

Obj. Statutaires	Obj. Opérationnels	Indicateurs	22-23	23-24	Cible	N.B	Actions	Avis du comité	Evolution indicateurs	Décisions du CoDir	
Garantir le bien-être au travail des collaborateurs et la satisfaction clients !	Objetif 1.1 : Accroître/Favoriser le bien-être notamment en innovant vraiment sur la qualité de vie au travail du groupe au-delà des pratiques habituelles/classiques	Absentéisme	1,18%	0,78%	<3%	Hors congés maternités/paternités/parentaux		Les actions qui sont menées permettent d'assurer un taux d'absentéisme en baisse et une humeur du jour au delà de notre cible.	Ajout index égalité homme/femme Remplacement du taux de turnover par le taux de départ volontaire (hors fin de contrat / hors MAD)	- Intégration de l'index égalité homme femme au prochain rapport - Tx de départ (hors fin de contrat / hors MAD) - absentéisme : à voir lors du prochain rapport si on baisse la cible	
		Humeur du jour	81%	80,70%	>80%	Ne prend pas en compte Tacique. Tx de participation groupe de 60,0%					
		Taux de turnover	Pas de données	21,10%	<10%	À voir si l'on conserve cet indicateur car les nombreuses arrivées liées à la croissance du groupe balaie le résultat -> suggestion: opter pour le taux de départ volontaire	- Harmonisation de conventions collectives en allant vers la mieux disantes - Journée d'amélioration continue L'Optimiste avec mesure de la période fiscale (7/10 vs 4,4/10 en 2023) et définition d'un plan d'action - Expérimentation de l'annualisation du temps de travail sur L'Optimiste Tandem				
Avoir un impact positif sur l'économie par les services rendus et contribuer à la pérennité des entreprises que nous accompagnons sur les territoires	Objetif 1.2 : Favoriser le développement des compétences des équipes / Investir sur l'humain pour l'accompagner à devenir le professionnel de demain	Temps de travail consacré à la formation	2,23%	0,55%	3% à 3ans 1,5% pour 23-24		- Réalisation d'un plan de formation/progression - Mise en œuvre du catalogue de formation interne/externe	Le volume de formation a été largement plus faible sur l'exercice. Le premier trimestre de l'exercice 24-25 est très dense niveau formation. Le nombre de formation est au rendez-vous en 23-24 mais les durées des formations ont été très courtes. Cet objectif n'a pas été piloté cette année mais l'objectif reste d'atteindre la cible à 3 ans.	Développement des équipes que par la formation. Voir un autre indicateur ressentit des collaborateurs sur leur montée en compétences. Retenir les calls - fiscal, social, comptable, recrutement, etc. Travail sur des parcours de développement des collaborateurs. Mobilité interne: évolution professionnelle. En combien de temps passe t-on d'un junior à un confirmé. Valoriser l'interne avant l'externe.	Retraiva autour de l'entretien pro pour en forcer des données mesurables/actionnables (question actuelle : as-tu bénéficié d'une progression professionnelle depuis le début de ton contrat ?) - ajouter une question d'auto-évaluation sur le mieux que les gens ont dans leur métier (avec N1 et N pour intégrer la progression)	
	Objetif 1.3 : Construire et entretenir une relation durable de proximité avec les clients/adhérents au service de leur satisfaction	Nombre de client communs à 2 entités Maintenan! ou plus	133,30%	7,50%	*+10% / an*	N = 173 clients communs à 2 entités Maintenan! Ou plus N-1 = 161 clients communs à 2 entités Maintenan! Ou plus	- Lancement de l'enquête de satisfaction clients qui sera à présent annuelle (ou intégrée dans les process pour certaines entités) - Formation relations clients suivie par quelques collaborateurs qui va être déployée plus largement	Pour la première année de son calcul, le NPS est très bon. À suivre l'année prochaine car le nombre de répondants est faible. Le calcul du nombre de clients communs est à sécuriser, la méthode reste très artisanale. L'indicateur étant un taux de croissance, c'est la première année qu'il est calculé et est pour le moment en dessous de l'objectif. À suivre l'année prochaine.			Pas de changement à prévoir
		NPS	Pas de données	77	>50	Peu de répondants cette année et pas de NPS pour Landif. Des résultats hétérogènes (entre 0 et 50)					

