



Agence Déclic  
— TERRITOIRES DE DEMAIN

R A P P O R T D E M I S S I O N 2 0 2 5

# SOM MAI RE

ÉDITO .....	3
PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE ET DE LA MISSION .....	4
MODÈLE DE MISSION .....	5
COMPOSITION, FONCTIONNEMENT ET ÉVOLUTIONS DU COMITÉ DE MISSION .....	6
TÉMOIGNAGES DE NOUVEAUX MEMBRES DU COMITÉ .....	7
NOS OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :	
> L'IMPACT .....	8
> LA QUALITÉ .....	10
> NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE .....	13
> NOTRE MAÎTRISE DES STANDARDS .....	16
LABELLISATION B CORP .....	19
NOS ENJEUX POUR DEMAIN .....	20

**L'AGENCE DÉCLIC** continue sur sa lancée de manière à la fois imperturbable sur ses objectifs de long terme - en lien avec sa mission, ils vont vous être présentés dans ce rapport - et avec adaptabilité dans un contexte politique, environnemental, économique, social, réglementaire chaoté. C'est un exercice grandeur nature d'articulation entre la stratégie et la tactique ! Ainsi le modèle de société à mission nous a été particulièrement utile cette année pour ne jamais perdre de vue l'horizon malgré les vagues.

Après plus de 5 ans à faire fonctionner, ajuster la mécanique nécessaire à la société à mission, notamment en améliorant nos indicateurs et leur suivi, nous avons cette année fortement fait évoluer notre comité de mission. Pourquoi me direz-vous ?

Parce qu'il est désormais un organe parfaitement intégré à la gouvernance de l'entreprise, ainsi il joue pleinement son rôle de vérification de la poursuite de la mission et de challenger stratégique comme nous en rêvions.

Il fallait donc que le comité soit à l'image de ce qu'est devenue **L'AGENCE DÉCLIC** :

- une agence nationale qui intervient également à l'international,
- une agence aux multiples compétences dans le domaine de la durabilité,
- une agence au plus près de ses clients en région.

Ainsi nous avons eu le plaisir d'accueillir dans le comité de mission de nouvelles personnes représentant la diversité des enjeux de l'entreprise pour l'aider à progresser et agir intelligemment et avec force pour réaliser sa mission.

ANNE-LAURE SIMON - CO-DIRIGEANTE

## CABINET DE CONSEIL ET DE FORMATION EN RSE - CSRD DEPUIS MAINTENANT 10 ANS

Nous accompagnons les entreprises, collectivités publiques et associations dans leur démarche RSE avec des offres de services créées sur-mesure, répondant à leurs besoins spécifiques ainsi qu'à leur niveau de maturité sur ces sujets.

Nous proposons à nos clients de mettre la RSE au cœur de leur activité : un vrai levier de performance et apporteur de valeur.

## 30 COLLABORATEURS

Dont 25 consultants et consultantes experts aux profils variés : juriste, acheteur, ingénieur... qui s'adaptent à chaque structure et ses besoins.

## 4 BUREAUX EN FRANCE

Nous sommes présents à Rennes, Nantes, Paris et Lyon pour être au plus près de nos clients. L'ancrage territorial est une valeur forte de l'Agence Déclic.

## 210 CLIENTS EN 2025

De la TPE aux multinationales en passant par les collectivités territoriales, nous vous faisons bénéficier de notre double expertise privée-publique.

OPITO  
EDUCATION

# NOTRE RAISON D'ÊTRE...

## ...CONTRIBUER À RENDRE NOS TERRITOIRES + 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.

# NOTRE RAISON D'ÊTRE...

## ...CONTRIBUER À RENDRE NOS TERRITOIRES + 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.

1.

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

2.

LA QUALITÉ DE NOS ACCOMPAGNEMENTS

### Nos objectifs opérationnels

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.

# LE COMITÉ DE MISSION DE L'AGENCE DÉCLIC



## MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION :

**LUCAS DABOUINEAU** - REPRÉSENTANT DES SALARIÉS DE L'AGENCE DÉCLIC

**JULIE MASSIEU** - REPRÉSENTANTE DES ASSOCIÉS DE L'AGENCE DÉCLIC

**ANNE-LAURE SIMON** - CO-DIRIGEANTE DE L'AGENCE DÉCLIC ET EN CHARGE DE LA STRATÉGIE DE L'AGENCE

L'Agence Déclic a désormais **4 implantations en France** et travaille dans un contexte plus international. Ainsi il nous est apparu nécessaire d'élargir géographiquement le comité de mission qui se réunissait auparavant à Rennes pour représenter davantage la diversité des clients et de territoires de l'agence.

