

ÊTRE UN ACTEUR RESPONSABLE



AZZANA

RAPPORT ANNUEL 2014

FAITS ET CHIFFRES 2014

Avec une accentuation des efforts déjà réalisés et des dispositifs mis en place , Azzana continue de s'affirmer comme un acteur responsable dans le domaine du conseil.

Azzana s'engage:

- Environnement
- Droits de l'homme
- Relations avec les partenaires commerciaux
- Relations de travail
- Développement local et communauté



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

SOMMAIRE

AVANT PROPOS 3

Vision, mission et valeur 4

Présentation générale d'Azzana 5

Gouvernance de l'organisation 11

Droits de l'Homme 16

Relations et conditions de travail 19

Environnement 24

Relations avec les partenaires commerciaux 27

Développement local et communauté 32



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

AVANT-PROPOS : LIONEL VINCKE, DIRECTEUR



2014 représentait pour Azzana un challenge de taille: passer de la start-up à la PME. En d'autres termes, se structurer pour absorber une croissance qui était anticipée - et qui fut au rendez-vous. En regardant les résultats obtenus, il apparaît clairement que cet objectif a été atteint, voire dépassé.

Sur le front commercial, Azzana dispose maintenant d'un département commercial avec des ressources dédiées à la prospection de nouveaux clients. En effet, la diversification de notre base client est un objectif clé pour assurer la pérennité de la société.

En support de l'équipe commerciale, nous nous sommes assurés que les consultants disposent de temps pour préparer les rendez-vous, accompagner nos commerciaux en clientèle et rédiger des offres. De fait, c'est avant tout un savoir-faire que nous vendons à nos clients et il est donc indispensable que nos experts interviennent dès les phases d'avant-vente.

Nous avons également développé notre pôle « Solutions », en investissant pour disposer de plus de ressources R&D afin non seulement de répondre aux demandes existantes, mais également de pouvoir se consacrer au développement de solutions innovantes qui répondront aux besoins de demain.

Le staffing interne a également été renforcé et des processus mis en place concernant tous les aspects administratifs, financiers et RH.

Sur base de ces succès, 2015 s'annonce riche en défis: continuer la mise en place d'une structure pérenne et développer nos compétences et notre portefeuille client, tout en s'assurant que ce qui fait d'Azzana une société où il fait bon travailler reste plus que jamais ce qui nous différencie de nombreux concurrents.

Azzana, conscient de sa responsabilité envers ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires et la communauté en général, vous présente dans ce rapport les initiatives que nous avons prises en 2014 dans le cadre de notre démarche CSR.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

VISION, VALEURS, MISSIONS

Vision :

Devenir la référence dans le domaine du Cash Management et Moyens de Paiement.

Missions :



Azzana **se concentre** sur le domaine du Cash Management et des Moyens de Paiement



Azzana **guide** les entreprises et les banques



Azzana **construit** des relations à long terme avec ses parties prenantes



Azzana **étend et partage** sa connaissance au travers de notre communauté

Valeurs :



Passion - Nous sommes **passionnés** par notre métier



Sur-mesure - Toutes nos relations sont **uniques**. Nos solutions et nos services sont **personnalisés**



Partage - Notre communauté **partage** et **étend** ses **connaissances** avec acharnement



Suivi - Grace à un **suivi permanent** de nos clients et de nos collaborateurs, la construction de relations à long terme est possible



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

PRESENTATION GENERALE D'AZZANA



Azzana est une entreprise spécialisée dans le Cash Management et les Moyens de Paiement. Nous proposons des services ayant une véritable valeur ajoutée pour nos clients.

Nés il y a 3 ans, nous avons déjà accompli beaucoup et nous sommes prêts à relever les défis futurs qui nous attendent !



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Historique de Azzana

Azzana est une société fondée en **juillet 2011** en Belgique par Lionel Vincke, ingénieur polytechnique et détenteur d'un MBA et depuis longtemps passionné par le domaine du Cash Management. Face à la hausse de la demande en France, une entité indépendante va rapidement voir le jour à Paris.

Ainsi, officiellement créée le 11 **février 2013**, Azzana France est au 31/12/2014, une entreprise comptant 18 collaborateurs (et 3 pour Azzana Belgique) et qui a su s'établir comme une entreprise de **référence** dans le domaine du Cash Management et des Moyens de Paiement pour de nombreuses entreprises et banques. ...

Société fondée en 2011
Expert Cash Management
et des Moyens de
Paiements
Localisation: France et
Belgique
Azzana : 21 collaborateurs
au 31/12/2014

Les compétences d'Azzana

Azzana couvre les sujets liés à tous les métiers du cash management / transaction banking...

