Rapport du Comité de Mission

2024

Primum
non nocere

www.agenceprimum.fr

5Bis Rue Franklin
34500 Béziers

L'AGENCE

Primum Non Nocere® est une **agence de coaching RSE**, experte dans les domaines du **développement durable, de la santé environnementale et de la sécurité sanitaire**. Sur le terrain, Primum Non Nocere® accompagne les organisations dans leur démarche de développement durable en sensibilisant et en formant des référents, en réalisant notamment des études techniques (audit énergétique, BEGES (Catégories 1 à 6), des diagnostics spécifiques (développement durable, déchets, achats, restauration, risques chimiques, qualité de vie, qualité de l'air intérieur, champs électromagnétiques, nuisances sonores, etc) et des accompagnements stratégiques reposant sur la mise à disposition d'outils et d'indicateurs adaptés.

En juillet 2022, Primum non Nocere® a rejoint Grant Thornton France pour créer, un sixième métier intitulé « Transformation Durable ». Grant Thornton renforce ainsi son modèle de cabinet de « nouvelle génération » ; Primum Non Nocere®, dans ce nouveau cadre, étend son champ géographique d'intervention et diversifie son portefeuille à d'autres secteur que celui de la santé pour essaimer, plus largement, les bonnes pratiques du développement durable et de la santé environnementale.

Conformément à l'adage « d'abord, ne pas nuire » Primum Non Nocere met en place, dans ses propres locaux, les conseils qu'elle apporte dans ses accompagnements.

Les récents épisodes climatiques ont montré l'urgence des mesures à concrétiser. Les entreprises sont bien au-delà de la prise de conscience, elles sont dans une **démarche opérationnelle**. L'écoconception et la protection de la biodiversité sont aujourd'hui les principaux axes de stratégie des entreprises. L'engagement vers un modèle de production et de commercialisation durable est devenu un critère de choix pour les clients. Avec ce nouveau métier, Grant Thornton est plus que jamais à leurs côtés pour les aider et les conseiller dans ces processus de transformation.

NOTRE QUALITÉ DE SOCIÉTÉ À MISSION

Prônant des **valeurs fortes, depuis 2009**, telles que l'exemplarité et l'audace, Primum non nocere® avait déjà œuvré en amont de la promulgation de la loi PACTE pour devenir, dès la fin d'année 2020, la **première agence de conseil spécialisée en santé environnementale en obtenant la qualité de société à mission**.

Ce travail s'est fondé sur les valeurs partagées entre tous les collaborateurs, véritables forces vives de la démarche, et les engagements du fondateur de l'Agence, Olivier Toma.

La conviction de nos collaborateurs s'illustre par la mise en lumière, dans les activités quotidiennes, des **actions à impact menées tant en interne qu'en externe**. La richesse et la variété de ces actions témoignent de la sincérité, de l'engagement et de la maturité de Primum non nocere® sur le terrain du développement durable et de la santé environnementale. L'ensemble des actions assurait déjà, à Primum non nocere®, des indicateurs robustes en lien avec ses valeurs.

Françoise MECHIN
Présidente

Ce rapport du comité de mission présente les évolutions de l'action de Primum Non Nocere lors de l'exercice 2024 avec son comité et son équipe pleinement engagée au quotidien.

Ces actions mises en place traduisent les valeurs et les convictions de l'équipe de Primum Non Nocere qui convergent pleinement avec son activité.

Le texte sur les « sociétés à mission » est aussi important que la loi de 1901 sur les associations. En effet, les entreprises françaises souffrent d'un dogmatisme idéologique qui évoque que l'entreprise rime avec « lucratif ». C'est une erreur et un frein majeur au développement et à l'entreprenariat. C'est confondre le but et le moyen. C'est un dénigrement qui touche beaucoup de TPE, PME.

Olivier TOMA
Fondateur

SOMMAIRE

5 NOTRE QUALITE DE SOCIETE A MISSION

6 NOTRE COMITÉ DE MISSION

10 FOCUS SUR LES AVIS DELIVRÉS PAR DES OTI

11 ANALYSE DE NOTRE FEUILLE DE ROUTE

23 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

NOTRE QUALITÉ DE SOCIÉTÉ À MISSION

Pour rappel, la qualité de « société à mission » a été introduite en droit français, en 2019, par la loi PACTE. Outre les formalités administratives, **cette qualité est légalement attachée aux sociétés commerciales qui répondent à certains critères :**

Intégrer une raison d'être et des objectifs sociaux, sociétaux et environnementaux dans les statuts de la société ;

