** 03 28 09 90 70

**Site Internet :** axisconseils.fr

**Contacts :**

**Anne HEINTZ**, conseiller d'entreprise, heintz@axisconseils.fr, 03 28 09 90 70

**Laurent BAZIN**, associé dirigeant, bazin@axisconseils.fr, 03 28 09 90 70

<b>Nature</b>	<b>Montant</b>
Chiffre d'affaires HT 2013	<b>1521 k€</b>
Chiffre d'affaires HT 2014	<b>1 545 k€</b>
Chiffre d'affaires HT 2015	<b>1 644 k€</b>

**Chiffres correspondant aux résultats d'Axis Experts Conseils**

Nous développons de nouvelles missions de conseils auprès de nos clients : ressources humaines déléguées, croissance externe, analyse du risque client... Ces nouvelles prestations sont réalisées par des nouvelles compétences que nous avons recrutées en 2015.

**Bilan carbone :** non

**Bilan Gaz à Effet de Serre\* :** non concerné par la réglementation

**\*Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés**

Bilan en cours de constitution pour scope 1 et partiel pour scope 2 (Suivi des consommations énergétiques).

**Rapport RSE :** oui

**En ligne :** non

Premier rapport RSE finalisé

**Prix et nominations :**

- Distinctions ARDAN (Actions Régionales pour le Développement d'Activités Nouvelles) en septembre 2015

**Certifications :**

- Labellisation LUCIE ISO 26000 en novembre 2015

## Contexte et activité

### Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Nous sommes une entreprise de conseil, d'audit et d'expertise comptable. Notre clientèle est constituée d'entreprises et d'associations implantées essentiellement dans la Région. L'engagement RSE est un projet collectif volontaire qui donne un nouvel élan à notre entreprise et renforce notre conviction et notre détermination à faire d'Axis Experts Conseils une marque forte au service de nos clients et de notre territoire.

## Mission et valeurs

### 1) Quelle est votre mission ?

Notre mission est de faire de l'externalisation des obligations administratives (comptabilité, fiscalité, droit du travail) de nos clients, entreprises et associations, des opportunités pour faciliter leur développement.

### 2) Quelles sont vos valeurs ?

- la confiance qui est construite au quotidien.
- le sens du défi de la pérennité des entreprises que nous accompagnons.
- l'efficacité qui repose sur l'initiative, la responsabilité et la disponibilité de chacun.
- La richesse d'une intelligence collective et de compétences diversifiées.

## Parties prenantes

- **Actionnaires** : 3 associés avec détention du capital
  - Laurent BAZIN 45 %
  - Alexandre HERBEAU 45%
  - Jérôme ELAUT 10%.
- **Salariés** : 22 salariés d'Axis Experts Conseils.
- **Clients** :
  - Clients pour des missions récurrentes.
  - Clients pour des études et missions ponctuelles.
  - Entreprises dans tous secteurs d'activités, de l'entreprise sans salarié à la PME d'une centaine de salariés.
  - Secteur associatif.
- **Fournisseurs** :
  - Intervenants réguliers pour l'entretien, le courrier, la récupération des déchets, la maintenance informatique ...
  - Intervenants ponctuels pour des travaux d'entretien (chauffage, espaces verts ...)
  - Fournisseurs des services généraux, logiciels informatiques.

- **Partenaires d’Affaires :**  
Commissaires aux comptes, avocats, notaires, assureurs, conseillers en patrimoine, financeurs (banques ...).
- **Services publics :**
  - Relations liées à notre activité déclarative : administration fiscale, DIRRECTE, Caisses d’assurance sociale, mutuelles, tribunaux.
  - Participation au COPIL Nord Pas de Calais de la Charte et Label Relations fournisseurs responsables.
- **Société Civile :** implication des associés et de certains salariés
  - Vice-président du Centre des Jeunes Dirigeants d’entreprise
  - Locale : Conseil Prudhommal ; Entreprendre pour Apprendre, Nord Entreprendre, Réseau Etincelle, programme Emergence d’ARELI...
- **La Planète (environnement)**
- **Ecoles, universités**
  - Dans lesquelles nous intervenons (Lille I, IREC, ECF, ....)
  - De nos salariés en formation professionnelle (apprenti, contrat de professionnalisation, expert-comptable stagiaire)
  - Membre du comité de pilotage de l’Université Catholique de Lille.

