RESPONSABLES ET ENGAGÉS

RAPPORT RSE 2022

TNP

ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCE

SOMMAIRE

POLITIQUE RSE DE TNP 4

- Ecovadis – audit de la démarche RSE 5
- Matrice de matérialité 5

LES HUIT PILIERS DE L'ENTREPRISE RESPONSABLE 7

1 - ÊTRE COMPÉTITIF, ATTRACTIF ET INNOVANT 7

2 - RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LA BIODIVERSITÉ 8

- Consommation d'énergie et de consommables 9
- Gestion des déchets 12
- Formations et informations des collaborateurs en matière de sensibilisation environnementale 15
- Green IT 15

3 - DÉVELOPPER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES 18

4 - FAVORISER L'EMPLOI SUR LE TERRITOIRE ET LES INITIATIVES SOLIDAIRES 19

- Création d'emploi 19
- Développement de l'employabilité des collaborateurs à travers une offre de formation riche et diverse 20
- Actions solidaires 22
- Mécénat de compétences 23

5 - FAVORISER L'ÉGALITÉ ET LA DIVERSITÉ 24

- Signature de la Charte de la Diversité Lëtzebuerg par TNP Luxembourg 25
- Création d'un environnement favorable aux salariés parents 26
- Réseau de diversité : faire de la diversité un accélérateur de performance 27

6 - FAVORISER LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL 31

- Favoriser la sécurité 31
- Actions mises en place pour le bien-être au travail 31
- Activités sportives et culturelles 32
- Obtention de labels 33
- Sécurité informatique et protection des données 34

7 - LUTTER CONTRE LA CORRUPTION, LA FRAUDE ET LE BLANCHIMENT 36

8 - S'ENGAGER SUR LES RÉSULTATS ET LA QUALITÉ 38

- Engagements de service de TNP 39
- Dispositif de gouvernance et de supervision des prestations 41

LA POLITIQUE RSE DE TNP

La politique RSE de TNP s'articule autour de **huit piliers** :

1. Être compétitif, attractif et innovant
2. Respecter l'environnement et la biodiversité
3. Développer une politique d'achats responsables
4. Favoriser l'emploi sur le territoire et les initiatives solidaires
5. Favoriser l'égalité et la diversité
6. Favoriser la sécurité et le bien-être au travail
7. Lutter contre la corruption, la fraude et le blanchiment
8. S'engager sur une politique de qualité

Dans ce document, nous passons en revue toutes les actions et mesures mises en place, qui font de TNP une entreprise responsable.

TNP connaît une forte croissance depuis sa création, à la fois de ses effectifs et de son chiffre d'affaires : c'est pourquoi notre cabinet s'attèle chaque jour à travailler en profondeur sur ses pratiques RSE. Dans cette perspective, TNP affirme sa volonté de **focaliser ses efforts sur la transformation de l'entreprise vers un modèle responsable**. Concrètement, cela se traduit par la signature de nouvelles chartes, la prise de nouvelles initiatives pour un **développement économique responsable en interne comme en externe**, la mise en place de **mesures en faveur du bien-être au travail** et la **refonte de ses chartes internes**.

Afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, TNP étudie **DEUX INDICATEURS** :

1

Ecovadis, audit de la démarche RSE

TNP fait appel chaque année à la société Ecovadis pour **auditer sa démarche RSE** et élaborer sa feuille de route pour l'année suivante.

TNP a reçu la médaille d'or, avec la note de 67/100 en avril 2022. L'axe « environnement » est l'axe le mieux noté. Notre score est égal ou supérieur à 93 % des entreprises évaluées par Ecovadis au moment de la publication du score.

2

Matrice de matérialité

La matrice de matérialité reprend la politique TNP RSE autour des huits pilliers :

PILIERS DE LA RSE CHEZ TNP

1. ÊTRE COMPÉTITIF, ATTRACTIF & INNOVANT
2. RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LA BIODIVERSITÉ
3. DÉVELOPPER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES
4. FAVORISER L'EMPLOI SUR LE TERRITOIRE ET LES INITIATIVES SOLIDAIRES
5. FAVORISER L'ÉGALITÉ ET LA DIVERSITÉ
6. FAVORISER LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL
7. LUTTER CONTRE LA CORRUPTION, LA FRAUDE & LE BLANCHIMENT
8. S'ENGAGER SUR UNE POLITIQUE DE QUALITÉ

● ACTIONS GLOBALES SANS RATTACHEMENT À UN PILIER

© You X Ventures for Unsplash

Suivi interne

Dans un objectif d'amélioration continue, TNP a décidé, début 2020, de créer un groupe de travail interne et un comité de gouvernance composé de la direction et des principaux interlocuteurs RSE internes mobilisés pour leur implication sur ces problématiques.

Six sous-groupes ont été formés afin d'assurer la représentation de tous les pans de la RSE :

- **Environnement**
- **Relations et conditions de travail**
- **Engagement sociétal**
- **Bonnes pratiques des affaires**
- **Questions relatives au consommateur**
- **Droits de l'Homme**

LES HUIT PILIERS DE L'ENTREPRISE RESPONSABLE

1

ÊTRE COMPÉTITIF, ATTRACTIF ET INNOVANT

Être compétitif, attractif et innovant fait partie de l'ADN de TNP : notre cabinet de conseil hybride (bilingue métier et technologies) ne pourrait exister sans ces trois adjectifs. Expert des transformations digitales et technologiques, TNP se doit d'être innovant et de proposer à ses clients de nouvelles solutions afin de les rendre, eux aussi, plus compétitifs. TNP cherche à transformer ses clients également de manière responsable, en leur proposant des solutions toujours plus innovantes et écologiquement responsables, et ainsi contribuer au développement d'une French Tech plus attractive, plus compétitive, qui s'inscrit dans une démarche responsable.

Ce pilier de l'entreprise responsable est donc le plus naturel pour notre entreprise. Nous vous invitons, si vous souhaitez en savoir plus sur nos savoir-faire et solutions, à consulter notre site Web.

© Jamison Mcandie for Unsplash

RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LA BIODIVERSITÉ

2

© Jason Leung for Unsplash

TNP a poursuit en 2022 la formalisation d'un rapport environnemental désormais intégré à ce rapport RSE. Le cabinet, depuis sa création en 2007, est engagé dans une démarche progressiste en matière environnementale.

TNP s'engage à travers quatre thématiques :

- **Consommation d'énergie et consommables,**
- **Gestion des déchets,**
- **Formation et information des collaborateurs en matière environnementale**
- **Numérique responsable**

Consommation d'énergie et de consommables

Depuis 2019, TNP Consultants a choisi de former plusieurs collaborateurs au sein de l'Institut de Formation Carbone afin de réaliser le Bilan Carbone® de sa propre structure. Le détail des actions et résultats du Bilan Carbone se trouve dans ce rapport environnemental de TNP. À date, ce sont plus d'une vingtaine de consultants qui sont formés à la réalisation d'un bilan carbone. TNP Consultants réalise donc lui même son bilan carbone chaque année.

