



Recueil de bonnes pratiques 2022

Baker Tilly

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

La stratégie RSE est formalisée et se traduit par différentes manifestations et plans d'actions internes :

Notre labellisation Lucie depuis 2015, les rapports de transparence de plus en plus intégrés, notre feuille de route RSE ou encore la participation à des programmes stratégiques bas carbone du type « ACT Pas à Pas » en cours et en partenariat avec l'ADEME.

Concernant le partage de la valeur économique créée, la Comptabilité Triple Empreinte de l'organisation permet de préciser, notamment, ses impacts positifs au niveau Socio-Economique mais également déterminer nos impacts environnementaux et sociétaux, quels qu'ils soient.

L'organisation concrète de la RSE s'est renforcée ces dernières années : le sujet s'est divisé en deux activités : une dimension RSE en interne, avec pour finalité le bon fonctionnement de l'entreprise avec un prisme RSE et une dimension externe via la valorisation et le développement d'offres structurellement RSE afin d'accompagner la transition de nos clients. Notre filiale Goodwill Management nous accompagne notamment sur cet enjeu.

Informations des parties prenantes

En interne :

La communication interne propose différents formats pour assurer la meilleure communication possible concernant les informations à destination des collaborateurs. Le pôle de la communication interne s'adresse via 6 canaux différents :

- Le site intranet Wego (info du jour, nouvelles arrivées, dates importantes, blog RSE etc)
- Le Mag' (réurrence trimestrielle)
- La Newsletter (réurrence mensuelle)
- L'Affichage en général (salles communes, open space)
- Les différents événements (organisation des infos annuelles)
- Le « mailing » quotidien

En parallèle, les différentes parties prenantes du dialogue social en interne ont à cœur de garantir une relation riche et constructive.

En externe :

Baker Tilly partage, sur le site internet institutionnel, son rapport de transparence tous les ans à destination du grand public. Celui-ci présente dans sa globalité la gestion des risques en interne, la dimension internationale de l'entreprise, certaines données transverses à destination clients, la formation continue etc.

Les informations peuvent être financières et extras financières.

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

- Baker Tilly prévoit des engagements dans la commission RSE
- Produit en Bretagne est intervenu auparavant auprès de nos équipes : « information collective »
- L'entreprise participe aux réunions départementales
- Baker Tilly est engagé dans les Ateliers Bretons de l'Emploi et la Breizh Marketing Akademi
- Baker Tilly est engagé dans la Commission Commerce, Services

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

L'entreprise s'appuie sur les résultats du Bilan Social dressé en interne en vue d'améliorer l'employabilité et l'intégration des personnes en situation de handicap mais aussi l'ensemble des engagements en faveur de la diversité au sein des équipes. L'organisation a signé plusieurs accords et chartes en faveur de l'intégration et la promotion de la diversité au sein des établissements :

- Charte Diversité (2018)
- Accord Egalité (2019)

Concernant le thème de l'égalité, Baker Tilly a décidé de « matérialiser » ces signatures en créant le programme Be Equal. Ce programme vise à favoriser la diversité au sein des équipes. Il a connu récemment une traduction concrète, via le parcours Ell'Ose, à propos de la valorisation des parcours de carrières.

Notre répartition de F/H est à hauteur de 70% / 30% en 2022.

A noter que Baker Tilly agit aussi de manière indirecte autour de ces enjeux par l'intermédiaire de sa Fondation d'Entreprise. Une centaine d'associations a été accompagnée financièrement depuis sa création en 2013. L'objet de la Fondation étant la jeunesse fragile, les projets soutenus ont en général une composante insertion forte.

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Afin d'assurer un lien entre l'entreprise et les collaborateurs en situation de handicap, Baker Tilly a nommé une référente handicap procédant à un échange annuel spécifique avec toutes les personnes en situation de handicap déclarées au sein de l'organisation. La référente handicap est présente lors de la journée d'intégration des collaborateurs.