- Se doter d'un comité de mission chargé du suivi de l'exécution de la mission ;
- Désigner un organisme tiers indépendant chargé de la vérification de l'exécution des objectifs ;

Rendre possible la transition des organisations en leur assurant un accompagnement effectif de qualité

Conformément aux dispositions de l'article 1835 du code civil, Primum Non Nocere® a fait le choix de fixer, dans le respect de son fonctionnement organisationnel interne, les termes de notre raison d'être, selon un processus de gouvernance partagée. Le brainstorming réalisé par l'ensemble des équipes a permis d'aboutir à la formulation suivante :

Promouvoir un développement pérenne préservant l'environnement et la santé de chacun

Afin de compléter notre raison d'être, Primum Non Nocere® a sélectionné quatre objectifs statutaires reposant sur les quatre valeurs partagées par l'ensemble des collaborateurs. Nos objectifs sociaux et environnementaux sont les suivants :

NOTRE COMITE DE MISSION

La loi Pacte oblige les sociétés à mission à se doter d'un **organe de gouvernance** dont le rôle est d'assurer le suivi de l'exécution de la mission que la société se fixe.

Distinct des organes sociaux et devant comporter au moins un salarié, il doit présenter, chaque année, un rapport joint au rapport de gestion de l'assemblée chargée de l'approbation des comptes de la société. Il doit ainsi **procéder à toute vérification qu'il juge adaptée et se faire communiquer tout document nécessaire** au suivi de l'exécution de la mission.

Si, par principe, les entreprises de moins de 50 salariés n'ont pas l'obligation de mettre en place un Comité de mission (un référent de mission étant suffisant), Primum Non Nocere® (dont l'effectif était inférieur à 50 salariés au lancement de sa démarche) a, néanmoins, souhaité constituer, dès sa transformation en société à mission, un **Comité de mission composé de collaborateurs et de parties prenantes externes**.

La volonté affichée par Primum Non Nocere® de faire vivre sa mission, notamment à travers son comité de mission, s'illustre par un renouvellement, tous les deux ans, des membres qui le composent. Ainsi, depuis le mois de novembre 2024, la composition de notre comité de mission est le suivante :

PRESENTATION INDIVIDUELLE DES PARTIES PRENANTES EXTERNES

Claire GILLET-MONJARRET est professeure des universités à l'Université de Montpellier, spécialisée en audit, comptabilité et contrôle. Elle est responsable pédagogique du Master Management de la Transition Écologique et de l'Économie Circulaire et de l'Executive MBA en Économie Circulaire. Ses recherches portent sur le management et les pratiques responsables, notamment la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), l'audit sociétal et l'économie circulaire. Elle a publié plusieurs articles dans des revues scientifiques reconnues, tels que « Les vérificateurs des informations sociétales : typologie des stratégies de promotion des missions de vérification sur les sites internet » dans la revue Comptabilité-Contrôle-Audit. Elle anime également l'axe de recherche « Management et Pratiques Responsables » au sein du laboratoire Montpellier Recherche en Management. Elle a fondé la chaire Ecocirculab, dont la mission est de promouvoir l'économie circulaire dans la perspective d'une économie régénératrice et d'une soutenabilité forte auprès des entreprises, des organisations publiques et privées, comme du grand public. Elle a publié plusieurs articles dans des revues scientifiques reconnues, tels que « Les vérificateurs des informations sociétales : typologie des stratégies de promotion des missions de vérification sur les sites internet » dans la revue Comptabilité-Contrôle-Audit."

Charlotte ARNAL est experte en communication RSE. En 2007, elle cofonde PatteBlanche, une des premières agences spécialisées sur ce sujet. Pendant 10 ans, elle accompagne la transition de nombreuses grandes organisations. Elle enseigne pendant 3 ans la communication responsable en école de commerce. Elle se dédie à présent à faire entrer la question animale dans le monde des affaires et crée en 2024 l'agence Symbiocène, première agence en France dédiée à la prise en compte de l'éthique animale dans les stratégies RSE.

Gérald NARO est professeur agrégé des universités en sciences de gestion à l'Université de Montpellier où il exerce au sein de l'Institut Montpellier Management. Titulaire d'un doctorat en sciences de gestion, d'une agrégation des facultés en sciences de gestion et d'une agrégation d'économie et gestion, il enseigne le contrôle de gestion ainsi que le pilotage et le reporting de la performance globale. Il a fondé le Master Management de la Transition Ecologique et de l'Economie Circulaire et co-dirige avec Olivier Toma, le Diplôme d'Université Management du Développement Durable en Santé. Membre du laboratoire Montpellier Recherche en Management qu'il a dirigé de 2012 à 2019, ses recherches portent sur les stratégies, la mesure et le pilotage de la performance dans une perspective de soutenabilité forte.