Le **bilan-Carbone** du cabinet TNP Consultants

était de **1 081t.CO_2eq (tonnes-équivalent CO_2)**

Notre activité professionnelle génère un impact environnemental annuel équivalent à :

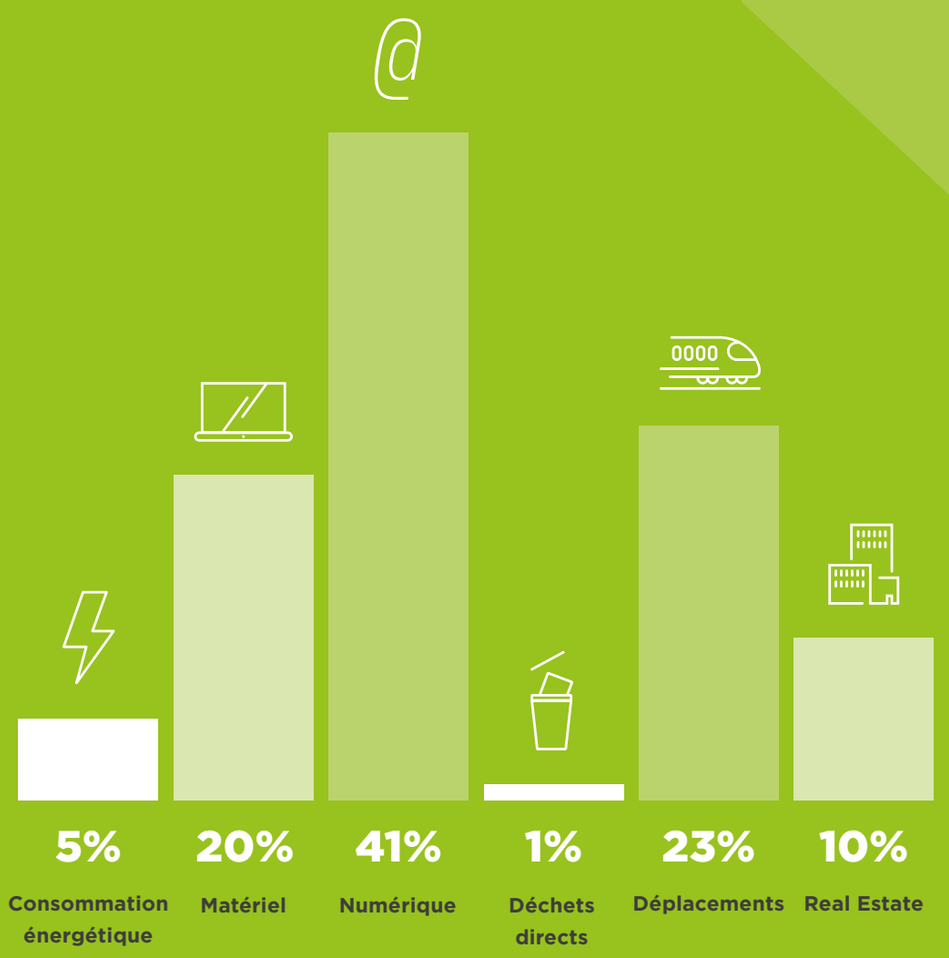
617
allers-retours Paris-New York

318 000
allers-retours Paris-Marseille en TGV

Fabrication de
6 900
ordinateurs portables

RÉSULTATS DU BILAN CARBONE

La méthodologie bilan carbone a permis de montrer que les familles **Matériaux et Déplacements** représentent **43%** du bilan carbone du cabinet.



RÉDUIRE L'IMPACT CARBONE DU CABINET : QUELQUES GESTES SIMPLES

Les 4 points clés faciles d'accès pour limiter l'impact carbone de nos activités en 2022.

1

Dans le cadre des voyages domicile — travail, privilégier les **modes de transport éco-responsables**

2

Dans le cadre des voyages professionnels, **privilégier le train**

3

Limiter les déchets Points d'attention particuliers :

- TNP a fourni à chacun de ces collaborateurs une gourde pour remplacer l'achat de bouteilles d'eau/canettes
- Poursuivre les efforts de **tri sélectif**
- Manger dans une boîte de conservation **Tupperware**
- Le cabinet a renouvelé et multiplié les points de collectes dans ses locaux

4

Limiter le nombre d'email envoyé :

- **Éviter les transferts inutiles**
- **Limiter** au maximum l'utilisation des **listes de diffusion**
- **Nettoyer les mails stockés**
- Réalisation d'une campagne d'audit et de sensibilisation **« Cyber CleanUp Week »**

En 2021

Consommation électrique :
106 597 (kWh)

Consommation de fuel :
13 018 (L)

TNP, au regard de ses objectifs, a arrêté d'utiliser le fuel en mars 2022.

Gestion des déchets

L'engagement de TNP passe, de manière principale, par la sensibilisation des collaborateurs au recyclage, à la lutte contre le gaspillage et à la diminution des déchets plastiques.
TNP sensibilise ses collaborateurs au recyclage des déchets, en fournissant des poubelles à tris spécifiques. La totalité des déchets est triée et recyclée :

- **Fourniture de poubelle :** papier et carton, gobelet en carton, verre, canette en aluminium. Le contrat avec l'entreprise adapté Cèdre a été revu et renouvelé jusqu'à fin 2022.
- **Les piles et cartouches d'imprimante** sont déposées dans des bacs de récupération

TNP et ses collaborateurs ont poursuivi leurs efforts pour réduire à titre collectif comme individuel les déchets produits. En 2021, on constate une augmentation des chiffres comparé à 2020. Cette augmentation est à nuancer au regard de l'année 2020, année particulière en raison de la pandémie du covid-19, qui a nécessité des confinements des salarié.es. et un retour progressif sur les lieux de travail. Il apparait pertinent de comparer les chiffres de 2021 aux chiffres de 2019.

En 2021, nous avons trié 5 140 Kg de déchets de bureau

POIDS DÉCHETS TOTAL (KG)

	Papier + cartons	Verres	Capsules café	Gobelets plastiques et plastiques (emballage plastique)	Cartouches	Canettes	TOTAL
2018	2 178	116	-	404	66	74	**2838**
2019	2 844	338	-	586	120	68	**3956**
2020	1 794	272	-	374	54	10	**2504**
2021	2 986	1 012	757	330	45	10	**5140**

POIDS DÉCHETS PAR COLLABORATEUR (KG)*

	Papier + cartons	Verres	Capsules café	Gobelets plastiques et plastiques (emballage plastique)	Cartouches	Canettes	TOTAL
2018	8,23	0,44	0,44	1,52	0,25	0,28	**10,73**
2019	8,09	0,96	0,96	1,67	0,34	0,19	**11,25**
2020	5,07	0,77	0,77	1,06	0,15	0,03	**7,07**
2021	8,02	2,72	2,03	0,88	0,12	0,02	**13,81**

Effectifs moyens 2018 : 264,6 / Effectifs moyens 2019 : 351,7 / Effectifs moyens 2020 : 354,4 / Effectifs moyens 2021 : 372

© Karim Ghantous for Unsplash

NOTRE PARTENARIAT AVEC CÈDRE
a permis de réaliser les bénéfices suivants :

	2018	2019	2020	2021	Depuis le début de notre collaboration en 2012
Nombre d'arbres sauvés	30	48	30	51	200
Litres d'eau économisés	65 130	84 990	53 520	89 595	353 190
Kilogrammes de CO_2 préservés	1 194	1 558	981	1 643	6 475
Nombre de kilowatts improduits	8 684	11 332	7 136	11 946	47 092

Formations et informations des collaborateurs en matière de sensibilisation environnementale

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du changement climatique, un atelier « Fresque du climat » est animé par une équipe de consultants formés. 5 sessions de sensibilisation ont été organisées en 2 ans.