### Enjeux et objectifs de la démarche RSE

#### ⇒ **Economiques**

- **Etre partenaire de nos clients**

Notre vocation est d’être un vrai partenaire de chaque client ce qui implique de :

- S’assurer en permanence de sa satisfaction et inscrire la relation dans la durée.
- Etre à l’écoute de ses besoins et de les anticiper.

- **Etre acteur d’une performance globale**

Notre performance n’est pas uniquement financière, elle est aussi humaine. Elle repose sur une construction collective de notre stratégie avec nos parties prenantes en intégrant les dimensions économiques, sociales, environnementales et sociétales.

Nous voulons aussi la promouvoir auprès de nos clients et les aider à valoriser leurs bonnes pratiques RSE.

#### ⇒ **Sociaux**

- Contribuer à l’épanouissement de nos salariés.
- Les impliquer à la vision stratégique et aux projets d’entreprise.
- Veiller à leur bien-être et à leur formation.

#### ⇒ **Environnementaux**

- S’appuyer sur l’évolution numérique pour limiter l’impact environnemental de nos activités.
- Limiter l’impact environnemental de l’entreprise quand les occasions se présentent (isolation, choix du papier, ruche, étude d’opportunité d’un fournisseur d’énergie verte)

## II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

### 1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

#### 1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

- La RSE est au cœur de la structuration de notre politique sociale : équité salariale, entretien annuel, projet de formation, recrutement, engagement sociétal.
- La RSE est présente dans notre gouvernance au sein du conseil d'entreprise et de comités de pilotage transverses. (voir présentation à la question suivante N° 2).
- **Nous voulons accompagner nos clients dans la valorisation de leurs bonnes pratiques et leur reporting extra-financier.** La RSE se décline donc dans les produits innovants de notre offre de services. Nous sommes actuellement en phase de lancement. Nous sommes convaincus que la RSE est un "actif" de l'entreprise, mais les états financiers ne savent pas valoriser ces bonnes pratiques. Or le dirigeant a besoin d'afficher sa « marque » RSE et ainsi valoriser ses engagements, accéder à des marchés, attirer des talents, accompagner ses clients et fournisseurs, rassurer ses financeurs ... Aussi nous lui proposons de l'aider à mettre en place des indicateurs de performances RSE pertinents fiables et vérifiables.

#### 2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

- Tous les cinq ans, **l'ensemble des collaborateurs participent à la vision stratégique de l'entreprise à cinq ans** au cours d'une journée (notre filiale A2C Nord y a participé).
- Les projets sur des thématiques transversales sont portés par les collaborateurs au sein de **comités de pilotage** :
  - Les volontaires (salariés ou associés) se réunissent pendant l'heure du déjeuner.
  - Un tableau au centre de l'entreprise, visible de notre clientèle, reprend tous les projets de l'entreprise et permet à chaque comité de pilotage de se saisir des projets qui le motivent et d'informer sur son avancement.

Nom du COFIL	Thématiques des projets
Connect	Nouvelles technologies numériques pour l'entreprise et les clients
Savoir Faire	Communication interne et externe
Performance	Pilotage et satisfaction clients
Ressources Humaines	Offre de missions RH externalisées
Lucie	Engagements RSE
Jardinage	.....

- Le **Conseil d'entreprise** est un collectif fondé sur la confiance pour construire une vision, la partager avec la communauté Axis et assurer la mise en place de la stratégie. Il se réunit tous les mois et il est ouvert à deux salariés avec le **principe d'un Homme=une voix** (ces deux salariés ont donc 2 voix sur 5, les 3 autres voix étant celles des associés).