Parité professionnelle homme / femme

L'entreprise œuvre à favoriser l'emploi des femmes sur des postes décisionnels à travers le parcours Ell'Ose, issu du programme Be Equal, tous deux évoqués plus haut.

A noter, notre index égalité, de 92/100.

Emploi des jeunes / emploi des seniors

L'entreprise Baker Tilly fait le choix de peu recourir aux contrats à durée déterminée, mais maintient son recours aux contrats en alternance qui constituent un vivier de collaborateurs pour partie embauchés en CDI à l'issue de leur contrat. En 2022, 94 % de nos recrutements sont des CDI. Sur les 6% restants, plus de 80% relèvent de l'alternance.

A noter, un accompagnement via du Mécénat de Compétence avec les Apprentis d'Auteuil existe depuis plusieurs années pour sensibiliser des jeunes à l'exercice de l'entretien professionnel.

Respect de la vie privée

Ces dernières années ont été marquées par la valorisation d'un nouveau socle social. Baker Tilly a ainsi signé en 2019 un trio d'Accords Temps de Travail, Télétravail et Compte Epargne Temps.

Le résultat de ces accords se caractérise par une flexibilité garantie du temps de travail, un cadre structuré pour l'exercice du télétravail ou encore la possibilité de monétiser des jours de congés non utilisés.

Par ailleurs, Baker Tilly a signé une charte TIC et de Droit à la Déconnexion en 2022.

En parallèle, l'organisation veille à former les managers à un management responsable afin de valoriser le respect de la vie privée des collaborateurs :

- P'Ose Manager, parcours dédié à ce niveau de poste, œuvre pour un management plus pertinent
- Guide d'entretiens annuels
- Webinaires

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

Baker Tilly réalise un Baromètre Social annuel de l'entreprise pour suivre des Indicateurs et comprendre le ressenti global des salariés sur différentes questions et thèmes RH. Il en ressort par exemple :

- 93% de satisfaction ambiance au travail.
- 90% estiment que « mon cadre de travail est satisfaisant ».

Au-delà du Baromètre, quelques exemples concrets de la QVCT chez Baker Tilly :

- Accord de télétravail : initialement : 4j/mois → 2022 : 6j/mois.
- Formation Management Responsable (formation interne P'Ose Manager », évoqué plus haut).
- Marque Employeur « Osez oser » visant à inciter le collaborateur à s'impliquer, proposer de nouvelles idées et partager ses convictions. Évolution, formation, promotion et passerelles entre les métiers... les programmes Be Equal et Become représentent des sujets de la marque employeur chez Baker Tilly.
- Charte de TIC et Déconnexion signé en 2022
- Programme Become : dispositif Rh proposant divers parcours d'accompagnement des collaborateurs : mobilité professionnelle, aide à la création d'entreprise, mécénat de compétences, programme internationaux, appui à un projet associatif.

Santé et sécurité au travail

Conditions matérielles : le Plan de Prévention aux risques TMS / Accident de travail est coconstruit avec le CSE, avec l'accompagnement externe de la Médecine du Travail et les DEETS (Directions de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités).

Ces prises d'initiatives ont donné lieu à l'achat de chaises à accoudoirs, une amélioration de la position assise, mise en place de bureaux triple screen ainsi qu'une valorisation du télétravail en fournissant des PC portables à tous les collaborateurs etc.

Formation des salariés

Notre Plan de Développement des Compétences est construit de manière tripartite, impliquant notamment la Commission de Formation, le CSE et la Direction des Ressources Humaines.

En 2022, 94% de l'effectif de Baker Tilly France a été formé. Cela représente près de 34 000 heures.

Notre catalogue de formation s'enrichit progressivement des nouveaux métiers autour du Digital et de la RSE.

Enfin, un réseau interne d'ambassadeurs RSE a été constitué afin de sensibiliser au mieux l'ensemble des collaborateurs à ce sujet.