Les bénéfices des collectes de déchets réalisés par Cèdre sont communiqués aux collaborateurs via les écrans de télévision présents dans les locaux, et emailing de newsletters).

Des modules de formation spécifiques sont désormais disponibles pour tous sur notre plateforme de formation :

- **Sensibilisation à la pollution numérique**
- **Tous à vélo, les bonnes pratiques du Forfait Mobilité Durable**
- **Comprendre la crise écologique pour réinventer l'entreprise**
- **Réduire son empreinte carbone**

Green IT

FORMATION ET SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS
Au regard des formations réalisées, de nombreux de nos collaborateurs ont été sensibilisés : en France (11% de l'effectif), en Italie (50%), en Inde (3%).

DÉPLOIEMENT PROGRESSIF DES ATELIERS DE FRESQUE DU NUMÉRIQUE pour sensibiliser aux enjeux du Numérique sur l'environnement.

TRAJECTOIRE CARBONE ET CLIMAT
- Construction de la trajectoire bas carbone de TNP – en cours
- Renseignement des données de référence de consommation d'énergie dans le cadre du décret tertiaire et définition de la cible de réduction de la consommation énergétique du bâtiment de Neuilly-sur-Seine (-40%)

CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES
Complétion du BIA « Business Impact Assessment » pour initialiser la certification BCorp

RÉDUCTION DES DÉCHETS
- Suppression des verres en carton pour les remplacer par des tasses fournies par TNP
- Mise en disposition de gourde pour les collaborateurs TNP

MISSIONS ET SERVICES CLIENTS
- Construction d'une calculette permettant de calculer l'empreinte carbone à posteriori des missions clients TNP et expérimentation sur deux missions
- Développement d'une offre de service spécifique visant à transformer les clients TNP vers un monde bas carbone

ADHÉSION À UNE INITIATIVE EXTERNE SUR LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

- Désireux d'afficher pleinement ses engagements, TNP Consultants a signé la charte de INR pour formaliser sa démarche numérique responsable. Par ailleurs, TNP a également adhéré au pacte « Planet Tech'Care » visant à mesurer puis réduire les impacts environnementaux de nos services.

VOYAGES & DÉPLACEMENTS

- Mise en place du forfait mobilité durable financé par le cabinet pour favoriser l'achat d'équipements liés à la mobilité douce (vélos, vélos électriques, casque, sacoche pour vélo, ...)
- Installation d'un parking vélo (8 places) dans le bâtiment de Neuilly-sur-Seine et de bornes électriques
- Aménagement d'un local de réparation pour les vélos des collaborateurs et mise à disposition d'outils adaptés

NUMÉRIQUE

- Organisation du Cyber Cleanup Week 2022
- Passage en leasing de l'intégralité du parc informatique en France
- Inclusion d'indicateurs environnementaux dans le sourcing de nos ordinateurs portables à contractualisation avec DELL et LENOVO qui mettent à disposition les ACV (analyses de cycle de vie) de leurs équipements
- Généralisation de l'utilisation du Cloud auprès de fournisseurs donnant l'empreinte carbone issue de notre utilisation (Microsoft Azure pour les outils collaboratifs et Amazon Web Services pour les applications créées pour les clients)

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

- Installation de thermostats réglables dans tous les étages du bâtiment de Neuilly-sur-Seine
- Abandon du fioul pour le chauffage en installant des chauffages électriques

Nos engagements pour 2022 :

FORMATION ET SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

- Sensibilisation de 50% des employés TNP grâce à la Fresque du Climat
- Tournage d'un e-learning en janvier 2023 sur les fondamentaux du réchauffement climatique, inclus dans le parcours obligatoire de formation des employés TNP

TRAJECTOIRE CARBONE ET CLIMAT

- Formalisation et validation par une entité externe de la trajectoire carbone TNP (ACT, SBTi)
- Construction du plan d'action pour atteindre la cible de réduction de 40% de la consommation d'énergie de TNP d'ici 2030 par rapport à 2021

CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

- Projet d'audit du site de Neuilly pour être certifié ISO 14001 : Système de Management environnemental
- Projet d'audit BCorp pour obtenir la certification

RÉDUCTION DES DÉCHETS

- Remplacement des machines à café à capsule pour des machines à café en grains
- Mise à disposition de couverts réutilisables pour les repas des collaborateurs
- Projet de collecte des bio-déchets sur le site de Neuilly-sur-Seine

MISSIONS ET SERVICES CLIENTS

- Lancement d'un pilote d'utilisation de la calculette carbone des missions sur 2 business lines avant déploiement à l'ensemble du cabinet
- Compensation partielle d'une partie de l'empreinte carbone des missions TNP

VOYAGES & DÉPLACEMENTS

- Augmentation de la contribution employeur au forfait mobilité durable
- Certification Employeur Pro-Vélo

NUMÉRIQUE

- Organisation du Cyber Cleanup Week 2023
- Modification des paramètres de stockage des versions de fichiers sur les espaces collaboratifs
- Renforcer la politique BYOD sur les smartphones et les ordinateurs portables pour minimiser le nombre de terminaux

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

- Étude de faisabilité d'installation de panneaux solaires sur le toit du site de Neuilly-sur-Seine

DÉVELOPPER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

3

TNP a renforcé sa politique d'achats et relations fournisseurs via la rédaction d'une charte des achats responsables. L'objectif de cette charte : proposer un cadre commun à toutes les parties prenantes de TNP (fournisseurs, acheteurs et sous-traitants notamment) et d'exposer à nos partenaires nos engagements sur les sujets environnementaux, sociétaux et éthiques ainsi que la démarche que nous souhaitons mener avec eux pour instaurer des relations pérennes et responsables.

Elle vise notamment à faire de la gestion des sujets RSE un des critères de sélection déterminant de nos fournisseurs, au même titre que la qualité de service, le coût ou l'innovation.

Cette charte précise les critères d'évaluation qui rentreront en compte dans le choix de nos fournisseurs. Elle détaille notamment les engagements de TNP vis-à-vis de ses fournisseurs, mais également les engagements de ces derniers vis-à-vis de TNP.

© Ian Dooley for Unsplash

LES ENGAGEMENTS DE TNP VIS-À-VIS DE SES FOURNISSEURS :

- **Un processus transparent et équitable**
- **Des acheteurs respectueux de l'éthique et de la politique anti-corruption**
- **Une garantie du respect de la confidentialité et de la propriété intellectuelle**
- **Des partenariats basés sur une confiance mutuelle**
- **Une collaboration pour promouvoir les actions RSE**
- **Une charte évolutive et partagée**

LES ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS VIS-À-VIS DE TNP :

- **Principes clés du partenariat**
- **Des engagements sociaux**
- **Des engagements environnementaux**
- **Des engagements éthiques**

La conformité aux principes de la charte des achats responsables est un prérequis à la continuité des relations entre TNP et ses partenaires. TNP s'engage à mettre régulièrement à jour sa charte en fonction des évolutions contextuelles et à procéder à sa relecture a minima une fois par an.