**3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?**

- **Suivi de la satisfaction de nos clients** avec un questionnaire envoyé par mail tous les deux ans et que nous complétons par des entretiens au cours de l'année.
- Des **tableaux de suivi de notre consommation de papier et d'énergie** affichés dans notre cuisine
- Un premier **bilan social** en 2014. (non obligatoire)
- Engagement dans un **plan d'actions RSE** dans le cadre de notre labélisation LUCIE avec la définition d'une soixantaine d'indicateurs.
- **Suivi de quelques indicateurs extra-financiers qui figurent dans notre rapport d'engagements RSE.**
  - **Economique** : empreinte économique (ETP), % missions contractualisées, taux de recommandation client, taux de croissance de l'activité conseil ;
  - **Environnemental** : collecte de bouteilles plastiques, émissions de CO<sub>2</sub> liées aux consommations de gaz et d'électricité, les déplacements professionnels en voiture (km), le tonnage de papier consommé et récupéré, la récolte de miel ;
  - **Social** : participation aux projets d'entreprise (heures), écart de rémunération homme/femme, départ CDI hors retraite, jours de formation par collaborateur ;
  - **Sociétal** : retard de paiement fournisseurs, poids de fournisseurs régionaux, engagements dans la société civile (heures).

**4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquez-vous (ex. publication des résultats, CA...)? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante**

Nous avons réalisé notre **premier rapport d'engagements RSE**, en faisant le choix d'une présentation synthétique classée selon 4 rubriques : performance économique durable, épanouissement des collaborateurs, maîtrise de l'impact environnemental, engagement local, pour être diffusé en interne, auprès de nos clients, de nos fournisseurs et plus largement encore. Nous souhaitons qu'il soit l'occasion d'engager un dialogue renouvelé avec nos parties prenantes autour de valeurs partagées.

**5) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ?**

<b>Proposez-vous une participation * à vos salariés ?</b>	<b>Non</b>
<b>Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13<sup>ème</sup> mois, ..) ?</b>	<b>Oui</b>
<b>Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?</b>	<b>Non</b>
<b>Proposez-vous un actionnariat salarié ?</b>	<b>Oui</b>

**\* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés**

(\*) Compte tenu des spécificités légales de notre métier, nous avons intégré en 2012 en qualité d'associé, un nouvel expert-comptable ancien collaborateur dans l'entreprise.

**Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ? Non**

**2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne**

Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

- Notre politique de recrutement consiste à nous ouvrir à des compétences diversifiées et à des expériences professionnelles originales car nous sommes convaincus de la richesse d'une communauté d'individus d'horizons différents.
- **Les candidats potentiels sont présentés au Comité de Direction par la personne responsable des Ressources Humaines, sans que soient précisés le genre, l'âge ou l'origine ethnique.**
  - ⇒ 2 seniors ont été recrutés dont 1 de plus de 55 ans et un dans le cadre du dispositif ARDAN (Actions Régionales pour le Développement d'Activités Nouvelles)
- Répartition Homme-Femme (ajouter deux hommes associés non-salariés)

	Femmes			Hommes			Total		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Effectif salarié au 31 décembre</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>Dont CDI</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>18</b>
<b>Dont CDD</b>	-	-	1	-	-	0	-	-	1
<b>Dont contrats en alternance/stage/contrat pro</b>	1	1	0	1	1	1	2	2	1
<b>Direction</b>	0	0	1	1	1	1	1	1	2
<b>Cadre</b>	1	1	1	0	0	0	1	1	1
<b>Employé</b>	10	12	12	4	5	5	14	17	17

- ⇒ *Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés*
- ⇒ *Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés*

- **Emploi de personnes en situation de handicap**

- **Non mais concerné par la réglementation** (*Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total*)

	2013	2014	2015
<b>Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total**

Nous serons soumis au paiement de la taxe AGEFIPH à partir de 2021 (réglementation franchissement du seuil de 20 salariés en 2016).

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

	2013	2014	2015
Moyenne d'âge des collaborateurs	37.4	36	36
Effectif des CDI de moins de 25 ans	2	1	1
Effectif des CDI de plus de 50 ans	4	7	6

*Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés*

**3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.**

**1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?**

- Un livret d'accueil (qui est en évolution) sur nos valeurs, notre engagement RSE à travers la labellisation LUCIE et nos règles professionnelles d'indépendance et de confidentialité.
- Tout nouveau collaborateur est intégré dans une équipe de 3 à 5 personnes avec **un tuteur**.