Mélinda CHEHIMI est diplômée de l'Université de Montpellier en Sciences de Gestion – Doctorat en Contrôle de Gestion – ainsi que de MBS – Master en Management. Melinda CHEHIMI possède un parcours multiculturel et maîtrise quatre langues. Elle a précédemment travaillé en tant qu'auditrice financière chez Mazars au Luxembourg. Auparavant, elle a occupé le poste de contrôleur de gestion chez Schneider Electric et de commerciale export chez Areva T&D. Melinda a été responsable du cours d'audit pendant plusieurs années et est désormais en charge des cours de comptabilité de gestion et de contrôle de gestion. Ses recherches portent sur les outils de pilotage stratégique, le contrôle de gestion et la RSE, ainsi que sur le contrôle de gestion spécifique aux entreprises à mission.

PRESENTATION INDIVIDUELLE DE NOTRE SALARIEE MEMBRE

Agathe BARRET est coordinatrice du pole RSE chez Primum Non Nocere®. Diplômée de Sciences Po Rennes, elle s'est spécialisée en développement durable et concertation lors de son master. Elle a débuté sa carrière au Canada avec Synergie Santé Environnement avant de rejoindre Primum Non Nocere® en tant que chargée de développement et consultante en RSE et santé environnementale. Agathe a également contribué à l'élaboration de la démarche THQSE (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale), un outil de diagnostic visant à objectiver les actions à mettre en œuvre dans les organisations.

PRESENTATION INDIVIDUELLE DE NOS MEMBRES OBSERVATEURS

Jade MOULINIE, en tant que manager de la mission et membre observateur, est consultante RSE et chargée d'innovation chez Primum Non Nocere®, société membre du reseau Grant Thornton. Elle est diplômée du titre d'ingénieur, spécialisée en gestion de projets et innovation. Chez Primum Non Nocere®, elle est référente avec Agathe Barret pour le label de qualité THQSE. Depuis novembre 2024, elle est également référente RSE de Primum Non Nocere®.

Anthony LEPERE, en tant que membre observateur, est responsable juridique et administratif et consultant RSE chez Primum Non Nocere®, société membre du réseau Grant Thornton. Il est diplômé d'un double master 2 en droit des affaires et en droit de la RSE durant lesquels il se spécialise sur la thématique des sociétés à mission en accompagnant la société Erilia à obtenir cette qualité. Chez Primum Non Nocere®, il est reconnu en tant qu'expert en accompagnement des sociétés à mission.

REUNIONS DE NOTRE COMITE DE MISSION

1

14 déc. 2023	Rétrospective de l'année 2023, préparation du rapport de mission et préparation de l'audit réglementaire
14 mars 2024	Mise à jour de la feuille de route
13 juin 2024	Suivi de la feuille de route
26 sept. 2024	Réflexion sur la nouvelle composition du comité de mission
28 nov. 2024	Rétrospective de l'année 2023-2024 et préparation du rapport de mission

LE MOT DU COMITÉ

Le comité de mission a pris connaissance de l'exercice qui vient de s'achever. Celui-ci a été marqué par une activité limitée, avec peu d'initiatives nouvelles mises en place durant cette période.

Toutefois, nous saluons les ambitions affichées pour l'exercice à venir, qui s'annonce particulièrement dynamique. La création de groupes de travail dédiés ainsi que l'élection d'un référent RSE constituent des évolutions significatives qui devraient permettre d'ancrer davantage la démarche de société à mission au sein de Primum Non Nocere®. Le comité de mission suivra avec attention la mise en œuvre de ces actions et encourage l'ensemble des parties prenantes à s'engager activement dans cette démarche.

La mobilisation de la société en faveur d'une croissance responsable et durable est une source d'inspiration pour l'ensemble de ses parties prenantes. En tant que membres du Comité de mission, nous exprimons notre reconnaissance pour la qualité du dialogue établi et restons pleinement engagés à accompagner et évaluer ces efforts dans les années à venir.