« Dans le cadre de notre ambition de croissance, nous avons réalisé plus de 400 recrutements (CDI, stages, alternants) depuis 2 ans. »

© Raeng for Unsplash

4

FAVORISER L'EMPLOI SUR LE TERRITOIRE ET LES INITIATIVES SOLIDAIRES

Création d'emploi

En 2022, la croissance de TNP et l'augmentation du nombre de missions gagnées par le cabinet ont permis à TNP **d'embaucher plus de 200 consultants.**

Une revue de la performance de chaque collaborateur est effectuée annuellement lors des évaluations de fin d'année.

Afin de faire grandir nos collaborateurs, TNP promeut chaque année près de 25% de son effectif.

Développement de l'employabilité des collaborateurs à travers une offre de formation riche et diverse

Le développement permanent des compétences de ses collaborateurs/trices est un axe fondamental pour TNP. Le dispositif de formation s'appuie sur :

- **UNE OFFRE DE FORMATION DIGITALE (PLATEFORME DE *E-LEARNING, MASSIVE OPEN ONLINE COURSE*, ETC.)**
  Chaque collaborateur/trice, lors de son intégration chez TNP, se voit ouvrir un accès à la plateforme de formation 360Learning, comprenant un ensemble de formations en ligne. Des MOOC adressés aux collaborateurs sont régulièrement partagés, et pour des besoins précis de montées en compétences, des accès sur des plateformes particulières de formation peuvent être créés (éditeurs, etc.).
- Plus de 50 parcours et modules de formation digitaux sont actuellement disponibles pour toutes les parties prenantes.

- **UN PARCOURS DE FORMATION À L'ÉCOUTE DE CHAQUE BESOIN : DES PARCOURS DE FORMATION DÉDIÉS AUX BESOINS DE CHACUN**
  Lors des évaluations semestrielles et annuelles, les collaborateurs établissent leurs trajectoires, plan d'accompagnement et plan de formation pour la période à venir en lien avec leurs responsables missions et leurs coachs. Chaque collaborateur a la possibilité d'établir son propre plan de développement de compétences : formations digitales et en présentiel, coaching, etc.
  Les formations proposées peuvent être des formations métiers mais également des formations en développement personnel (Process Communication Model, leadership, assertivité, etc.).
  En 2022, 450 collaborateurs (y compris les stagiaires et alternants) ont réalisé près de 2000 actions de formation (digitales et présentielles). À la fin de l'année 2022, 70% de l'effectif aura suivi au moins une formation. Nous souhaitons atteindre 75% de l'effectif formé, nous souhaités à minima maintenir cette tendance sur 2023.

- **DES FORMATIONS ANIMÉES PAR DES COLLABORATEURS**
  Le plan de formation de TNP repose principalement sur des formations internes, animées par des collaborateurs/trices de TNP. Les équipes RH accompagnent les formateurs dans la création, et dans l'animation de leurs formations.
  Plus d'une cinquantaine de formations animées par des collaborateurs sont aujourd'hui proposées au catalogue TNP. L'enrichissement du catalogue de formations est régulier pour répondre à la demande toujours plus forte de montée en compétence et de développement d'expertises des collaborateurs, en proposant des formations animées en présentiel, en distanciel ou en e-learning.

Depuis 2020, nos collaborateurs ont obtenus plus de 300 certifications (management, agile, éditeurs...).

© Ben Sweet for Unsplash

« L'enrichissement du catalogue de formations est régulier pour répondre à la demande toujours plus forte de montée en compétence et de développement d'expertises des collaborateurs »

© Duy Pham for Unsplash

Actions solidaires

De nombreuses actions solidaires sont régulièrement accomplies auprès d'associations : **cravate solidaire**, **collectes de jouets et d'habits** pour des associations, **gaming interne solidaire** et participation au **4L Trophy** chaque année.

TNP a une réelle volonté d'agir sur les défis sociaux et environnementaux actuels.

« Face à l'ampleur de la crise et des besoins humanitaires d'urgence en Ukraine, TNP a fait appel à la générosité et à la solidarité de ses salarié.es. qui se sont mobilisés à travers la mise en place d'une campagne de dons matériaux et financiers avec l'appui de la ville de Neuilly et Solidarités international. »

Le mécénat de compétences

EN 2021, TNP poursuit ses actions de mécénats de compétences, aux côtés de :

LES APPRENTIS D'AUTEUIL, qui agit depuis plus de 150 ans pour former et éduquer la jeunesse en difficulté.

Les activités d'accompagnement et de formation de la Fondation ont été fortement impactées, voire arrêtées pour certaines, et ont montré les limites du modèle existant. La fondation s'est aperçue que ce coup d'arrêt était dû à un manque de digitalisation, une absence d'outils et d'infrastructures adaptés, ainsi que d'une formation incomplète de ses professeurs et éducateurs.

Nous les accompagnons sur :

- **La réalisation d'un diagnostic** de l'existant/de maturité du numérique et identification des besoins et irritants de la fondation
- La construction d'un **feuille de route**
- La définition de la **projection à 2-3 ans** d'un établissement en termes de digital

SOLIDARITÉS INTERNATIONAL, qui vient en aide à travers le monde aux personnes frappées par les conflits et les violences, les épidémies, les catastrophes naturelles et climatiques et les effondrements économiques.

Nous les accompagnons sur :

- **Conseil DPO**
- **Tenue du registre**
- **Privacy and security by design**
- **La revue des sites internet/intranet**
- **La revue des politiques et procédures**
- **La revue du partage de données dans les consortium**

TOUT LE MONDE CONTRE LE CANCER, qui a vocation à améliorer le quotidien des malades, de leur famille, de leurs aidants

Nous les accompagnons sur :

- **Les problématiques liées aux Ressources Humaines**
- **L'accompagnement des équipes à la Gestion de Projet et l'utilisation de nouveaux outils de travail**
- **La fiabilisation et migration des données**
- **La formalisation de tous les processus et procédures associés**

NOS QUARTIERS ONT DU TALENT : nous avons également signé le 2 décembre 2021 un partenariat avec Nos Quartiers ont du Talent pour une mission de mécénat de compétences.

TNP a organisé la première soirée interne du mécénat de compétences pour présenter à nos collaborateurs, et réunir, toutes les associations/fondations pour lesquelles nous travaillons.

TNP & LES ATELIERS DU FUTUR

TNP a aidé en 2022 l'ONG « Les Ateliers du Futur » dans sa création en mettant à disposition les locaux TNP ainsi que du matériel informatique pour ses membres. L'objectif des Ateliers du Futur est de sensibiliser le grand public et les futures générations aux enjeux climatiques en donnant des cours ou en organisant des sessions de sensibilisation. TNP a aidé l'ONG à monter ses modules de formation, tant sur le fond que sur la forme.

© Ryoji Iwata for Unsplash

FAVORISER L'ÉGALITÉ ET LA DIVERSITÉ 5

TNP s'engage à prévenir toute forme de discrimination.

L'effectif de TNP est composé en 2022 de plus d'une **trentaine de nationalités différentes**. Par ailleurs, un dispositif de lutte contre les discriminations a été mis en place chez TNP. Notre cabinet a notamment intégré dans son règlement intérieur plusieurs dispositions relatives aux harcèlements sexuel et moral et aux agissements sexistes, racistes et homophobes. Les articles **24 - Harcèlement sexuel et agissements sexistes** et **25 - Harcèlement moral** du règlement rappellent notamment l'article L. 1321-2 du Code du travail, ou que *« Tout salarié ayant procédé à des faits de harcèlement sexuel, assimilés à du harcèlement sexuel au sens de la loi »*.