Avoir un impact positif sur l'économie par les services rendus et contribuer à la pérennité des entreprises que nous accompagnons sur les territoires	Objetif 2.1 : Diffuser et rendre accessible la stratégie d'organisation et le pilotage d'entreprise auprès d'un maximum de TPE/PME	Temps bénévoles accordés par les associés	500h	701h			- Création du concept de La Maison des dirigeants - Partage de notre expérience auprès d'autres cabinets d'expertises complémentaires avec le parcours de formation en partenariat avec le label Co-Pilotes - 15 EG formés	Le comité à le souhait de trouver 2 nouveaux indicateurs pour mesurer de manière plus pertinente les objectifs 2.1 et 2.2. C'est un travail qui sera produit courant 2025. La Maison des dirigeants et le parcours de formation contribuent largement à l'objectif 2.1 (en complément de tout ce qui est mené depuis la création du groupe qui porte cet objectif à travers toutes ses activités). L'objectif 2.2 sur l'accompagnement de la progression des entreprises est également assuré à travers toutes les activités du groupe. Cette année, une nouvelle activité de RH externalisé vient compléter l'offre de Maintenan!	2.1 : temps accordé à l'extérieur en se rattachant à des banques, d'autres cabinets. Plus sur l'externe. En ne passant pas par une entité interne. Une mesure propre à Tacique qui a cette vocation de diffuser. Et comment Tacique accompagne les TPE/PME (consulte le nombre de salariés des entreprises accompagnées) 2.2 Progression du marché, contribution au CA, progression du nombre de clients satisfaction clients. Comment notre accompagnement vous a aidé à développer votre activité. Mission ponctuelle retour direct. Sur long terme un questionnaire de 1 à 10 avec un ligne commentaire. Vous pensez être à combier au début de notre accompagnement et à combier aujourd'hui. Avoir accès aux retours clients.	2.1. Nombre de personnes présentes aux événements de la Maison Des Dirigeants à Rennes, Vannes et Paris Nombre de visiteurs uniques / Retourneur 2.2. Ajouter une question dans le questionnaire de satisfaction client pour avoir une évaluation subjective de leur progression - Qu'est votre contribution à votre progression ? (trouver la bonne formulation) - Dites vous que XXX contribue à l'évolution de votre entreprise ? avec échelle
		Nombre de client communs à 2 entités Maintenan! ou plus	133,30%	7,50%	*+10% / an*	N = 173 clients communs à 2 entités Maintenan! Ou plus N-1 = 161 clients communs à 2 entités Maintenan! Ou plus				
	Objetif 2.2 : Accompagner la progression de ces entreprises	Nombre de client communs à 2 entités Maintenan! ou plus	133,30%	7,50%	*+10% / an*	N = 173 clients communs à 2 entités Maintenan! Ou plus N-1 = 161 clients communs à 2 entités Maintenan! Ou plus	- Lancement de notre nouvelle offre RH externalisé			

Expérimenter en interne les nouveaux procédés plus responsables et prendre en compte l'impact environnemental dans nos projets	Objetif 3.1 : Expérimentation - Expérimenter des axes de développement/amélioration en interne	EcoIndex			1,5 Tac02 / collaborateur / an d'ici 2030		- Refonte de plusieurs sites internet - Mise en place du comité de gestion interne - Mise en place d'outils d'automatisation et utilisation de l'IA : en 2024 chez Kom&Do et au sein de l'équipe Marketing. À partir de 2025 chez Citadist et L'Optimiste Tandem	Pertinence d'un indicateur aussi peu stratégique que l'eco-index ? Maintenan! n'est pas un acteur du web, pas un e-commerce. Concernant le bilan carbone 2. Efficacité et intérêt d'un indicateur calculé seulement tous les 4 ans ? À voir si on ne faudrait pas réaliser un bilan carbone tous les 2 ans. Les actions menées par le groupe pour expérimenter sont nombreuses et reflétées notamment par les groupes de travail (sur l'IA, les émissions GES, l'innovation RH...)	Bilan Carbone en 2024 ? Comment mesurer nos expérimentations ? Indicateur temps sur le temps passé dans les groupes. No de sujets abordés. Actions ponctuelles dans chaque entité à comptabiliser (déjeuners des dirigeants, bilan carbone interne, etc.) Voir le bilan carbone des maisons des dirigeants.	Interrogation sur l'évolution de l'objectif statutaire : environnemental => RSE ? Pour intégrer notre impact plus global
		Émission en équivalent de CO2 / collaborateurs	2,08 Tco2 / collaborateur	2,08 tonnes eCO2 / collaborateur		Actualisé tout les 4 ans, dernier audit sur l'exercice 2022-23				
	Objetif 3.2 : Diffusion - Voir comment appliquer adapter et rendre accessible nos offres en fonction de ces expérimentations pour partager avec nos parties prenantes et maximiser notre impact	Nbre de visites de nos sites internet	38K	40K	50K			- Lancement du média et de la newsletter Maintenan! - Mise en place de l'adhésion expert-comptable au sein de Tacique	Et aussi les actions pour diffuser sont nombreuses : événements Taciques (déjeuners, after works), webinaires, interventions et formations Impacti, plan de communication pour chacune des structures (posts très réguliers sur LinkedIn), lancement du média. Le nombre de visites du sites internet ne sont pas à la cible mais cela ne représente pas les efforts qui ont été menés, l'objectif est atteint pour le comité de mission.	Nombres de destinataires de la newsletter. Lancement des maisons des dirigeants (déjeuners, formations gratuites, afterwork sur les thématiques). Nombres de nouvelles personnes touchées. Garder ceux qui viennent en récurrence et les nouveaux prospects.

*Tchouks des sites internet

Site	Ecoindex	Note	Objectifs cite
Impaccet	55	A	A
Citadist	50	B	A
L'Optimiste	55	B	B
Kom&Do	45	C	B
Tacique	27	D	C
Maintenan!	25	D	C