Ainsi le comité s'est **ouvert à de nouvelles personnalités** riches de leurs expériences professionnelles et ayant collaboré avec l'agence en tant que **clients, partenaires et salariés**. Nous nous réunissons désormais en visio-conférence pour permettre à chacun de s'exprimer pleinement et facilement. Les échanges du comité ont porté cette année sur les thèmes suivants : **l'évolution des indicateurs de mission** suite à notre deuxième audit, **prospective et influence de l'agence** et **rédaction du rapport de mission** que vous lisez actuellement !

## LISTE DES INVITÉS PERMANENTS :

**PAUL LE CALLENNEC** - (CLIENT SECTEUR PUBLIC)

**GEOFFROY BELHENNICHÉ** - **UNILASALLE EME** (MONDE DE L'ÉDUCATION)

**JÉRÉMIE DAVID** - **LA CORDÉE** (TERRITOIRE)

**ROMAIN CUCULI** - **VILLAGE BY CA** (TERRITOIRE)

**AGNÈS HUMBERTOT** - **NAVISO** (CLIENT SECTEUR PRIVÉ)

**THIERRY BOSSÉE-PILON** - **COMMUNAUTÉ DES ENTREPRISES À MISSION** (EXPERTISE RSE)

**MATHILDE JAMOIS-PIQUET** - **OLMIX** (CLIENT SECTEUR PRIVÉ - OUVERTURE À L'INTERNATIONAL)

**ANAÏDE DER-AGOBIAN** - **CIRCET** (CLIENT SECTEUR PRIVÉ - OUVERTURE À L'INTERNATIONAL)

**BERNADETTE LOISEL** - **VITAMIN** (PARTENAIRE ET CONNAISSANCE SECTEUR PUBLIC)

**VALÉRIE HAUCHART** - **1 PAS POUR DEMAÏN** (PARTENAIRE ET CONNAISSANCE SECTEUR PUBLIC)

# Lucas DABOUINEAU

REPRÉSENTANT DES SALARIÉS DE L'AGENCE DÉCLIC

## POURQUOI AVOIR ACCEPTÉ D'ÊTRE MEMBRE DU COMITÉ ?

Le fait qu'on me propose de représenter les salariés m'a beaucoup touché : c'était une chance d'avoir un **impact plus large** que mon rôle initial et de participer concrètement à notre mission. C'est une **fierté** de m'impliquer ainsi au-delà de mon poste.

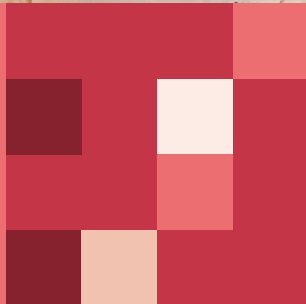
## COMMENT VOYEZ-VOUS VOTRE RÔLE AU SEIN DE CE COMITÉ ?

Suite aux retours de l'OTI, le comité attendait un renforcement sur le suivi des indicateurs. C'était donc une belle occasion de m'investir et de **co-construire de nouveaux outils de pilotage**. C'est un bon point de départ, et il y a encore beaucoup à faire pour continuer à faire évoluer ces outils et notre démarche. Je suis impliqué et j'aime questionner nos pratiques pour nourrir une **dynamique d'amélioration continue** et maintenir un niveau d'ambition cohérent avec notre mission.

## QUEL EST VOTRE REGARD SUR CE QU'IL S'Y PASSE ?

### COMMENT LE VOYEZ ÉVOLUER AU FIL DU TEMPS ?

Le comité est un **espace de discussion riche et participatif** qui m'a permis de mieux comprendre notre stratégie globale et nos parties prenantes. J'apprécie la diversité des points de vue et la **co-construction** qui en découle. Le fait qu'il soit diversifié, participatif, et que ses membres soient engagés et prêts à nous challenger nous permet d'aboutir à des **décisions qui dépassent notre vision interne**.



# Anaïde DER AGOBIAN

DE CIRCET

## POURQUOI AVOIR ACCEPTÉ D'ÊTRE MEMBRE DU COMITÉ ?

J'ai été enchantée de cette proposition et je vous en remercie encore. Nous avons choisi en 2024 de travailler avec l'Agence Déclic sur une mission de conseil pour **l'analyse de double matérialité** de Circet dans le cadre de la CSRD et cette mission s'était très bien déroulée avec une équipe attentive. Je me suis dit que c'était pour moi une belle occasion de travailler de nouveau avec eux, d'en **apprendre plus sur la société à mission** et **d'échanger avec des acteurs du développement durable**.