Des communications régulières effectuées à toutes les parties prenantes de TNP rappellent nos engagements : toute forme de discrimination est lourdement condamnée. **Deux référents « harcèlement sexuel et agissements sexistes » et deux référents « harcèlement moral »** ont été nommés. Nous nous engageons à faire le nécessaire pour sanctionner tout comportement inapproprié afin de maintenir un environnement de travail exempt de toute forme de harcèlement. Des communications régulières effectuées à toutes les parties prenantes de TNP rappellent nos engagements.

Depuis 2015, TNP favorise l'**insertion des travailleurs en situation de handicap** en milieu professionnel. En effet, tout au long de l'année, les services de plusieurs **ESAT** sont sollicités dans le cadre d'impressions, de travaux de jardinage, de commandes de fournitures de bureau, encas, boissons, ramassage et tri des papiers et plastiques dans les locaux de TNP.

© Tim Mossholder for Unsplash

Aujourd'hui, ce sont près de 300 personnes qui ont suivi le module en ligne.

TNP remplit chaque année la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) en y indiquant les mesures prises en faveur de l'activité de travailleurs handicapés source de calcul du montant de la contribution de TNP à l'Agefiph.

Les collaborateurs/trices sont régulièrement sensibilisé(e)s via des formations *e-learning*, notamment pendant la semaine du handicap. Pendant cette semaine, une formation *e-learning* sur un thème précis est envoyée quotidiennement à l'ensemble des collaborateurs. Ces formations doivent être obligatoirement suivies.

Des ateliers sur la sensibilisation au harcèlement et aux agissements sexistes ont été dispensés à l'ensemble des collaborateurs en fin d'année 2020. Les nouveaux arrivants sont également dans l'obligation de passer ce module en e-learning pour compléter leur processus d'intégration au cabinet.

Signature de la Charte de la Diversité Lëtzebuerg par TNP Luxembourg

La **Charte de la Diversité Lëtzebuerg** a été signée par notre entité TNP au Luxembourg en septembre 2019 afin notamment de contribuer à construire une entreprise plus inclusive à travers **SIX POINTS D'ENGAGEMENT** :

1. **Sensibiliser, former et impliquer les décideurs et collaborateurs** aux enjeux de la diversité en tant que source d'enrichissement, d'innovation, de progrès et de cohésion sociale
2. **Définir une politique de diversité** et mettre en œuvre des pratiques et plans d'actions qui intègrent consciemment la gestion des différences individuelles des personnes
3. **Décliner les principes d'égalité des chances** et de la promotion de la diversité tant dans les processus de décision et de gestion de l'entreprise que dans la gestion de ses ressources humaines
4. **Évaluer régulièrement ces pratiques,** leurs résultats et leurs effets
5. **Communiquer** à l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise les engagements pris et les résultats concrets des actions menées
6. **Encourager l'ensemble de ses partenaires** à également œuvrer en faveur de la non-discrimination et de la promotion de la diversité

TNP Luxembourg fait partie du réseau IMS Luxembourg, qui regroupe les entreprises luxembourgeoises actives en matière de RSE.

© Tanaphong Toochinda for Unsplash

Création d'un environnement favorable aux salariés parents

Il est primordial pour TNP de faire évoluer les représentations liées à la parentalité, de créer un environnement favorable aux salariés parents, en particulier les femmes enceintes, et de faire respecter le principe de non-discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés-parents.

C'est pour cela que depuis 2018, TNP propose à ses salariés-parents d'obtenir une place en crèche via le prestataire People et Baby. En 2021, ces places ont augmenté de 50%. TNP propose à date 15 berceaux disponibles dans un réseau national.

TNP a également signé la **charte de la parentalité** en novembre 2020.

D'autres actions ont également été mises en place :

- À partir du **sixième mois de grossesse**, les femmes enceintes ont la possibilité de faire **trois jours de télétravail par semaine**. Par ailleurs, en cas de nécessité de déplacements professionnelles (hors domicile/travail), une demande de prise en charge exceptionnelle via FreeNow est possible.
- La législation prévoit un **congé « enfant malade »** de trois jours non rémunérés. TNP va plus loin en prévoyant la **rémunération de ces jours en cas de maladie de leur enfant de moins de 7 ans**.
- TNP souhaite donner une certaine flexibilité aux salariés parents, qui ont la possibilité d'avoir un aménagement spécifique de leurs horaires de travail afin de gérer au mieux les premiers mois qui suivent la naissance de l'enfant. Ils ont notamment la **possibilité de passer en temps partiel (80 %)** pendant quelques mois après la naissance.

Réseau de diversité : faire de la diversité un accélérateur de performance

TNP s'engage dans la lutte contre les inégalités au travail avec son réseau de mixité Elles@TNP, qui a vu le jour en 2019.

Depuis 2022, l'orientation du réseau a évolué afin d'inclure différents aspects de la diversité, sans pour autant mettre de côté la mixité. Le réseau a développé une feuille de route adressant les aspects de la diversité ci-dessous :

- **LE GENRE**
- **L'ORIENTATION SEXUELLE**
- **LA CULTURE**
- **LE HANDICAP**
- **LA DIVERSITÉ COGNITIVE**
- **MULTI-GÉNÉRATIONNEL**

© Joel Muniz for Unsplash

L'objectif : faire de la diversité un accélérateur de performance en :

- Sensibilisant les collaborateurs/trices sur les préjugés liés aux différences ;
- Favorisant l'équilibre vie privée/vie professionnelle des collaborateurs/trices ;
- Permettant à chaque collaborateur/trice d'être soi-même en toute sérénité au sein du cabinet ;
- Encourageant la progression des femmes et des minorités au niveau managérial du cabinet ;
- Permettant d'être force de proposition sur des sujets stratégiques, managériaux et de politique de ressources humaines.

Pour ce faire, des formations adaptées, des actions de sensibilisation ainsi que des évènements sont régulièrement mis en place au sein du cabinet.

Le réseau se donne pour ambition une feuille de route axée sur QUATRE CHANTIERS :

1. Favoriser le bien-être au travail de tou.te.s les collaborateurs/trices
2. Développer et clarifier l'image d'un réseau de mixité et de diversité pour l'inclusion des collaborateurs et collaboratrices
3. Promouvoir la mixité et la diversité en interne
4. Développer sa visibilité avec les réseaux externes

Afin d'atteindre ces objectifs, notamment sur le pan de la mixité, TNP a récemment développé un partenariat avec Companieros à travers la démarche Happy Men & Women Share More.

Happy Men & Women Share More, qu'est-ce que c'est ? C'est une démarche qui accompagne les entreprises pour permettre aux hommes et aux femmes de travailler de manière engagée tout en respectant ses enjeux de vie privée.

LES QUATRE PILIERS D'ACTION DU RÉSEAU

1. **L'inclusion :** Le respect de l'unicité, l'équité de traitement et l'amélioration de la qualité de vie au travail. Un management qui permet à chacun d'être soi-même afin de rendre l'inclusion source de bien-être individuel et de performance collective.
2. **La coopération :** Pour encourager la prise de décision conjointe, l'entraide, l'amélioration de la gestion des conflits. La diversité permet d'intégrer de la différence, elle challenge les modes de coopération et la gestion des conflits.
3. **La responsabilisation :** En repensant la relation au pouvoir et en changeant la vision de la hiérarchie. Un management exemplaire permet de lutter contre l'autocensure de certaines populations minorisées et minoritaires (« tone at the top »).
4. **L'innovation :** En acceptant la gestion des erreurs, la prise d'initiative et l'ouverture d'esprit. Dans des environnements peu diversifiés, travailler sur la diversité et l'inclusion permet de créer des ruptures propices à l'émergence d'innovations.