Le Comité de mission de Primum Non Nocere®

FOCUS SUR LES AVIS DELIVRÉS PAR DES OTI

NOTRE PREMIER AUDIT REGLEMENTAIRE

En janvier 2024, Primum Non Nocere® a, de nouveau, fait appel à son organisme tiers indépendant, le Cabinet de Saint Front, pour réaliser un **nouvel audit réglementaire** de sa qualité de société à mission.

En amont de cet audit, Primum Non Nocere®, accompagné par son comité de mission, avait retravaillé sa feuille de route au regard de sa vision stratégique et RSE à court, moyen et long termes.

Lors du premier audit réglementaire, notre OTI **n'a pas relevé « d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.** Le cabinet de Saint-Front a notamment souligné la pertinence de notre raison d'être et sa cohérence avec le choix de nos objectifs statutaires.

Ce nouvel audit a permis à notre Organisme Tiers Indépendant de :

-Souligner « l'alignement entre l'activité de l'entreprise et la mission » ;

-Préciser « qu'un membre du comité de mission est en charge de l'exécution de la mission. Cependant l'entreprise a déjà identifié cet axe de progrés et va changer la composition de son comité ».

-Souligner « que PRIMUM NON NOCERE a mis en œuvre des actions et des moyens adéquats pour l'ensemble de ses objectifs opérationnels sur la période couverte par notre vérification

-Souligner « que les membres du comité de mission ont des compétences complémentaires permettant de challenger la mission de PRIMUM NON NOCERE ».

Pour en découvrir davantage sur les audits réglementaires de Primum Non Nocere®, vous pouvez consulter l'intégralité de l'avis rendu par notre organisme tiers indépendants en cliquant :

ici pour l'avis de 2022

ici pour l'avis de 2023

ANALYSE DE NOTRE FEUILLE DE ROUTE

Pour chaque engagement associé à sa mission, Primum Non Nocere® a défini des objectifs chiffrés et des indicateurs de suivi précis.

Forts de l'avis délivré par l'organisme tiers indépendant, Primum Non Nocere® a pris la décision de revoir sa feuille de route.

Cette revue de la performance, nous permet de rendre compte de notre avancement sur les engagements que nous nous sommes fixés en relevant les éventuelles difficultés ou les questionnements rencontrés par le Comité de mission au cours du déploiement des actions.

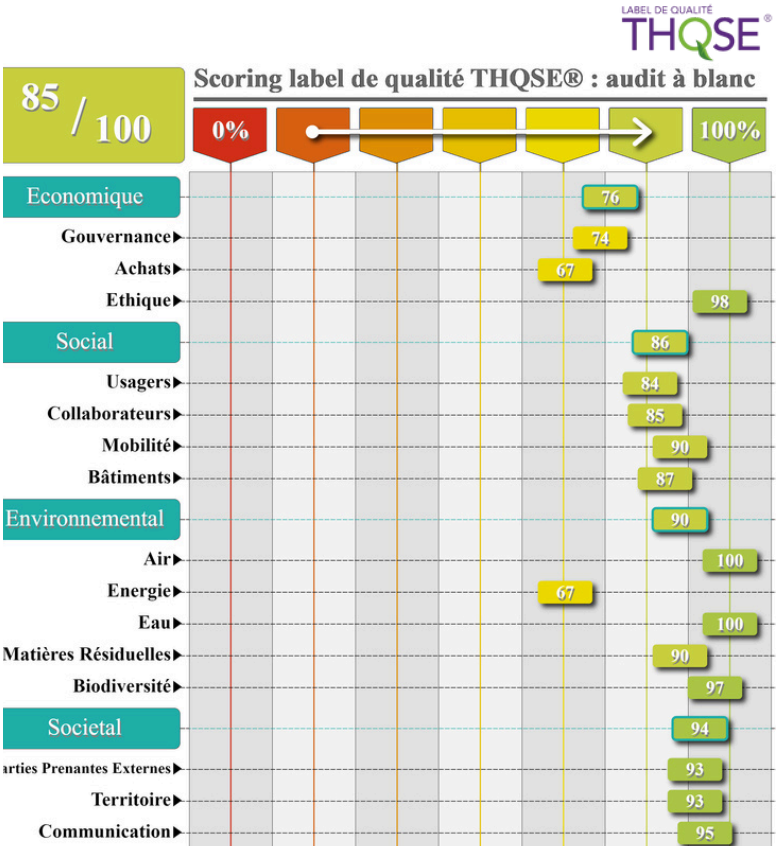
EXEMPLARITÉ

Placer le développement durable et la santé environnementale au cœur de notre activité.