Ces dits ambassadeurs, ont récemment pu participer, fin 2022, à la création d'une Fresque Interne « entreprise responsable ». La fresque a été réalisée en collaboration avec l'ADEME et avec l'appui des professionnels externes. Elle sera un outil interne favorisant la sensibilisation des salariés de l'entreprise.

Développement du capital humain / employabilité

Baker Tilly valorise la diversification des carrières des collaborateurs :

- Offres exclusives de postes à promouvoir en interne (via mail)
- Le parcours Move (programme BECOME ref : plus haut) permettant à un collaborateur de découvrir un autre métier chez Baker Tilly.

Des entretiens professionnels sont réalisés une fois par an (légalement, la loi prévoit une fois tous les deux ans).

Le maintien de l'employabilité des collaborateurs sur le long terme est valorisé par un programme de formation robuste (voir chiffres formation plus haut)

Par ailleurs certaines des professions réglementées de Baker Tilly nécessitent une politique de formation proactive (Audit par exemple).

Le Pilotage est opéré sur un SIRH dédié (Talentsoft).

L'Académie interne permet une montée en compétence accélérée de certains collaborateurs.

Quelques exemples :

- Promotion Prom'ESS, pour les Métiers de l'Economie Sociale et Solidaire.
- Business Academy. (Formation récente diplômée 2022 janvier et suivantes au cours de l'année).

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

Pour rappel, l'entreprise recense 94% de CDI pour l'année 2022. Et comme évoqué plus haut, la majorité des contrats courts sont des alternances.

Le maintien de l'employabilité des collaborateurs sur le long terme est valorisé par un programme de formation personnalisé par secteur d'activité.

L'Académie interne permet également de faire monter en compétence certains collaborateurs.

Il existe une déclinaison externe de cette académie qui a permis sur les métiers de la paie ces dernières années, de former et recruter des personnes en reconversion professionnelle (en partenariat avec Softec).

Information du personnel / entretiens annuels

Chez Baker Tilly, le Dialogue Social est riche et constructif, les PV de CSE peuvent en témoigner.

Des accords d'ampleur ont pu être menés à bien ces dernières années : Temps de travail, Télétravail, Compte Epargne Temps (et continuent à évoluer).

Le CSE est proactif dans l'exécution de ses prérogatives. Des outils sont mis à dispositions des salariés pour faciliter leurs accès aux différents avantages : plateforme web dynamique, chèques vacances, chèques cadeau, places de cinéma, d'évènements sportifs, cadeaux de Noël, séjours Center Parc, prix cassés sur des voyages etc.

Le détail de la com interne est précisé plus haut.

Pour rappel, l'entreprise organise un Entretien Professionnel une fois par an. Ce moment permet d'évoquer la situation actuelle ainsi que l'évolution de carrière du collaborateur. C'est aussi l'occasion d'évoquer les formations obligatoires ou à la carte de celui-ci, les souhaits éventuels de mobilités géographiques et/ou fonctionnels, les différents parcours du programme BECOME (ref / plus haut) etc.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

Baker Tilly prévoit environ 8 Journées d'Intégration par an pour les nouveaux collaborateurs de l'ensemble des établissements.

Cette journée est organisée au siège à Angers et prévoit tout d'abord les présentations de l'entreprise, CSE, RSE puis des ateliers collectifs et enfin une activité ludique et collaborative créée à l'effigie de Baker Tilly.

Cette journée permet aux collaborateurs dans un premier temps de connaître les locaux du siège, rencontrer les équipes des autres établissements, créer une cohésion entre les nouveaux membres, approfondir ses connaissances sur l'historique de Baker Tilly, créer un sentiment d'appartenance et favoriser la pérennité des emplois.

En ce qui concerne le parcours d'intégration, les nouveaux collaborateurs ont un suivi global et structuré de leur intégration et de leur évolution durant 1 an.