## COMMENT VOYEZ-VOUS VOTRE RÔLE AU SEIN DE CE COMITÉ ?

J'espère apporter un **regard neuf ou différent** sur la réalité des entreprises de grande taille avec une dimension internationale et faire profiter au comité et à l'Agence Déclic de mon expérience des sujets de durabilité : **stratégie, ambitions** et indispensables **objectifs**.

## QUEL EST VOTRE REGARD SUR CE QU'IL S'Y PASSE ?

### COMMENT LE VOYEZ ÉVOLUER AU FIL DU TEMPS ?

Le travail de préparation préalable au comité effectué par l'Agence Déclic est très **professionnel**. Les sessions sont instructives et l'animation sérieuse. La **diversité des participants** apporte beaucoup **d'ouverture et de richesse aux débats** et les suggestions faites par les membres sont toujours **accueillies très positivement**.

# 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

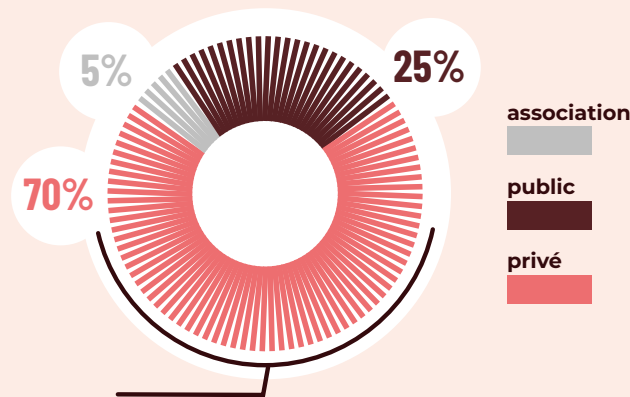
Pour atteindre sa raison d'être l'Agence Déclic a choisi d'évaluer l'impact de ses accompagnements au travers de **3 INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE** différents et complémentaires.

Tout d'abord, **l'implication des décisionnaires** dans les accompagnements réalisés. En effet, pour qu'un accompagnement soit réellement transformatif, il nous apparaît comme nécessaire que les décisionnaires 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



**210 clients**  
**pour 286 missions**

soit une très bonne fidélisation



## Réalisations cette année

Cette année, l'entrée en vigueur de la loi Omnibus est venue profondément bousculer les modalités d'accompagnement liées à la CSRD. Face à ces **évolutions réglementaires**, nous avons su nous appuyer sur nos expertises historiques pour réinterpréter les exigences et transférer nos compétences vers **des formats d'accompagnement réajustés**, toujours en cohérence avec les attentes des régulateurs et les réalités opérationnelles des organisations. Nous avons également développé **des formats d'accompagnements nouveaux** autour de la prospective pour aider nos clients à imaginer leur entreprise demain.

Cette capacité d'adaptation nous a permis de maintenir une dynamique de croissance, tant en volume d'accompagnement qu'en chiffre d'affaires. **Ainsi nous avons réalisé 300 jours de conseils en durabilité de plus que l'année passée.** Mais au-delà de cette performance, nous avons également franchi une étape importante en consolidant notre équipe en interne notamment à Lyon et à Paris. Cette étape nous rend aujourd'hui plus performants, plus justes et plus alignés avec les besoins de nos clients, dans une logique de qualité durable et de relation partenariale renforcée.

## Avis du comité de mission

Les **résultats** et les **tendances** sont **positifs**, dans un contexte pourtant marqué par des changements rapides et un contexte politique en suspens et la perspective des élections municipales à venir. La dynamique de croissance, témoigne de la solidité du modèle et de la pertinence des accompagnements proposés. Il convient de féliciter l'équipe pour ces avancées et cette capacité de résilience.

Nous observons toutefois une baisse relative des **activités de formation** dans l'ensemble des accompagnements. Il conviendrait de suivre avec attention cette évolution, car ces interventions sont **un levier clé de diffusion des pratiques** et de démultiplication de l'impact.

## Changements réalisés sur les indicateurs

### DÉCISIONNAIRES IMPLIQUÉS DANS LA MISSION :

- ◆ **Décliné** selon les **3 objectifs statutaires** donc à travers la vision privé, public et associative.
- ◆ **Maintien d'un seuil à 50%** et instauration d'un **objectif à 80%**.

### TAUX DE CLIENTS IMPLANTÉS EN RÉGION :

- ◆ **Décliné** selon les **3 objectifs statutaires** donc à travers la vision privé, public et associative.
- ◆ **Maintien d'un seuil à 50%**.
- ◆ Un client est défini **en région** quand l'adresse de facturation n'est pas située dans les départements **75 et 92**.