EVALUATION ANNUELLE DE NOTRE MATURITÉ RSE SUR LA BASE DU LABEL DE QUALITÉ THQSE

Chez Primum Non Nocere® l'exemplarité s'illustre par le choix de **nous appliquer ce que les collaborateurs conseillent aux clients**. Ainsi, nous avons fait le choix de **scorer annuellement notre niveau de maturité RSE sur la base du label de qualité THQSE** afin de nous soumettre aux mêmes exigences que nos clients.

L'année 2023 est particulière car marquée par l'**évolution du référentiel attaché au label de qualité THQSE**. L'obtention du label THQSE se complexifie par le biais d'une nouvelle version du référentiel qui modifie les thématiques et le scoring attaché à chacune d'elles tout en se fondant sur des données textuelles plus nombreuses et précises.



Indicateur	Résultat 2022	Résultat 2023	Cible 2030
Scorer annuellement notre niveau de maturité RSE sur la base du label de qualité THQSE afin de nous soumettre aux mêmes exigences que nos clients	**85%** de conformité sur la base de la nouvelle version du référentiel THQSE selon autodiagnostic réalisé le 05/01/2024	**57%** de conformité sur la base de la nouvelle version du référentiel THQSE selon autodiagnostic réalisé le 31/01/2025	**≥95%** de conformité sur la base du nouveau référentiel (version 2023)

L'exercice 2024 est marqué par une diminution significative de la conformité de notre structure sur la base notre propre label. Cette évolution s'explique principalement par une **adaptation de notre équipe et de nos pratiques en fonction du marché et du niveau d'activité, ayant entraîné une période de transition**. Conscients des défis que cela représente, l'ensemble des collaborateurs de Primum Non Nocere® reste pleinement engagé à renforcer la démarche et à retrouver, voire dépasser, le niveau d'exigence initial grâce aux nouvelles dynamiques mises en place.

DIMINUTIONS DE NOS EMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Dans l'objectif de maîtriser l'impact de notre activité, Primum Non Nocere® se **soumet volontairement, chaque année, à un bilan des émissions de gaz à effet de serre** sur l'ensemble des catégories réglementairement définies (catégories 1 à 6 conformément aux dispositions du décret n° 2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre).

Indicateur	Résultat 2022	Résultat 2023	Cible 2030
Être un moteur sur le plan environnemental dans l'optique de réduire nos émissions de GES	**6,7 tCO2e/ETP** **91 tCO2e/M€**	**5,3 tCO2e/ETP** **62 tCO2e/M€**	**-30%** sur les catégories 1 et 2 par rapport aux données du BEGES 2021 réalisé en 2022

Avis du Comité de mission de Primum Non Nocere® sur l'objectif statutaire « Exemplarité »

Le comité de mission souligne les excellents résultats obtenus sur le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES), témoignant de l'engagement de Primum Non Nocere® en faveur de pratiques responsables. Toutefois, l'exemplarité de l'agence, évaluée à travers son référentiel RSE, doit être analysée à l'aune de l'adaptation récente de son équipe et de ses pratiques, qui a nécessairement impacté certains indicateurs de conformité.

Afin de consolider ces avancées et de renforcer les engagements de l'Agence, il apparaît essentiel de poursuivre les efforts sur la période 2025-2030, notamment sur les thématiques des achats responsables, de l'efficacité énergétique et du volet social.

La mise en place d'une nouvelle organisation interne, incluant la création de groupes de travail spécifiques et la désignation d'un référent de mission distinct du comité de mission, devrait faciliter l'élaboration et le déploiement d'un plan d'action ambitieux et structurant.

SOLIDARITÉ

Contribuer à la transmission des connaissances sur les impacts et les solutions pour permettre à chacun de faire des choix éclairés.

DONS ET ACTIONS DE MÉCÉNAT

Primum Non Nocere® doit jouer un rôle sociétal pour **essaimer les bonnes pratiques en matière de RSE et de santé durable**. Cela implique un partage de nos valeurs et des savoirs que nous avons développés auprès des milieux éducatifs, associatifs et du grand public. Notre volonté de mettre en œuvre des actions philanthropiques s'illustre par un terme qui nous est cher « l'essaimage ».

Engagés depuis 2009 dans cette dynamique, Primum Non Nocere® s'illustre par la **multitude d'actions philanthropiques déployées au profit d'organismes variés** (EHPAD, Écoles, Grand public, Associations, etc.), dont la liste peut être rendue accessible sur demande.