© Touann Gatouillat for Unsplash

« Actuellement, 40% des effectifs sont des femmes »

Les axes de travail sont à la fois internes et externes :

EN INTERNE :

- **Participer** à la réflexion sur la recherche de l'augmentation du taux de féminisation de TNP (actuellement, 38% des effectifs sont des femmes). L'enjeu est d'atteindre 45% des effectifs en 2024.
- **Augmenter** le nombre de femmes dans le management de TNP
- **Participer** à la réflexion sur la rétention des talents féminins
- **Assurer** un suivi des indicateurs pour atteindre/garantir une égalité salariale homme/femme et **s'assurer** de la prise en compte des résultats par la direction de TNP
- **Sensibiliser** l'ensemble des collaborateurs au sexisme et au harcèlement sexuel
- **Travailler** conjointement avec les référents harcèlement sexuel et agissements sexistes et harcèlement moral

EN EXTERNE :

- **Promouvoir** les actions du réseau et la **mixité en général**
- **Participer** à la réflexion sur l'attraction des **talents féminins**
- **Créer des liens** avec les réseaux de nos **clients**
- **Développer une offre pour accompagner nos clients sur les sujets de diversité** (mixité, handicap, orientation sexuelles) (moyen/long terme)

LES ACTIONS PHARES EFFECTUÉES EN 2022 :

- Organisation d'une table ronde autour de la diversité sur le sujet suivant : « Diversité en entreprise : quels progrès réalisés ? Quels défis à venir ? »
- Partenariat avec Companieros, notamment autour des sujets de la mixité et du handicap
- Réalisation de séances de co-développement, animées par une coach, pour les consultantes de TNP
- Identification de responsables Réseau de Diversité au sein des différents bureaux de TNP
- Diffusion de l'enquête annuelle Mixité 2022

AMBITION 2023 :

- Réalisation d'un audit de la diversité au sein du cabinet
- Signature de la Charte Diversité à TNP France
- Formation de référents au sein de TNP, sur les sujets du handicap et LGBT+
- Développement de partenariats avec des associations afin de nous accompagner sur la sensibilisation

ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS :

- **Podcasts #ParlonsMixité :** plus d'une dizaine d'épisodes et une trentaine d'enregistrements de parcours inspirants de collaboratrices TNP. Une saison 2 a été lancée début décembre et aura pour but d'interviewer les responsables mixité et diversité de nos clients et partenaires ;
- **Communication auprès des réseaux d'écoles et sur les forums étudiants.**

Toutes ses actions ont participé à augmenter le taux de l'index Hommes/Femmes de TNP à **85/100**.

© Jan Antonin Collar for Unsplash

FAVORISER LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL 6

Favoriser la sécurité

La politique de sécurité et de santé au travail de TNP a pour objectif premier de créer les conditions nécessaires au bien-être des consultant(e)s au travail. Placée sous la responsabilité directe de la direction, avec l'aide et l'appui des Ressources Humaines, du CSE et de la médecine du travail, cette politique prend en considération les différents risques rencontrés chez TNP compte tenu de l'activité du cabinet.

Parmi les principaux indicateurs de suivi : le nombre d'accidents au travail, le turnover, l'engagement, la souplesse, l'efficacité, la performance, les outils et ressources.

TNP a rédigé son **Document Unique d'évaluation des Risques (DUER)** afin de lister les risques professionnels encourus par ses collaborateurs/trices, et a, pour chaque risque, listé les actions de prévention et protection qui en découlent.

Depuis le début de la crise Covid-19, et dans le cadre de sa stratégie de prévention des risques et de protection de ses salariés, TNP a proposé à l'ensemble de ses collaborateurs des dépistages gratuits et une campagne de vaccination dans ses bureaux, sur la base du volontariat.

Actions mises en place pour le bien-être au travail

Parce que le bien-être de nos collaborateurs dans le cadre professionnel fait partie intégrante de nos priorités, TNP a entrepris :

- La mise en place d'un **groupe de travail dédié à l'amélioration des conditions de travail** au sein du cabinet et au travers des missions des consultants ;
- La mise à jour de la **politique de coaching** renforçant les actions RH en matière de gestion de carrière et d'évolution professionnelle ;
- Des **formations de sensibilisation** sur l'initiation aux premiers secours, la gestion du temps et sur la gestion du stress pour prévenir les risques professionnels relatifs au métier de consultant.
- **Happy@work :** Depuis sa création en 2007, TNP s'est intéressé à la satisfaction et au bien être au travail de l'ensemble de ses collaborateurs.

EN 2021, avec une note de 66,5 TNP arrive 24ème du classement des entreprises de sa catégorie* en matière de bien être au travail.

TNP s'engage à soutenir et promouvoir les **initiatives culturelles et sociales de ses collaborateurs/trices** — y compris par un **appui logistique ou financier**.

* (entre 200-499 salariés)

Activités sportives et culturelles

TNP met à la disposition de ses collaborateurs à son siège à Neuilly-Sur-Seine une **salle de sport**, accessible 7j/7, 24h/24. Depuis 2018, TNP permet à ses collaborateurs de bénéficier de l'offre ***Gymlib***, un abonnement sans engagement donnant accès à plus de 300 activités et 3 000 infrastructures sport et bien-être partout en France. En 2018 également, **TNPassions** a vu le jour et plusieurs **clubs d'activité** permettent aux collaborateurs de se retrouver autour d'événements en lien avec leurs passions et centres d'intérêts (football, raquettes, running, golf, sports extrêmes, sports de combats, basketball, gastronomie, etc.). Les activités proposées aux collaborateurs sont prises en charge financièrement par TNP.

ALIMENTATION

Café, thé, fruits, boissons et snacks sains sont mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs dans les locaux à Neuilly-Sur-Seine. Cette mise à disposition est renforcée en décembre 2020 avec l'installation de distributeurs de repas.

SENSIBILISATION

Trois Webinars ont été organisés dans le cadre de la sensibilisation au risques de cancer du sein chez la femme : sur le fait de s'écouter pour rester en bonne santé, sur le dépistage et l'enjeu de l'autopalpation, sur les différentes formes de cancer du sein. TNP a également proposé des activités physiques et relaxantes en partenariat avec Train Me.

AMÉNAGEMENT DES LOCAUX

Le développement du **bien-être et l'amélioration des conditions au travail** ont été, avec la période difficile de crise **Covid-19**, un **axe fondamental** sur lequel TNP a souhaité déployer ses énergies.

Dans le cadre du développement de sa nouvelle offre autour de **l'entreprise étendue et du télétravail performant**, TNP a décidé de se l'appliquer afin de développer le **bien-être de ses collaborateurs** et la **performance collective** et **économique du cabinet**.