*La déclinaison par objectif statutaire n'est pas présentée ici afin d'alléger la lecture du document principal en gardant une analyse à double entrée : conseil – formation. Cependant, n'hésitez pas à nous solliciter directement pour accéder à l'ensemble des indicateurs déclinés selon les objectifs statutaires.*

Indicateurs	Conseil		Formation	
	Valeur	Seuil   Objectif	Valeur	Seuil   Objectif
Décisionnaires impliqués dans la mission (par rapport au nombre de projet)	94%	>50%   80%	NA	NA
Taux de clients implantés en régions (par rapport au nombre de projet)	70%	>50%	65%	>50%

Légende :  
Objectif ou seuil atteint  
Objectif ou seuil non atteint

**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

**18%**  
**Maintien de l'activité n-1**

## Nos enjeux pour demain

- ◆ Maintenir un taux de croissance soutenu tout en améliorant la qualité de nos accompagnements.
- ◆ Finir d'automatiser la mesure de l'impact de nos accompagnements pour pouvoir par la suite mesurer plus finement les effets indirects notamment.

*« L'implication des décisionnaires conditionne la réussite de nos missions. Elle assure l'intégration de la RSE dans la stratégie globale, la mobilisation des ressources nécessaires pour une transformation durable et l'incarnation du changement par les dirigeants. »*

**Marie** – Responsable d'Agence Déclic Paris

# 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

### Satisfaction

**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.

2

### Recommandation

**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.

3

### Utilité

**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.

4

### Montée en compétence

**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.

## Réalisations cette année

Nous avons renforcé cette année nos pratiques internes autour de la **qualité** et de **l'évaluation**. Un **groupe de travail dédié à la qualité** des accompagnements a été constitué, permettant de structurer nos réflexions et **d'outiller nos pratiques**. La culture du contrôle et de l'évaluation a également progressé au sein de l'équipe, notamment à travers l'amélioration du processus de **collecte des retours clients**.

Nous avons enrichi notre dispositif de formation interne, **la Kisschool**, conçu par et pour les collaborateurs, avec des modules spécifiques intégrés dans les parcours d'onboarding. Ce levier pédagogique nous permet de diffuser nos **standards de qualité** dès l'arrivée des nouvelles recrues.

Nous avons également exploré la **mesure d'impact** de nos accompagnements en échangeant avec d'autres cabinets de conseil dont un spécialiste de la mesure d'impact, cela nourrit nos réflexions, le chemin reste encore long mais nous continuons à progresser.

Nous attachons une importance particulière à **l'évaluation de la qualité** de nos missions, que nous mesurons systématiquement via un questionnaire adressé à chaque client en fin de projet. Chaque chef.fe de projet est responsable de son envoi et du suivi de sa complétion, garantissant ainsi une boucle de retour structurée et opérationnelle.

Cette année, nous avons enregistré une nette progression du nombre de retours, avec 97 réponses — soit **trois fois plus que l'année précédente**. Ce volume accru nous offre une lecture plus fine et plus représentative des résultats, renforçant la **pertinence des enseignements tirés**.

La quasi-totalité des seuils que nous nous étions fixés a été respectée cette année, ce qui témoigne d'une qualité d'accompagnement que nous cherchons à **améliorer dans la durée**. Nous avons toutefois fait le choix délibéré sur les conseils du comité de fixer des **valeurs cibles ambitieuses**, non pas comme une contrainte, mais comme un levier pour nous pousser à aller plus loin dans la **performance** et la **qualité** de nos interventions.

## Changements réalisés sur les indicateurs

Les **4 indicateurs** ont été **déclinés** selon les **3 objectifs statutaires** donc à travers la vision **privé, public et associative**.

*La déclinaison par objectif statutaire n'est pas présentée ici afin d'alléger la lecture du document principal en gardant une analyse à double entrée : conseil – formation. Cependant, n'hésitez pas à nous solliciter directement pour accéder à l'ensemble des indicateurs déclinés selon les objectifs statutaires.*

### Mesure de la satisfaction client

- Augmentation du **seuil** de 3 à 3,5
- Instauration d'un **objectif** à 3,8

### Niveau de recommandation client

- Changement du format de réponse qui était sous forme Oui ou Non avec une échelle de 1 à 4 afin **d'harmoniser avec les autres indicateurs**
- Instauration d'un **seuil** à 3,5 pour l'exercice prochain
- Instauration d'un **objectif** à 3,8 pour l'exercice prochain