Le suivi de ce PIP, Programme d'Intégration Personnalisé, se divise en trois rendez-vous individuels (1ere semaine, 6 mois / 1 an), impliquant le nouveau collaborateur, ses managers, ainsi que l'équipe Formation de la Direction RH.

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

Le Bilan Carbone est réalisé chaque année et a pour objet de déterminer nos l'émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Des plans d'actions responsables sont par la suite réalisés, en vue de diminuer les émissions et de transformer les usages.

Le sujet spécifique de l'Energie a fait l'objet d'un Plan de Sobriété annoncé fin 2022. Il est constitué de trois phases, du plus simple et immédiat au plus complexe et ambitieux.

Concernant la diffusion d'écogestes simples et utiles, l'entreprise a ainsi remis récemment aux collaborateurs un livret des bonnes pratiques.

En parallèle, le pôle RSE de Baker Tilly a réalisé une récolte des données internes à l'aide des ambassadeurs RSE de chaque établissement afin d'étudier la gestion des énergies de l'entreprise de manière plus précise.

Différents ajustements sont prévus d'ici 2023 afin d'améliorer l'empreinte énergétique de Baker Tilly. Des sujets de fond seront creusés, notamment autour des enjeux d'isolation/rénovation des bâtiments, d'autoconsommation etc.

Par ailleurs, l'organisation a recourt à l'achat d'Electricité Verte depuis 2021 par l'intermédiaire du Fournisseur Energies d'Ici pour la quasi-totalité de son parc immobilier.

Gestion et optimisation de l'eau

Baker Tilly s'oriente vers une gestion de l'eau en interne plus responsable en équipant progressivement les établissements de mousseurs d'eaux, en supprimant systématiquement l'ECS (Eau Chaude Sanitaire) ou en installant des chasses d'eau à double poussoir.

Réduction, tri et recyclage des déchets

L'utilisation du plastique tend à se faire remplacer par du verre (carafes, verres et gourdes pour remplacer les bouteilles d'eau par exemple, pour l'ensemble des établissements).

En outre, les collaborateurs gagnent tous une gourde lors de leur journée d'intégration. Baker Tilly a veillé à recycler les masques utilisés pour le travail durant la période Covid 19 par le biais de l'entreprise Plaxtil, entreprise engagée.

Depuis son intégration au sein de l'ADECC, Association issue de la CCI main & Loire autour des enjeux du recyclage et réemploi. Baker

Tilly fait ainsi partie de leur Programme Réflexe Réemploi.

Quelques actions récentes en 2022 :

- Plus de 100 éléments de matériels / mobiliers de bureaux donnés par le bureau de Cholet pour l'agglomération Choletaise, des entreprises et des Associations.
- Une cinquantaine de Bureaux reconditionnés à Siège, à Angers, par l'entreprise engagée, labellisée Ruptur, Revisit.
- Plus d'une dizaine de bureaux qui ont bénéficié courant 2022 de réemploi de matériels inter-bureaux etc.

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Baker Tilly s'engage à poursuivre ses efforts en vue de l'objectif de réduction de 50 % de nos émissions GES d'ici 2030 avec un suivi des indicateurs issus des Bilans Carbone, notre Comptabilité Triple, nos Rapports de Transparence etc.

L'accord télétravail de 2019 contribue à limiter les déplacements de collaborateurs, donc les émissions.

Le pôle RSE de Baker Tilly a réalisé une enquête mobilité afin d'étudier les distances parcourues moyennes « domicile-travail » (environ 30 km par jour / collab), la part d'effectif faisant 4 trajets dans la journée ou encore le nombre de jours de télétravail moyen par semaine.

Des défis mobilités ont vu le jour en interne comme le projet Karos afin de mettre en avant le covoiturage entre professionnels.