Plusieurs initiatives ont donc été lancées fin 2020, principalement sur l'aménagement des locaux de TNP :

- Chaque équipe de travail a réaménagé son espace selon ses besoins et envies. Tous les étages de la TNP Tower ont été organisés pour favoriser le bien-être au travail et les espaces de création collective.
- Pour favoriser les **moments de convivialité** et respecter les normes sanitaires, un **espace aéré et chauffé** respectant la distanciation physique a été aménagé au siège de TNP sur la terrasse.
- Un **nouvel étage a été aménagé** au sein du siège, et le nombre de salle de réunion a été augmenté.

© Steven Lelham for Unsplash

© Kristopher Roller for Unsplash

Obtention de labels

En 2022, les labels « Happy Trainee » et « Happy@Work » ont été renouvelés pour la 4ème année consécutive.

Les labellisations **« Happy Trainee »** et **« Happy@Work »** valorisent, à travers une plateforme d'évaluation, les entreprises dans lesquelles les salariés, stagiaires et alternants sont heureux de travailler. Les questionnaires (l'un destiné aux salariés et l'autre aux stagiaires et alternants) sont envoyés une fois par an, et les résultats étudiés en détail. Suite à cela, des actions afin de pallier les points les moins bien notés sont identifiées et mises en place.

« 65% des collaborateurs recommandent TNP, en donnant une note globale de 4,12/5. »

1ère année Happy Alternance

Sécurité informatique et protection des données

TNP et ses collaborateurs/trices sont sensibilisés aux **bonnes pratiques de protection des données et à la sécurité informatique**.

Pleinement soucieux de la protection des données personnelles et des problématiques de sécurité, TNP a entrepris les actions suivantes :

- **Un délégué à la protection des données (DPO)** a été désigné en août 2018 et est associé au projet de mise en conformité interne ;
- Ont été mises en place :
  - Une procédure d'information des salariés ;
  - Une procédure d'information des clients et prospects ;
  - Une procédure de gestion des sites Web ;
  - Une procédure de gestion des droits des personnes ;
  - Une procédure de gestion des violations de données ;
  - Une charte de sécurité du système d'information de TNP jointe au Règlement intérieur. Elle fait l'objet d'un réexamen annuel par la DSI de TNP.
- TNP dispose d'un **registre des traitements** dont il est responsable et d'un registre des traitements dont il est sous-traitant, tous deux régulièrement mis à jour.
- Le DPO sensibilise régulièrement les collaborateurs de TNP à la protection des données, en particulier les nouveaux arrivants et une campagne de sensibilisation est en cours dans les locaux.
- TNP accorde en outre la plus grande attention aux chantiers suivants :
  - Processus de revue des contrats de sous-traitance, à l'aide de clauses contractuelles types ;
  - Revue des habilitations métiers selon le principe du besoin d'en connaître ;
  - Gestion des durées de conservation.

Deux adresses électroniques dédiées sur le sujet ont été créées : privacyTN@tnpconsultants.com et securityTNP@tnpconsultants.com.

Par ailleurs, **l'ensemble des collaborateurs doivent suivre obligatoirement la formation RGPD**, qui a pour objectif de fournir un bagage sur la protection des données et les pratiques de sécurité informatique (les modalités de la réglementation, les vecteurs d'attaques, les bonnes pratiques). En outre, une campagne de sensibilisation sur le sujet de la protection des données est régulièrement effectuée.

TNP a sensibilisé l'ensemble de ses collaborateurs aux tentatives de phishing par le biais d'une campagne d'information. Cette campagne visait à réduire les risques de sécurité en informant sur les bonnes pratiques.

Depuis 3 ans, ce sont plus de 600 personnes qui ont suivi le parcours de formation RGPD en ligne

© Andras Vas for Unsplash

7 LUTTER CONTRE LA CORRUPTION, LA FRAUDE et LE BLANCHIMENT

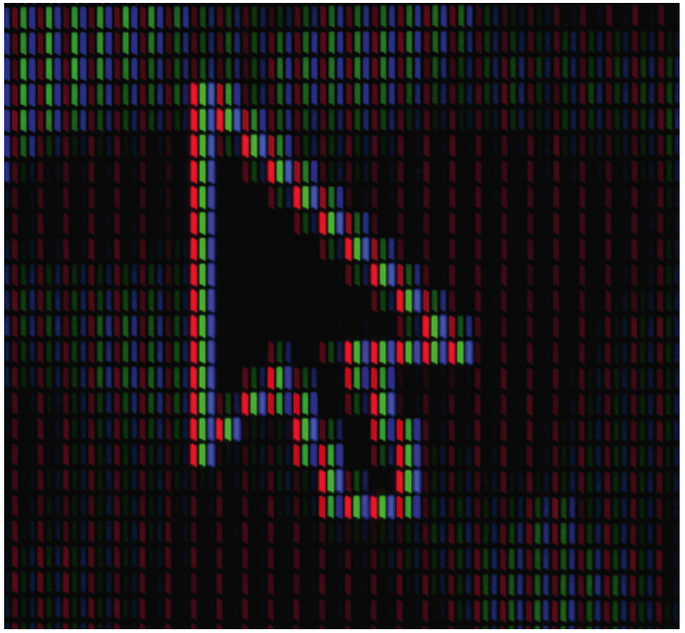
TNP et ses collaborateurs/trices sont sensibilisés à la lutte contre les fraudes : des formations « Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme » et « Corruption – Loi Sapin » sont régulièrement animées.

Un module digital obligatoire a été déployé pour l'ensemble des collaborateurs, vu à ce jour par plus de 400 collaborateurs

Par ailleurs, la lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment sont des piliers majeurs de la charte éthique de TNP. Au-delà de l'énumération de règles de conduite, la charte éthique est la clé de voûte de la culture du respect, et des engagements de TNP.

Ces valeurs, revendiquées tout au long de cette charte, doivent guider les actions et les prises de décision de nos collaborateurs, de nos associés, de nos filiales, ainsi que celles de l'ensemble de nos sous-traitants et partenaires.

Il est attendu de nos collaborateurs qu'ils travaillent ensemble, dans le respect et la confiance, en faisant preuve d'ouverture d'esprit, de solidarité et de loyauté tant envers leurs collègues, que leurs clients ainsi que leurs partenaires.



© Umberto for Unsplash

Des valeurs éthiques portées par chacun sont les suivantes :

- **Le respect de la légalité**
- **Le respect des droits humains fondamentaux et de la diversité**
- **Le partage et la transparence**
- **Le bénévolat et le mécénat de compétence**
- **La prévention des conflits d'intérêts**
- **La lutte contre la corruption**
- **La lutte contre le blanchiment**
- **Le respect de la concurrence**
- **La responsabilité environnementale**
- **La confidentialité et la protection des données personnelles**

UNE PROCÉDURE D'ALERTE ÉTHIQUE A ÉTÉ DÉPLOYÉE
une adresse mail dédiée est disponible à tous en interne comme en externe : alertes@tnpconsultants.com

Aucun signalement n'a été remonté pour 2022 à cette adresse. TNP Consultants a également formalisé les bonnes pratiques dans une politique de cadeaux et invitations diffusés à tous.

8 S'ENGAGER SUR LES RÉSULTATS ET LA QUALITÉ

TNP garantit la **bonne information et la bonne exécution de ses prestations en mission**, sans aucune influence externe.

TNP est un **cabinet de conseil indépendant** : il exerce librement son métier et propose des solutions adaptées aux attentes de ses clients. Notre cabinet s'engage ainsi à conduire les projets chez nos clients sans aucune influence externe. 100 % des capitaux sont détenus par les associés de l'entreprise.