### Niveau d'utilité de la mission

- Augmentation du **seuil** de 3 à 3,5

### Niveau de montée en compétences

- Augmentation du **seuil** de 3 à 3,5

Indicateurs	Conseil		Formation	
	Valeur	Seuil   Objectif	Valeur	Seuil   Objectif
Mesure de la satisfaction client (de 1 à 4)	3,68	>3,5/4   3,8	3,67	>3,5/4   3,8
Niveau de recommandation client	99%	>80%	100%	>80%
Niveau d'utilité de la mission (de 1 à 4)	3,78	>3,5/4	3,49	>3,5/4
Niveau de montée en compétences (autonomie) des interlocuteurs et des équipes de la structure mesurée selon le retour client (de 1 à 4)	3,03	>3,5/4	3,76	>3,5/4

Légende : Objectif ou seuil atteint - Objectif ou seuil non atteint

## Nos enjeux pour demain

Augmenter encore le taux de collecte des questionnaires clients.

Améliorer la satisfaction, le niveau d'utilité et la montée en compétence de nos clients.

## Avis du comité de mission

La qualité des accompagnements demeure très satisfaisante et reflète un travail de tous les instants. Nous saluons **l'investissement constant de l'équipe** et le passage d'une logique de seuils à une véritable fixation d'objectifs, signe d'un désir sincère de **progresser et d'élever encore le niveau de nos pratiques**. Il nous paraît important de continuer à viser la très grande satisfaction des clients et de s'interroger sur le nombre de recommandations réelles dans une logique de **démultiplication et d'essaimage**.

Nous notons que l'indicateur montée en compétence n'atteint pas l'objectif, ce que nous interprétons comme le **besoin de ré-engager les clients dans la transformation de leur activité**. En ce sens, il nous semble qu'un croisement conseil – formation dans l'accompagnement serait intéressant à concevoir.

« À l'Agence **Déclic**, nous travaillons au quotidien dans l'intérêt de chacun de nos clients, en faisant preuve **d'expertise** et **d'adaptabilité** dans tous nos accompagnements. Nous sommes également soucieux de transmettre notre **savoir** et nos **méthodes** aux clients. En les rendant le plus autonome possible et en accompagnant les changements au sein de leurs structures, nos clients pourront déployer leur **stratégie responsable** sur le long terme et inspirer d'autres acteurs. Cette année, nous avons entamé un travail interne et externe structurant appelé **Decliqualité**, afin de monter encore d'un cran sur la **qualité de nos accompagnements** et renforcer le lien de confiance et de proximité qui nous unit à nos clients. »

**Bertrand** – Responsable d'Agence Déclic Lyon

# 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 des missions réalisées avec ses clients.

### Explications

Pour atteindre sa raison d'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 en lien avec l'entreprise responsable.

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

Dans la continuité de notre volonté de partager nos **apprentissages** et de rendre accessibles nos **expertises**, nous avons poursuivi cette année la mise à jour de nos contenus, avec **140 articles vérifiés et actualisés** sur notre site. Ce travail de fond vise à garantir la fiabilité des ressources que nous mettons à disposition de notre écosystème.

Nous avons également maintenu nos formats de diffusion, avec des **webinaires thématiques** et des **newsletters** dédiées à des sujets RSE ciblés, mêlant retours d'expérience et éclairages d'experts. Ces formats nous permettent de nourrir les **réflexions** de nos parties prenantes tout en valorisant les **enseignements** issus du terrain.

Enfin, cette année a été marquée par un moment fort : les **10 ans de l'Agence Déclic**. Pour célébrer cette étape, nous avons organisé **4 événements distincts dans chacune de nos antennes**. Ces temps de rencontres avaient pour objectif de **créer du lien**, d'être au plus proche de nos parties prenantes et de **valoriser les dynamiques locales**.



# Réalisations cette année

Les 10 ans de l'agence ont été l'occasion d'organiser 4 événements en présentiel dans nos différentes antennes en invitant nos clients et partenaires, au-delà du moment convivial, c'était l'occasion de faire témoigner des **clients** et **partenaires**, d'affirmer notre savoir-faire et état d'esprit en faveur des transitions, ainsi plus de 200 personnes ont participé à ces rendez-vous.

Nous avons revu quasi intégralement les **contenus pédagogiques en ligne** sur notre site internet et intensifier nos publications et webinaires pour créer davantage de régularité.

Nos abonnés ont progressé sur l'ensemble des canaux, mais nous avons réalisé moins d'entretiens conseils cette années bien que nous continuons notre initiative de webinaires sur la thématique de la reconversion professionnelle.

Nous nous sommes engagés dans des **dynamiques collectives** à travers les réseaux et autres groupements d'acteurs économiques qui soutiennent les nécessaires transitions écologiques et sociales.