**2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?**

- Nous avons deux salariés qui réalisent leur stage d'expertise comptable (16 jours de formation/an à l'IREC de Lille, Institut [de formation professionnelle continue](#) comptable).
- Nous mettons en œuvre divers moyens pour favoriser la formation des collaborateurs : abonnements individuels et accès à des bibliothèques électroniques (formations techniques), présentation mensuelle de l'actualité réglementaire en réunion INFOCAB (présence obligatoire de tous les collaborateurs, présentation tournante, partage des compétences).
- Le développement des compétences est un objectif clairement exprimé mais qui est encore peu formalisé. Nous voulons nous doter d'un plan de formation en 2016.
- **Changement de notre processus d'entretien individuel** qui se déroulait avec un salarié et les 3 associés, sans trace écrite ni suivi. Aujourd'hui l'entretien se fait d'abord avec le responsable de l'équipe puis avec un seul associé, des objectifs sont fixés et les progrès suivis.
- Nous avons dispensé **deux formations à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ces deux dernières années.**

	2013	2014	2015
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1.57 %	1.72 %	2.88 %

\* *taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale*

\* *taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale*

La moitié des collaborateurs ont eu accès à une formation externe en 2015.

**3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?**

Deux salariés sont référents santé – sécurité au travail depuis 3 mois et vont suivre une formation.



4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2013	2014	2015
Taux de fréquence *	0	0	0
Taux de gravité**	0	0	0

\*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

\*\*Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Le dialogue social en absence de délégué du personnel (PV de carence car aucun candidat ne s'est présenté) fonctionne sur la base d'un management participatif à travers les comités de pilotage et le conseil d'entreprise. Les salariés sont consultés et associés aux prises de décision : par exemple récemment pour le choix de la mutuelle d'entreprise.

o Représentation du personnel

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*		X
- des délégués du personnel ?**		X
- un Comité d'Entreprise ?***		X
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***		X

\* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

\*\*obligatoire pour entreprise > 11 salariés

\*\*\*obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

- Le dialogue est très ouvert sur les horaires de travail, la prise de congés par les salariés, les demandes d'aménagement pour les personnes à temps partiel et pour faciliter la formation des experts comptables stagiaires.
- Les collaborateurs ont une grande latitude pour aménager leur espace de travail : exemple du projet de création d'un espace collaboratif.
- Création d'un groupe jardinage à l'initiative des collaborateurs.
- Des sorties/activités non formelles sont choisies par toute l'équipe (Casino, boxe...) et organisées spontanément.
- Animation d'équipe lors de la récolte du miel des 5 ruches de l'entreprise.

**7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?**

	2013	2014	2015
<b>Taux d'absentéisme</b>	0.21%	0.06%	0.19%

\*  $(\text{Départs année N} + \text{Arrivées année N})/2 / \text{effectif moyen N-1} \times 100$

Ce taux élevé s'explique par le choix d'un recrutement qui laisse une large part à l'embauche des jeunes suite à leur stage au sein d'AXIS. Certains de ces jeunes démissionnent quand ils se rendent compte que le métier de consultant ne leur convient pas.

**8) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?**

- La rémunération et les avantages pécuniaires sont définis en application de la convention collective des experts comptables. Cette convention collective est transmise à tout nouveau salarié, avec son contrat de travail.
- Plusieurs primes individuelles : une prime d'implication (lorsqu'un collaborateur fait gagner un client à l'entreprise), une prime de cooptation (lorsqu'un collaborateur favorise le recrutement d'un autre salarié).
- Un contrat d'intéressement qui définit la prime collective de performance globale qui a été déclenchée chaque année.

<b>Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité</b>			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			X
Maîtrise			
<b>Employés / Ouvriers</b>			X
<b>Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?</b>		<b>2.35</b>	

**4) Environnement : Préserver la Planète.**

**1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)**

- Nous avons un métier de services et sommes consommateur de papier et de cartouches d'encre.
- Les collaborateurs se déplacent souvent chez les clients avec leurs véhicules personnels (31 675 km sur l'exercice 2015).
- Les autres ressources utilisées sont des énergies pour le chauffage, l'éclairage, l'eau.