En 2022, notre empreinte carbone est la suivante : 56 kgCO₂e / K€ de CA. (La moyenne du secteur du Conseil / Services Financiers se situant à 110 kgCO₂e / K€ de CA).

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Par son activité de Services, Baker Tilly est moins susceptible de porter atteinte à la biodiversité que des industries plus polluantes. Néanmoins, nous aurions tort de considérer que notre impact est nul. Nos différents audits interne nous permettent donc de gérer nos constructions et rénovations de sorte à ne pas dégrader la biodiversité et à limiter l'extension de notre emprise au sol.

A noter, certains bâtiments test ont pu innover en débitumant certaines surfaces de parking (Siège Angevin par exemple).

Nous étudions actuellement en interne les options de « cool roofs » de nos toits ou encore d'ombrières photovoltaïques de parking.

Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments

Baker Tilly continue d'œuvrer en interne pour limiter son impact environnemental en intégrant notamment la RSE au cahier des charges « immobilier ».

Une charte « Immobilier » a vu le jour en 2019. Celle-ci évolue au fur et à mesure des différents audits internes (bilan carbone, bilans énergétiques de certains bâtiments, récoltes des données RSE, notre Triple Comptabilité etc).

Les travaux sont réalisés par ICR, notre prestataire externe, lui-même sensible aux différentes dimensions de la RSE, et co-rédacteur de notre Charte « Immobilier ».

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Une enquête mobilité est réalisée annuellement. Elle permet la collecte de données « déplacement domicile-travail » dans le cadre du Bilan Carbone. Elle permet également d'analyser les habitudes de déplacement, la part modale de nos collaborateurs et son évolution. Nous pouvons préciser que 22.7% de nos collaborateurs ont recouru à la mobilité douce en 2022.

L'Enquête Mobilité nous sert également à prioriser les aménagements entre les différents bureaux.

Concernant spécifiquement les déplacements Domicile-Travail, Baker Tilly porte une attention particulière au FMD depuis 2022. Des premiers échanges ont eu lieu avec certains prestataires :

- Betterway (FMD)
- 1km à pied concernant le plan de mobilité,
- Jeekan

A long terme, le FMD pourrait être une solution utile quant à l'optimisation des déplacements vers de la mobilité douce. Il est donc actuellement à l'étude.

Notre flotte professionnelle, majoritairement thermique (essence), intègre progressivement des véhicules hybrides, électriques ou au bio-carburant.

Du côté Achat, Baker Tilly propose des bornes électriques sur le parking de certains bureaux et tend à un équipement sur l'ensemble des établissements. D'autres mises en place ont vu le jour comme des garages à vélo à Paris ou à Nantes, un locale pour recharger les VAE et trottinettes à Angers etc.

Enfin, le pôle RSE interne de Baker Tilly fait la promotion du covoiturage (Karos, Klaxit...) à travers différents moyens de communications internes et programmes internes (partenariat de gratuité de 6 mois avec Karos par exemple).

Des défis mobilité douce inter bureaux sont annuellement organisés. Quelques chiffres de l'édition 2022 :

- 121 inscrits
- Plus de 500 trajets effectués
- 11263 km parcourus
- 2 tonnes de CO₂e évités

Le doodle de covoiturage Caroster est en test actuellement pour les événements professionnels.

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

L'entreprise vise à créer des liens durables avec ses fournisseurs.

Une charte Fournisseurs a été rédigée et signée en 2017 et évoque les questions de dépendance, risques liés au monopole, démarches de désengagements et délais de paiement.

En 2022, la Direction de Baker Tilly a signé la nouvelle Charte RFAR (Relations Fournisseurs et Achats Responsables) visant à inciter l'entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs.

De plus, Baker Tilly dispose d'un prestataire spécifique, E-Attestation qui surveille le taux de dépendance ainsi que le dépôt formel des documents.

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

Baker Tilly est labellisé LUCIE.

Le dit label est construit à partir de la norme ISO 26000, proche des principes du Global Compact.