## Changements réalisés sur les indicateurs

Participation aux chantiers collectifs sur le conseil responsable.

Participation aux réseaux professionnels en lien avec l'entreprise responsable.

Indicateurs		Seuil   Objectif	Valeur
Influence sur nos territoires d'implantation	Abonnés Newsletters RSE	1 191 (+30%)	Maintien de l'activité n-1
	Abonnés Newsletters MP	506 (+7%)	Maintien de l'activité n-1
	Abonnés LinkedIn	6 250 (+15%)	Maintien de l'activité n-1
	Entretiens conseils réalisés (Nbr heures)	114,5 (-20%)	Maintien de l'activité n-1
	Investissements réseaux	9 (-30%)	Maintien de l'activité n-1

Légende : Objectif ou seuil atteint - Objectif ou seuil non atteint

Indicateurs	
Production de contenus alliant expertise et pédagogie	<p>Durant l'année écoulée, l'Agence Déclic a partagé sur son site <b>29 articles RSE</b> ainsi que <b>6 fiches de vulgarisation de la RSE</b>. Nous avons animé <b>10 webinaires RSE</b> et <b>7 webinaires RH</b>. Lors de cette période, <b>11 newsletters RSE</b> et <b>11 newsletters Marché Public</b> ont été diffusées. Tous les consultants sont impliqués pour poursuivre cet objectif lié à la diffusion de l'expertise de façon pédagogique.</p> <p>En dehors des bureaux, les membres de <b>l'Agence</b> ont participé et animé <b>11 événements</b>. Dans le détail, <b>4 webinaires</b>, <b>4 prises de parole</b>, <b>1 podcast</b>, <b>1 conférence</b> et <b>1 table ronde</b>.</p>
Participation aux réseaux professionnels en lien avec l'entreprise responsable	<p>Notre participation à plusieurs réseaux professionnels s'inscrit pleinement dans notre volonté de contribuer activement aux dynamiques collectives autour de l'entreprise responsable. En intégrant des communautés telles que <b>Dirigeants Responsables Rennes Bretagne (membre du CA)</b> la <b>Communauté B Corp</b>, la <b>Communauté des Entreprises à Mission</b>, le <b>Mouvement Impact France</b>, <b>We Are Europe</b> ainsi que <b>l'Association pour la transition bas carbone</b>, nous <b>affirmons notre engagement</b> à faire évoluer les pratiques, à partager nos convictions et à <b>nourrir les réflexions stratégiques</b> du secteur.</p>



## Avis du comité de mission

Nous saluons l'organisation d'un événement autour de la **sortie du rapport de mission**, qui participe à renforcer la visibilité et la légitimité des actions menées.

Votre **présence active dans les réseaux** reste un point fort, avec une attention appréciable portée à la qualité des engagements plutôt qu'à leur simple multiplication. Pour l'avenir, nous recommandons toutefois de **veiller à maintenir une représentativité équilibrée entre les différentes régions et territoires** afin de consolider encore cette sphère d'influence.

## Nos enjeux pour demain

Mieux connaître notre « communauté »  
interagir plus qualitativement avec eux.

Adapter notre présence dans les réseaux en  
articulant national et régional pour une bonne  
représentativité.

Continuer à affirmer notre vision en faisant  
évoluer notre image de marque et nos prises  
de parole.



« Les **contenus en libre accès de Déclic** nous ont permis, à Florent et moi, de nous **former à la RSE** bien avant d'intégrer l'Agence. Ils ont été un vrai levier pour comprendre les enjeux, structurer nos projets d'étude et découvrir une structure engagée sur le terrain. Aujourd'hui, nous créons à notre tour des **ressources accessibles**, en pensant à celles et ceux qui, comme nous à l'époque, cherchent à passer à l'action »

**Mélina & Florent** – Consultant et consultante RSE depuis septembre 2024  
suite à une reconversion professionnelle – Agence Déclic Rennes

# OBJECTIF 4

## NOTRE **MAÎTRISE DES STANDARDS** ET RÉFÉRENTIELS EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

Intégrer la notion d'intérêt général dans les pratiques des entreprises, inciter à l'achat public durable 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

Afin de répondre au mieux aux besoins de nos clients, nous avons poursuivi cette année notre démarche **d'enrichissement et de diversification des référentiels mobilisés dans nos accompagnements**. Cette évolution s'inscrit dans notre volonté de structurer des offres toujours plus pertinentes, capables d'adresser la pluralité des enjeux auxquels font face les organisations, qu'ils soient liés à des dynamiques internes ou à des évolutions réglementaires actuelles à travers la **CSRD** et la loi **Omnibus** par exemple.