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

- Nous faisons la promotion en interne des **éco-gestes** avec le tri du papier, des bouteilles plastiques et des canettes. Nous sommes partenaires d'une entreprise du secteur adapté qui vient récupérer nos déchets triés pour les recycler.
- Notre politique de **dématérialisation des documents** vise à limiter les impressions papier. Elle facilite le travail d'équipe en interne (outils collaboratifs) et les échanges avec nos clients par la mise en place d'une **plateforme collaborative**.
- Nous suivons notre consommation d'énergie (gaz et électricité) et nous la traduisons en émissions de CO<sub>2</sub>.
- Nous contribuons à la sauvegarde des abeilles en veillant sur **cinq ruches** installées dans notre jardin (les collaborateurs réalisent eux-mêmes les soins aux abeilles et la récolte de miel. Sur nos supports de communications figurent des alvéoles faisant référence aux abeilles).
- A l'occasion du futur renouvellement de notre contrat avec EDF, nous étudions la faisabilité de choisir un fournisseur d'énergie verte.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années ?

❖ GESTION DES DÉCHETS

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2013		2014		2015	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Papier	Oui	0.557	100%	0.812	100%	0.540	100%
Emballage	Bouteilles plastiques	oui	0.019	100%	0.019	100%	0.023%	100%

❖ RESSOURCES NATURELLES

	Oui / Non	Mesures* Oui/Non	2013	2014	2015
Consommation d'énergie					
Electricité	Oui	Kwh	37 441	30 699	32 526
Gaz	Oui	Kwh	64 863	44 797	47 979
Emissions de Gaz à Effet de Serre (**)	Oui	kgCo <sub>2</sub>	18 323	13 061	13 959
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles : fournitures de bureau : papiers, cartouches d'encre.					
Papier		Kg	557	(***)	540
Cartouches d'encre			Information non disponible actuellement en cours de constitution		

\*précisez les unités

(\*\*) Uniquement la consommation d'énergie. En 2016 intégration des déplacements professionnels des collaborateurs.

(\*\*\*) Nous suivons notre consommation de papier à travers les volumes recyclés. En 2014, nous avons réalisé un gros tri de nos archives qui rend la donnée inexploitable.

**Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ?**

Non.

Nous communiquons sur les moyens d'accès en transports en commun ou en vélo (par exemple à l'occasion de nos processus de recrutement).

**5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés**

**1) Qui sont vos fournisseurs ?**

- Des intervenants réguliers pour l'entretien, le courrier, la récupération des déchets, la maintenance informatique ...
- Des intervenants ponctuels pour des travaux d'entretien (chauffage, espaces verts ...)
- Fournisseurs des services généraux, pour les logiciels informatiques, documentation ...

## 2) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

- Nous nous sommes engagés en signant la **charte des relations fournisseurs responsables** à entretenir un lien durable avec nos fournisseurs. Nous partageons nos pratiques au sein du COPIL Nord-Pas de Calais de la Charte et Label Relations fournisseurs responsables animé par la DIRECCTE.
- Nous veillons à **respecter les délais de paiement**.
- Nous faisons le choix de soutenir les **fournisseurs locaux** et de ne pas les « lâcher » quand ils sont en difficulté en établissant un prix d'achat juste.
- **Nous les sensibilisons à une démarche RSE** : présentation de notre démarche RSE et examen d'une contribution commune : exemple recyclage de DEEE (déchets Equipements Electriques et Electroniques) ; utilisation de papier recyclé.

## 3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

Nous ne réalisons pas d'audit.

## 4) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Nous sommes tenus par notre code déontologique à des relations confraternelles avec nos concurrents et nous y sommes attentifs particulièrement dans notre politique de recrutement (nous nous interdisons le débauchage).

# 6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

## 1) Qui sont vos clients ?

- Nos clients sont des chefs d'entreprise majoritairement dans la région Nord-Pas de Calais. Nous accompagnons des entreprises dans tous les secteurs d'activités et de l'entreprise sans salarié à la PME d'une centaine de salariés.
- Nous sommes fortement présents dans le secteur associatif.