On y retrouve les thèmes suivants :

- la gouvernance de l'organisation
- les droits de l'homme
- les relations et conditions de travail
- l'environnement
- la loyauté des pratiques
- les questions relatives aux consommateurs
- les communautés et le développement local

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Les Métiers de Baker Tilly sont règlementés : les Lettres de Mission / Proposition détaillent rigoureusement les conditions d'intervention.

Le contenu de la documentation est encadré tout comme les honoraires.

Les prestations de l'offre de services font l'objet d'une documentation variée permettant l'accompagnement des collaborateurs dans la connaissance de l'offre et de services mais aussi d'avoir l'ensemble des outils pour la maîtriser.

Les clients ont à disposition le portail Client qui se trouve être un outil d'échange collaboratif entre le client et Baker Tilly.

La charte de 2017 préconise d'adopter l'Approche des 5 « R » lors des actes d'Achats :

- Réduire la consommation (conception, Energie).
- Réduire les déchets.
- Recycler au maximum (fabrication, consommation, seconde vie).
- Réparer (augmenter la durée de vie).

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Baker Tilly rédige son manuel Qualité qui se voit être modifié deux fois par an par son comité d'actualisation.

Ainsi, les mécontentements sont rares, messages ponctuels de retours négatifs sur les réseaux sociaux ou dans les enquêtes de

satisfaction. La note moyenne de satisfaction de nos clients dépasse les 4/5 en 2022.

Une cellule "Amélioration continue et Qualité" a été constituée en 2018. Elle anime l'ensemble des Référents Amélioration Continue et Qualité présents dans les différents sites, et coordonne la mission des contrôleurs Qualité.

Enfin, l'entreprise propose un questionnaire de satisfaction par métier (expertise comptable, expertise RH & social et Audit).

Développement local et intérêt général

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Partenariat régulier avec les technopoles de Bretagne notamment récemment avec Pépites Bretagne.

Nous sommes investis sur le territoire pour favoriser l'insertion et le développement de l'économie, grâce à des partenariats mais aussi grâce à notre Fondation d'Entreprise.

Savoir faire / Certifications

Education et formation sur le territoire

Une centaine de projet associatifs en lien avec l'égalité des chances, l'insertion professionnelle et le déterminisme social ont été financièrement accompagnés par notre Fondation d'Entreprise depuis 2013.

Savoir faire / innovation

En matière RSE, Baker Tilly a su innover en proposant un service de conseils RSE de haute qualité à ses clients via sa filiale Goodwill Management (qui passera société à mission courant 2023). Ce sont par ailleurs les collaborateurs de Goodwill qui forment les ambassadeurs RSE de Baker Tilly aux enjeux de la RSE.

A la pointe sur les sujets d'avant-garde, la prise en compte des limites planétaires, les évolutions réglementaires, les exercices de prospectives dans un monde bas-carbone, Goodwill est une contribution essentielle pour Baker Tilly autour des enjeux d'Etudes et de Développement.

Baker Tilly par l'intermédiaire de Goodwill Management a aussi décidé d'innover sur sa vision de la comptabilité en développant sa propre Comptabilité Triple. Adoptant une approche transversale, cette Comptabilité prend en compte la performance environnementale et la performance sociale au même titre que la performance financière.

Certifications RSE / Bretagne 26000

Baker Tilly est labellisé LUCIE depuis 2015.

Le Label LUCIE est une déclinaison opérationnelle de la norme ISO 26000 qui définit les grandes lignes directrices de la RSE. Celui-ci est aujourd'hui un des labels les plus reconnus et exigeants du marché.

Par l'intermédiaire de ses différents audits (initiaux, de suivi et de renouvellement), Baker Tilly se doit d'être en constante démarche de progrès. Les engagements pris lors de ces différentes échéances conditionnent une bonne part de notre feuille de Route RSE / de notre stratégie RSE.