Cette montée en expertise nous permet de proposer des **cadres d'analyse robustes**, adaptés à des parties prenantes de plus en plus **engagées et exigeantes**. Elle témoigne également de notre engagement à promouvoir une structuration stratégique des démarches de durabilité, en nous appuyant sur des **outils éprouvés et reconnus**.

Dans cette logique, nous avons également poursuivi notre effort d'appropriation interne de ces référentiels. Bien que non soumis à certaines obligations réglementaires, nous avons choisi de **nous appliquer ces cadres à nous-mêmes**, afin de renforcer notre cohérence, d'anticiper les évolutions du secteur et de mieux comprendre les **réalités opérationnelles de nos clients**.

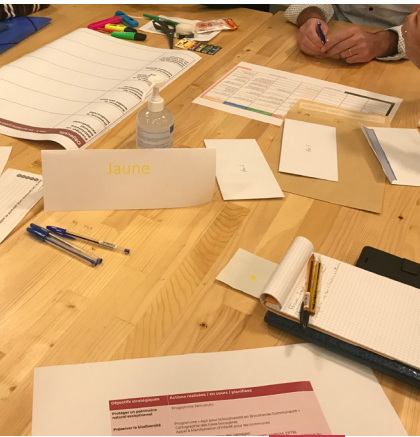
Ce travail **d'introspection** nous permet de confronter nos pratiques aux mêmes exigences que celles que nous accompagnons, et **d'identifier les leviers d'amélioration à notre propre échelle**. Il participe pleinement à notre mission : faire de la durabilité un moteur de transformation **concret, crédible et partagé**.

# Changements réalisés sur les indicateurs

Niveau d'implémentation en interne des plus hauts standards de développement durable ▶ **Nombre de référentiels appliqués et/ou certifications au sein de l'Agence Déclic**

Niveau de maîtrise des référentiels/ méthodes en développement durable selon l'application dans nos accompagnements ▶ **Nombre de référentiels et méthodes en développement durable maîtrisés et appliqués au moins une fois pour un client dans l'exercice**. Cet indicateur a également été décliné par objectif statutaire

*La déclinaison par objectif statutaire n'est pas présentée ici afin d'alléger la lecture du document principal en gardant une analyse à double entrée : conseil – formation. Cependant, n'hésitez pas à nous solliciter directement pour accéder à l'ensemble des indicateurs déclinés selon les objectifs statutaires.*



## MAÎTRISER LES STANDARDS ET RÉFÉRENTIELS EN DEVELOPPEMENT DURABLE

Indicateurs	Valeur	Seuil   Objectif
Nombre de référentiels appliqués et/ou certifications au sein de l'Agence Déclic	<b>B CORP SOCIÉTÉ À MISSION BILAN CARBONE</b>	Maintien de l'activité n-1
Nombre de référentiels et méthodes en développement durable maîtrisés et appliqués au moins une fois pour un client dans l'exercice	<b>17 RÉFÉRENTIELS</b> (DD&RS, CSRD - VSME, Bilan carbone - Méthode ADEME, ACT Pas à Pas, REEVE, SDG (ODD ONU), Société à mission, Ecovadis, ISO 26000, Lucie 26000, Référentiel RSE de la fédération des entreprises de la propreté, Bâtisseurs responsables, Positive company, GHG Protocol, SCOP BTP RSE, SBTi, Engagé RSE - AFNOR)	Pas de seuils ou d'objectifs car cela dépend des secteurs adressés et des marchés

Légende : Objectif ou seuil atteint - Objectif ou seuil non atteint

## Avis du comité de mission

Le maintien d'une **approche généraliste** de l'agence constitue une force, car elle permet d'accompagner une **diversité de clients et de contextes**. Nous relevons en parallèle un approfondissement technique pertinent sur le **secteur carbone**, qui renforce la crédibilité et la valeur ajoutée des accompagnements.

Il nous paraît intéressant d'expliciter davantage l'ensemble des **référentiels** de développement durable existants et les **critères** qui guident le choix des standards mobilisés par l'agence. Cette transparence renforcerait la **lisibilité de votre démarche dans la durée et consoliderait la confiance des parties prenantes**.