100%
des capitaux sont détenus par les associés de l'entreprise

TNP réaffirme sa position avec l'élaboration de l'**assurance qualité de ses prestations**. Deux axes sur le mode de fonctionnement du cabinet garantissent la bonne information et la bonne exécution des prestations :

- Les engagements de service de TNP ;
- Le dispositif de gouvernance et de supervision des prestations de TNP.

Le FCPE TNP est un Fonds Commun de Placement d'Entreprise investi en obligations émises par TNP. C'est un organisme de placement collectif en valeurs mobilières réservé aux salariés, proposé dans le cadre du plan d'épargne entreprise (PEE). Il est agréé par l'Autorité des marchés financiers (AMF), et est géré par un tiers indépendant.

Il bénéficie des avantages du PEE en matière de liquidité (10 cas de déblocage anticipé) et de fiscalité (revenus et plus-values sont exonérés d'impôt sur le revenu, seule la CSG/CRDS de 17,2% est due) en contrepartie d'un blocage des avoirs pendant 5 ans.

À travers le développement du FCPE, TNP entend :

- **PARTAGER LA VALEUR CRÉÉE PAR TNP**
  Partager la création de valeur de TNP avec sa communauté de consultants. La valeur de TNP croit –l'épargne des consultants croit dans les mêmes proportions.
- **FIDÉLISER**
  - Renforcer le sentiment d'appartenance et l'attractivité
  - Développer la marque employeur TNP
- **RENFORCER LA TRANSPARENCE ET LA GOUVERNANCE**
  - Le FCPE est géré par un tiers de confiance et soumis à l'agrément de l'AMF
  - La formule de calcul de la valeur de TNP et donc de celle du FCPE est fixée d'entrée par un tiers indépendant
  - Le FCPE respecte tous les critères de l'épargne salariale

Les engagements de service de TNP

DÉLAI ET MODALITÉS DE PRISE EN COMPTE DES DEMANDES

Dès réception d'une demande du client, TNP s'engage à recontacter l'interlocuteur dans les 16 heures ouvrées afin d'initialiser la réponse commerciale.

Pendant la phase d'élaboration de l'offre commerciale, TNP s'engage à collaborer étroitement avec le client afin de dimensionner au mieux les prestations, et à lui communiquer toute information utile.

DÉLAI ET MODALITÉS DE DÉMARRAGE DES MISSIONS

Une fois la proposition acceptée et une notification reçue, TNP s'engage à organiser une réunion de pré-cadrage / lancement de la mission sous 5 jours ouvrés (en fonction des disponibilités du client). Le démarrage opérationnel de l'intervention, lié à la constitution définitive de l'équipe projet pourra ensuite s'effectuer sous 5 jours ouvrés complémentaires.

RESPECT DES ENGAGEMENTS DE SERVICE SUR CHAQUE MISSION : QUALITÉ DES LIVRABLES, RESPECT DES DÉLAIS, MAÎTRISE DES BUDGETS D'INTERVENTION

TNP s'engage à respecter l'ensemble des clauses contractuelles et commerciales dans l'exécution de sa prestation, ainsi que l'ensemble des dispositions qui auront été définies en commun avec le client. Ces engagements concernent aussi bien le nombre, la qualité et les délais de production des livrables, que le respect des instances et délais de la mission ou la maîtrise des coûts et conditions d'intervention.

ENGAGEMENT DE CONTINUITÉ DES ÉQUIPES SUR LES MISSIONS

Dans le cadre du PAQ (Plan d'Assurance Qualité) générique applicable à chaque mission, TNP s'engage à constituer et maintenir chaque équipe d'intervention pendant la durée de la mission. Si un évènement extérieur nécessitait le remplacement d'un consultant, TNP s'engage à en informer le client au plus tôt, à le remplacer par un autre consultant de niveau équivalent en organisant une période de recouvrement d'une durée de deux semaines pour les missions de courtes durées (< 6 mois) ou d'un mois pour les autres missions.

TNP s'engage également à maintenir l'associé en charge de la relation pendant toute la durée du programme et à mettre en place un système de backup par un autre associé ou directeur afin d'assurer la continuité du suivi commercial et qualité en période de vacances ou d'indisponibilité de l'associé titulaire.

PRODUCTION D'UN BILAN DE MISSION SYSTÉMATIQUE À DESTINATION DU CLIENT

À la fin de chaque mission, TNP réalise un bilan « Retour d'expérience / post mission » sur la base d'un questionnaire afin d'évaluer les apports réels de l'intervention, la qualité et le respect des engagements opérationnels, la satisfaction du bénéficiaire de l'intervention.

© Derek Thomson for Unsplash

RÉALISATION D'ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT SEMESTRIELLES

Lancées par TNP en 2016, ces enquêtes biannuelles permettent d'évaluer l'expérience clients en mesurant :

- Leur niveau de satisfaction ;
- Leur fidélité ;
- Leur advocacy (le fait de recommander TNP).

Les compétences métiers et sectorielles de nos consultants, la qualité de nos prestations et notre orientation client nous confèrent un positionnement concurrentiel fort sur le marché du conseil en France.

Les résultats confirment à chaque édition un taux de satisfaction très élevé : 100% des clients sont satisfaits. Ce taux a toujours été supérieur à 96% dans les précédentes saisons. Pour la 6ème année consécutive, le cabinet jouit d'un très bon niveau de satisfaction et de fidélité de ses clients.

Le dispositif de gouvernance et de supervision des prestations

- Afin de garantir la réussite de ses prestations et respecter ses obligations, TNP s'engage à mettre en place un dispositif de gouvernance et de supervision pour ses missions auprès du client.
- Un associé dédié est responsable de la coordination entre TNP et le client vis-à-vis de l'ensemble des interventions/contrats subséquents. Il est également l'interlocuteur pour toutes les questions relatives aux prestations, sur les aspects de qualité, de suivi contractuel et économique.
- Pour chaque prestation, un responsable de projet est désigné par TNP pour prendre la responsabilité du suivi. Il est l'interlocuteur pour toutes les questions relatives à la réalisation opérationnelle de la prestation.
- L'équipe TNP est constituée des meilleurs profils possibles pour répondre au mieux aux besoins du client dans le cadre de la/les mission(s).
- La gouvernance de la mission doit en particulier garantir le bon déroulement de la mission et son évolution dans le temps en bonne intelligence entre TNP et le client : évolutions éventuelles de l'équipe projet, respect des délais et de la qualité de la prestation, remontée de toute alerte jugée utile à la bonne exécution des travaux.
- TNP propose habituellement un pilotage autour de deux comités :
  - Un comité projet, opérationnel, régulier (en général hebdomadaire) ;
  - Un comité de pilotage, d'avancement global (en général mensuel).

Ce dispositif est adapté en fonction des caractéristiques propres à chaque mission et validé par le représentant du client. La fréquence et la composition des comités sont revues en fonction de la durée et du contenu de chaque mission.

100%
de nos clients sont satisfaits

CONTACTS

Marine NORMAND, responsable RH
marine.normand@tnpconsultants.com

Romain DAGALLIER, référent RSE
romain.dagallier@tnpconsultants.com

ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCE

© TNP Consultants

31 rue du Pont, 92200 NEUILLY-SUR-SEINE

Tél. : 01 47 22 43 34

E-mail : contact@tnpconsultants.com

www.tnpconsultants.com