Indicateur	Résultat 2022	Résultat 2023	Cible 2030
Contribuer à des actions de mécénat et/ou réaliser des dons en faveur de projets à impacts sur le territoire national.	**1,60% du CA** soit l'équivalent de 39 375 € HT pour un CA HT de 2 457 524 € (au titre de l'exercice clos le 30/09/2023)	**1,02% du CA** soit l'équivalent de 39 375,25 € HT pour un CA HT de 3 854 537 € (au titre de l'exercice clos le 30/09/2024)	**≥3% du CA** de l'année N-1 (dans la limite de 150K €)* **Etant entendu que la limite se calcule sur la base du montant normalement dû par un client pour une prestation identique*

Conclusion du comité de mission sur l'objectif « Solidarité »

Entre le 1er octobre 2023 et le 1er septembre 2024, le nombre d'actions menées a été inférieur à celui de l'exercice précédent, principalement en raison du départ de plusieurs collaborateurs.

Cette évolution a entraîné une baisse de notre indicateur, passant de 1,60 % à 0,56 %, et a conduit à la non-atteinte de l'objectif fixé pour l'exercice, déviant ainsi de notre trajectoire initiale. Toutefois, la mise en place de groupes de travail dédiés devrait permettre de redynamiser notre démarche et de retrouver notre trajectoire en 2025.

BIENVEILLANCE

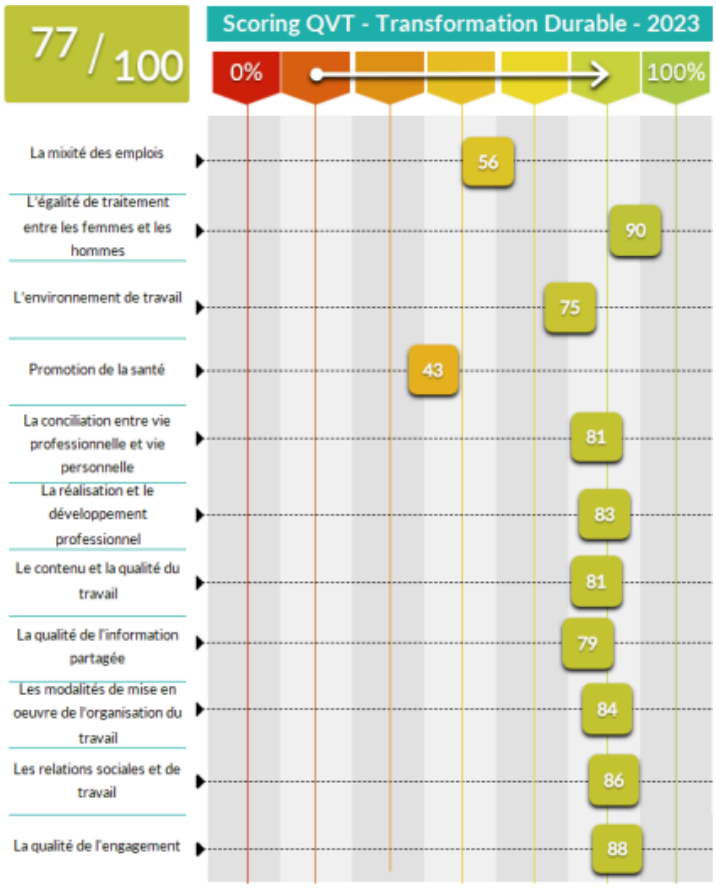
Intégrer la dimension humaine dans nos actions au quotidien tant en interne qu'en externe.

ANALYSE DU BIEN-ÊTRE ET DE LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS

L'essaimage des bonnes pratiques en externe implique de **s'appuyer sur une équipe de professionnels satisfaite de sa Qualité de Vie et de ses Conditions de Travail (QVCT).**

C'est la raison pour laquelle Primum Non Nocere® se soucie du **bien-être et de la santé de ses collaborateurs** en les sollicitant et en leur proposant des actions adaptées.

Pour cela, les collaborateurs répondent, a minima une fois par an, à une enquête QVCT **via l'outil B2ST**. L'ensemble des réponses permet d'aboutir à l'obtention d'un scoring dont le résultat pour l'exercice écoulé est le suivant :



Le B2ST est un baromètre de mesure du bien-être, de la santé et de la satisfaction des collaborateurs permettant aux employeurs de répondre, en partie, à leur obligation de veiller à la santé et à la sécurité de leurs collaborateurs. L'enquête, réalisée à partir d'un questionnaire en ligne (composé de 48 questions à choix unique ou multiple) comporte 11 thématiques portant sur l'ensemble des aspects de la QVCT.