Flux & Moyens de paiement

- Instruments électroniques:
 - Virements (SCT, internationaux) & Prélèvements (SDD)
 - Formats et standards locaux, XML (CGI), MTxxx
 - Canaux télématiques (SWIFT, EBICS, portails propriétaires)
- Instruments papiers: espèces, chèques, LCR
- Comptabilisation et reportings vers les clients
- Usines de paiement et d'encaissement (POBO/COBO)
- Trade Finance

Liquidité & Trésorerie

Cash-Pooling
Tenue de comptes
Gestion des pouvoirs (eBAM)
Factoring

Monétique & Innovation

Cartes
Wallets
e-Commerce
m-Paiements

... et vous apportons notre expertise sur ces sujets dans les fonctions suivantes:

Marketing / Product Marketing

- Etudes de marché / Benchmarking
- Segmentation et couple client-produit
- Définition de l'offre
- Création de supports commerciaux
- Formation des équipes commerciales/support

Gestion de projet

- Cadrage, définition du périmètre et identification des risques
- Définition du planning, des jalons et des livrables
- Coordination d'équipes
- Suivi des charges / des budgets

(A)MOA

- Récolte des besoins utilisateurs
- Elaboration et rédaction de cahiers des charges
- Recette et suivi de tests
- Support et formation des utilisateurs métier

Ingénierie & Implémentation

- Accompagnement client du kick-off à la fin des tests
- Support des équipes de vente
- Point d'entrée unique pour le client assurant la coordination avec les équipes de la banque

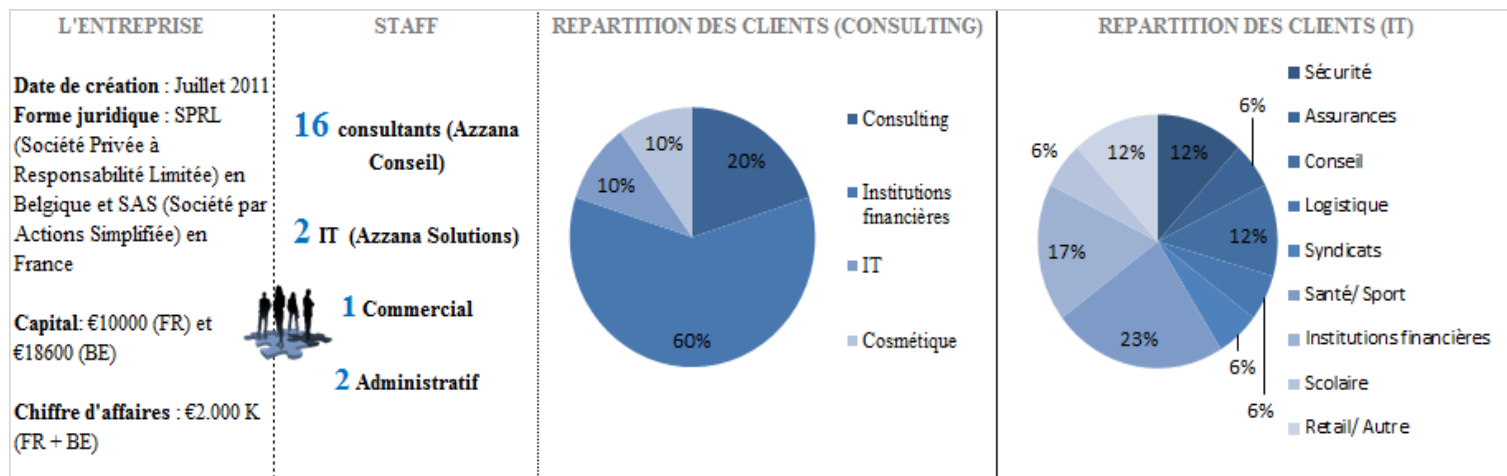


AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Azzana en chiffre en 2014



Des accomplissements déjà conséquents

- ➔ Augmentation du **nombre de clients banque et corporate** avec une **qualité** de service reconnue
- ➔ Ouverture d'un **pôle commercial** afin de développer le réseau d'Azzana
- ➔ **+ 60% de revenus** dégagés en 2014 par rapport à 2013
- ➔ **+ 30% de nouveaux collaborateurs** en 2014 par rapport à 2013
- ➔ **Obtention du label « Global Compact »** démontrant l'engagement de la société sur des sujets sociaux et environnementaux
- ➔ **Signataire de la Charte de la diversité**
- ➔ Rédaction et mise en place de **procédures et processus** en accord avec les principes de l'**ISO 9001**
- ➔ Hausse de l'activité du pôle informatique grâce à l'arrivée d'un **nouvel ingénieur R&D** et le **développement de logiciels innovants**.
- ➔ **Augmentation de l'offre Azzana** (diagnostic trésorerie, Cash Pooling, Monétique, etc.)
- ➔ Mise en place de **partenariats** verticaux et horizontaux
- ➔ Nouveau **site Web** : <http://www.azzana-consulting.com>
- ➔ Présence accrue dans les **événements de la place** et **organisation d'événements** (AFTE, ATEB, Conférences en Université, etc.)
- ➔ Etc.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