## 2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

- Nous formalisons notre relation client par la signature d'une lettre de mission qui détaille précisément les tâches que le client nous confie pour réaliser la mission.
- Nous proposons à nos clients de les accompagner dans la valorisation de leurs pratiques RSE à travers la réalisation d'une plaquette de reporting intégré. Elle présente leurs valeurs, leur vision, leurs activités, leurs parties prenantes, leurs réalisations et leurs résultats avec quelques indicateurs financiers et extra financiers. Nous les aidons à choisir les indicateurs pertinents et nous apportons une attestation de leur sincérité.
- Nous avons réalisé notre première **enquête satisfaction** clients par mail en mars 2015.
  - Taux de réponse = 40%.
  - 97% de nos clients se sont dits satisfaits de nos prestations.
  - 87% trouvent que le niveau de nos honoraires est justifié.
  - 93% pensent que nous savons les écouter.
  - Nous avons l'intention de renouveler cette enquête en mars 2017. Les résultats ont été envoyés à tous les participants et diffusés sur notre site internet.

- Nous avons mis en place un questionnaire satisfaction à réaliser au cours d'un entretien ponctuel dans l'année. L'échange avec le client permet de mieux anticiper l'évolution de ses besoins.
- Les collaborateurs ont porté dans un comité de pilotage l'ensemble de cette démarche de suivi de la satisfaction de nos clients.
  - ⇒ Nous avons un taux de fidélisation élevé avec moins de 1 % de nos clients qui nous quittent pour aller chez un concurrent.

**3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?**

- Nous avons un devoir de conseil qui nous conduit à informer nos clients des risques liés à leurs choix fiscaux et juridiques.
- Nous sommes attentifs à présenter au sein de nos rapports les hypothèses retenues et toutes les conséquences des propositions présentées.
- Nous avons des procédures de sauvegarde et protection de nos données avec notre partenaire spécialisé en services informatiques.

**7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté**

**1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ?**

- Notre objectif est d'être acteur d'une dynamique locale, de soutenir l'entrepreneuriat et de participer à la formation.
- Les associés sont engagés dans des associations qui contribuent au développement humain et économique des territoires :
  - au bureau national du **CJD** et au CJD de Lille **Métropole** soit 2 jours par semaine,
  - au **Club Gagnants** (trésorier de cette association dont l'objectif est la valorisation du territoire régional),
  - au Réseau **Etincelle** (membre du conseil d'administration de cette association de formation innovante de jeunes sortis du système scolaire),
  - au **Réseau Entreprendre**,
  - au programme Emergence d'**Areli** (ouvrir les jeunes issus de milieux défavorisés aux filières grandes écoles en les accompagnant),
  - au **Club Noé** (échange sur les nouveaux modèles économiques et le développement durable)
  - au **Conseil des Prud'hommes** de Lille (un associé y est conseiller depuis 2012 soit 20 demies-journées par an)...

## 2) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Nous permettons à nos collaborateurs d'exprimer leurs passions et favorisons leur engagement dans des associations. Ces actions sont menées sur le temps de travail.

- Certains collaborateurs sont impliqués dans des actions de **mécénat de compétences** avec l'association Entreprendre pour Apprendre dont le but est de favoriser l'esprit d'entreprendre des jeunes.
- D'autres interviennent dans des cursus universitaires.
- D'autres participent à une commission du Centre des Jeunes Dirigeants.

### **III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS**

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

**La réussite de notre démarche repose sur la combinaison de :**

- la conviction des associés de l'évidence de la démarche RSE pour AXIS,
- le recrutement en 2014 d'une responsable de la RSE dans le cadre du dispositif ARDAN,
- la participation des collaborateurs dans des projets qui peuvent être à leur initiative et dans lesquels ils peuvent s'impliquer au travers des comités de pilotage,
- la création d'une offre client d'accompagnement sur l'évaluation et la valorisation des actifs immatériels RSE de l'entreprise à destination des appels d'offre, des financeurs et des salariés.
- l'établissement de tableaux de bord de suivi des engagements RSE de l'entreprise AXIS et de nos clients.
- des échanges avec d'autres entreprises engagées en RSE (communauté LUCIE, CJD, Club Noé, Réseau Alliances).

**Les difficultés identifiées :**

- L'éloignement géographique de notre filiale A2CNord pour son intégration dans notre démarche RSE.