Indicateur	Résultat 2022	Résultat 2023	Cible 2030
Se soucier du bien-être et de la santé de nos collaborateurs en les sollicitant et en leur proposant des actions adaptées	**77%** de satisfaction de nos collaborateurs sur l'année 2023	**79%** de satisfaction de nos collaborateurs sur l'année 2024	**≥82%** Note B2ST 2022 + 5 points de pourcentage

ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DE NOS COLLABORATEURS

Afin d'apporter une **réponse de qualité aux demandes de plus en plus précises des clients**, Primum Non Nocere a choisi d'engager des actions en faveur du financement de la formation de ses collaborateurs. Cette pratique permet de combiner la **montée en compétences et la motivation de ses consultants** qui se professionnalisent davantage dans des domaines de spécialité. La formation technique de nos collaborateurs permet, en outre, d'anticiper les futurs besoins des clients pour développer de nouvelles solutions techniques permettant de répondre aux problématiques liées aux enjeux de la RSE.

Pour rappel, les entreprises de 11 salariés et plus ont l'obligation de financer la formation professionnelle à hauteur de 1 % de la masse salariale.

Indicateur	Résultat 2022	Résultat 2023	Cible 2030
Accompagner nos collaborateurs dans leur montée en compétence pour améliorer la relation client	**2%** de la masse salariale (sur la période courant du 1/10/2022 au 30/09/2023) - donnée réajustée en fin d'exercice	**1,6%** de la masse salariale (sur la période courant du 1/10/2023 au 30/09/2024)	**≥3%** de la masse salariale

Conclusion du comité de mission sur l'objectif « Bienveillance »

Le comité de mission constate avec satisfaction la progression du scoring en matière de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), témoignant de l'engagement de Primum Non Nocere® et du réseau Grant Thornton en faveur du bien-être des collaborateurs. L'initiative de créer un groupe de travail dédié devrait permettre de poursuivre cette amélioration et d'ancrer durablement ces bonnes pratiques.

En revanche, le comité de mission souligne que l'objectif lié à la formation des collaborateurs, actuellement supérieur au minimum (1% pour le taux légal), reste toutefois en deçà de notre cible à long terme et devra être amélioré. La reprise en main de ce sujet par Agathe Barret en interne est une démarche positive, et nous encourageons la mise en place d'actions concrètes dès 2025 pour inverser cette tendance et garantir une montée en compétence continue des équipes.

AUDACE

Penser, concevoir et développer des solutions adaptées pour faciliter la transition des organisations.

METTRE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS AU CŒUR DE NOTRE DÉVELOPPEMENT

La recherche de la meilleure satisfaction de ses clients est un moteur essentiel de succès à long terme pour qu'une entreprise reste compétitive et prospère dans un marché en constante évolution. En restant constamment **à l'écoute des besoins de ses clients**, une entreprise peut non seulement perpétuer les relations commerciales tout en attirant de nouveaux clients. Afin d'ancrer Primum Non Nocere® dans cette dynamique, il a été fait le choix de **fixer un haut niveau d'exigence quant au taux de satisfaction de nos clients sur nos prestations**.

Indicateur	Résultat 2023	Résultat 2024	Cible 2030
Faire de la satisfaction de nos clients un enjeu majeur de la durabilité de notre développement	**89,5%** de satisfaction pour l'accompagnement **88%** de satisfaction pour la formation	**86,5%** de satisfaction pour l'accompagnement **89%** de satisfaction pour la formation	**≥80%** Conserver un score ≥80% de satisfaction globale sur l'ensemble de nos prestations

Il convient de préciser que l'intégration de Primum Non Nocere® dans le groupe Grant Thornton a permis la mise en place d'une **nouvelle enquête de satisfaction qui intègre désormais un système de notation cohérent** (note/10 contre une note par étoile pour le système précédent) permettant ainsi aux équipes d'être plus réactives face aux besoins des clients.

(1) Etude réalisée par l'institut indépendant Odoxa pour Oracle France en février 2023
Source : https://bigmedia.bpifrance.fr/nos-dossiers/quel-label-rse-choisir-pour-son-entreprise

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS LABELLISÉS EN AMÉLIORANT LEUR NIVEAU DE MATURITÉ RSE

La multiplication des réglementations en matière de RSE exige désormais des entreprises qu'elles rendent compte de leur **performance extra-financière.** L'évaluation de leur maturité RSE les aide à se conformer à la réglementation, voire, à l'anticiper, tout en ayant la possibilité d'être **certifié et/ou labellisé** à ce titre. Il existe toutefois de nombreux labels RSE, certains étant plus exigeants et crédibles (les labels faisant l'objet d'un audit par un organisme tiers indépendant) que d'autres (les labels déclaratifs). Afin d'accompagner, au mieux, ses clients dans ce choix, Primum Non Nocere® s'est fixé un objectif audacieux en s'engager à faire progresser chaque candidat au label.