## Nos enjeux pour demain

Continuer à maîtriser un large panel de référentiels pour accompagner tous les secteurs en améliorant notre maîtrise technique de chacun d'eux pour apporter du pragmatisme à nos clients dans leur implémentation



« Nous appliquons **une grande diversité de référentiels au quotidien**. Ils permettent de donner un cadre supplémentaire à nos accompagnements, des outils concrets et de nous adapter aux besoins de nos clients (bilan carbone, CSRD, ...) et à leur secteur (DD&RS pour l'enseignement supérieur, REEVE pour l'évènementiel engagé, ...). Pour nous aussi, cette diversité est riche car elle rend **chaque mission différente** et nous ouvre à de **nouveaux écosystèmes d'acteurs engagés**. »

**Caroline** – Consultante et formatrice RSE – Agence Déclic Paris

# 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.

22.5



## 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).

7.4



## 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.

17.5



## 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.

32.3



## 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.

19.7



## Customers

**CUSTOMER STEWARDSHIPS : 2.4**  
**+ IMPACT IMPROVEMENT : 17.3**

## NOS ENJEUX POUR DEMAIN

Les sujets de durabilité sont entrés dans quasi toutes les structures en France et c'est une très bonne chose cependant **tout reste à faire**.

Après la **prise de conscience** et les **premiers travaux**, il convient maintenant d'obtenir des résultats tangibles en matière de durabilité dans les structures publiques, privées et associative : baisse effective des émissions de GES, maîtrise des risques sur la chaîne de valeur, amélioration de l'emploi et des conditions de travail, partage de la valeur... la liste est longue mais l'objectif commun : **être là demain et construire une société épanouissante**.

Ainsi, nous entrons collectivement dans le « dur » de la transition, c'est vertigineux mais à l'agence nous nous sentons **prêts à relever ces défis** et mettre notre pierre à l'édifice.

Nous sommes prêts car nous construisons un **collectif compétent et soudé**, des outils et rituels rodés, des objectifs partagés et surtout nous sentons **une envie de « faire »** chez nos clients !

## NOS DÉFIS À RELEVER AU COURS DE L'ANNÉE PROCHAINE SONT NOMBREUX :

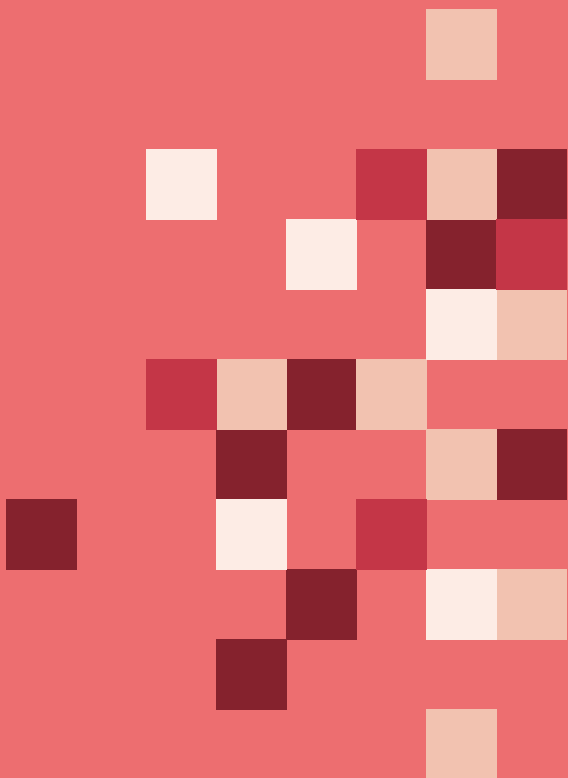
- Continuer le **développement de l'activité** pour augmenter notre impact
- Développer de **nouvelles offres** notamment environnementales autour de **l'ACV**
- Améliorer encore la **qualité** de nos accompagnements et continuer à diversifier nos **approches thématiques et sectorielles**
- Être **identifié et lisible** pour accroître notre influence et **donner envie** à tous d'agir sur le champ de la **durabilité**

Le comité souhaite adresser ses **félicitations pour les résultats obtenus et pour la qualité de la mission présentée** cette année. Nous saluons la capacité de l'agence à conjuguer développement économique soutenu, professionnalisme et amélioration continue, dans un contexte économique et politique parfois incertain.

Nous relevons une **maîtrise croissante des enjeux et des référentiels**, ainsi qu'un pragmatisme qui renforce la crédibilité des accompagnements. La transparence dans la présentation des résultats et le perfectionnement progressif de l'évaluation témoignent d'une démarche sérieuse et structurée.

Nous **encourageons l'agence à poursuivre son action** notamment avec les structures publiques, qui constitue un marqueur fort et différenciant. Cet équilibre entre croissance, exigence et fidélité aux valeurs fondatrices sera déterminant pour la suite de son développement.





Contact :

[www.agence-declic.fr](http://www.agence-declic.fr)

[contact@agence-declic.fr](mailto:contact@agence-declic.fr)

Agence Déclic  
— TERRITOIRES DE DEMAIN

---

RENNES - NANTES - PARIS - LYON