Indicateur	Résultat 2023	Résultat 2024	Cible 2030
Accompagner nos clients labellisés en leur proposant d'améliorer leur niveau de maturité RSE	**94,40%** des établissements labellisés ont rempli leur objectif d'écart de points entre le scoring à blanc et le scoring de conformité réalisé par SOCOTEC (après réajustement, soit 17/18 établissements)	**93,75%** des établissements labellisés ont rempli leur objectif d'écart de points entre le scoring à blanc et le scoring de conformité réalisé par SOCOTEC (soit 15/16 établissements)	**De 30 à 45% : 25points** **De 46 à 70% : 15points** **Au-delà de 71% : 5points***

**Etant entendu que les établissements ayant obtenu un scoring supérieur à 90% dès l'audit à blanc ne sont pas contraints d'une nouvelle obligation de résultats.*

Conclusion du comité de mission sur l'objectif « Audace »

Le comité de mission reconnaît l'audace de Primum Non Nocere®, qui se manifeste par la solidité des engagements pris par l'Agence. Celle-ci démontre une compréhension approfondie des besoins et des attentes de ses clients, ce qui lui permet d'aligner sa stratégie sur une vision à long terme.

Depuis 2024, l'intégration d'un plan de mesures en complément de l'analyse de la satisfaction client est une initiative bienvenue pour répondre de manière ciblée aux retours des clients sur les prestations réalisées. En outre, l'Agence adopte une approche intéressante en fonction de la maturité RSE de ses clients, ce qui témoigne de son ambition de promouvoir des pratiques commerciales durables et responsables. Le comité salue également l'engagement de Primum Non Nocere® à renforcer la crédibilité de sa démarche à travers une communication transparente sur la réussite et l'évolution de ses objectifs.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

Parce que nous sommes convaincus que le processus lié à la qualité de société à mission permet de mettre en avance une vision d'avenir et d'anticiper les futures réglementations, les équipes Transformation Durable de Grant Thornton, au sein desquelles sont inclus désormais celles de Primum Non Nocere®, vous conseillent dans la réflexion et l'affirmation de votre rôle sociétal dans le cadre de la démarche exigeante de la Société à Mission.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS LABELLISÉS EN AMÉLIORANT LEUR NIVEAU DE MATURITÉ RSE

Nous vous aidons à établir **votre vision stratégique,** à impulser une dynamique collective et itérative, et à renforcer la pérennité de votre activité en conjuguant les impacts environnementaux, sociaux et économiques.

Par ailleurs, **en qualité d'Organisme Tiers Indépendant** reconnu par le COFRAC, nous bénéficions de l'expérience acquise lors de nos audits de la qualité de Société à Mission de nos clients.

« Mieux maîtriser la santé environnementale est possible. Il s'agit de **l'influence, positive ou négative, que notre activité et notre environnement exerce sur notre santé**. Cette notion essentielle est travaillée dans l'ensemble de nos diagnostics, accompagnements et labellisations afin de mettre la santé de vos collaborateurs et clients / usagers au cœur des organisations »

1

E-learning et formation

Module de formation en motion design sur les fondamentaux de la SAM 1/2 journée en classe virtuelle ou en présentiel pour réaliser un travail de fond sur la SAM.

2

Accompagnement

Travail sur la raison d'être, les objectifs opérationnels et les objectifs statutaires. Accompagnement pour la mise en place d'un process interne et d'une gouvernance

3

Audit réglementaire

Travail sur la raison d'être, les objectifs opérationnels et les objectifs statutaires. Accompagnement pour la mise en place d'un process interne et d'une gouvernance

Cliquez ici pour découvrir notre plaquette commerciale

SITE WEB LABEL THQSE®
www.labelthqse.fr

SITE WEB AGENCE
www.agenceprimum.fr

Grant Thornton

www.grantthornton.fr

PRIMUM NON NOCERE
Société par actions simplifiée
au capital de 1 330 euros
5 bis, Rue Franklin, 34500 BÉZIERS
751 368 523 RCS BÉZIERS