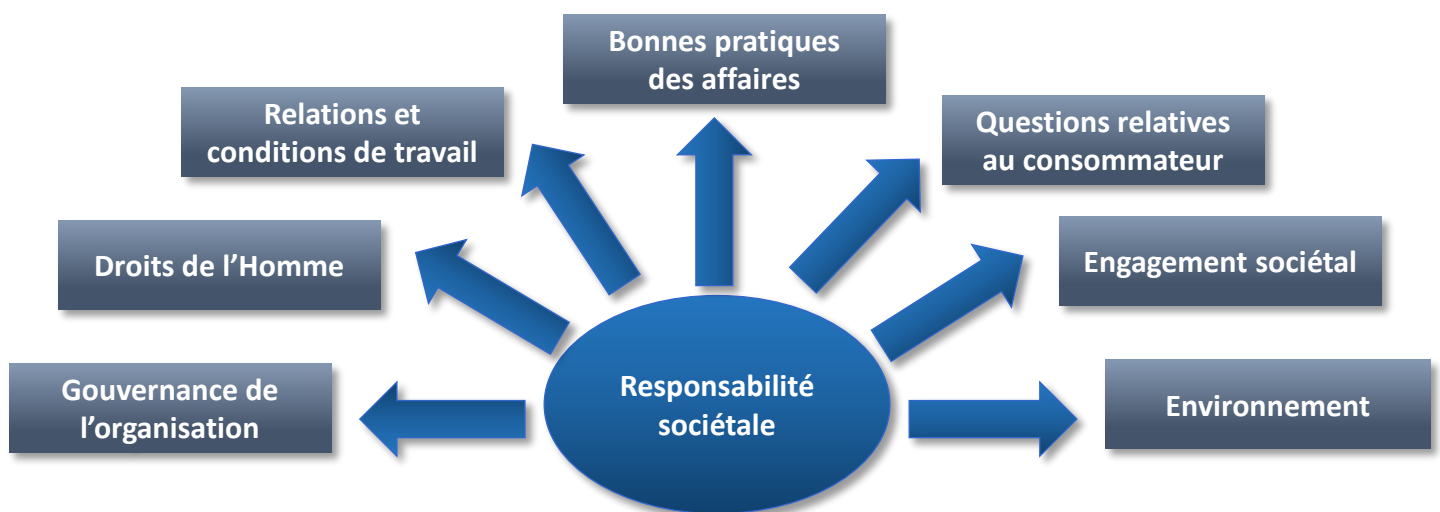
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Des défis encore nombreux

- ➡ Rester dans une véritable démarche d'**amélioration continue**
- ➡ Continuer à investir du temps pour mettre en place des **processus et des procédures** ayant notamment pour objectif de limiter les zones de risques et le tout en se basant sur les normes **ISO 9001 et ISO 26000**
- ➡ Travailler avec davantage de **collaborateurs passionnés**
- ➡ **Augmenter notre visibilité sur la place** en organisant plus d'évènements, en étant présent et en participant aux évènements les plus importants dans notre secteur, en mettant en place des partenariats et en publiant davantage d'articles. Nous renouvèlerons notre événement « petit-déjeuner Cash Management » pour les Banques et nous organiserons également un « cocktail Cash Management » pour les entreprises (nouveau en 2015)
- ➡ **Diversifier notre base client**, notamment notre base client corporate
- ➡ Promouvoir encore plus les **solutions informatiques**

Un rapport complet

Ce rapport prend en considération les sept questions centrales de la norme ISO 26000 et se concentre principalement sur Azzana France:



Chaque question centrale sera développée mais seront regroupées « bonnes pratiques des affaires » et « questions relatives au consommateur » dans la partie « Les relations avec les partenaires commerciaux. »

Chacun de ces pôles a une importance quasiment égale et à part entière pour notre entreprise car nous estimons qu'ils apportent tous de la valeur à Azzana ainsi qu'à tous nos partenaires.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management



AZZANA

Experts in Payments
and Cash Management

Azzana SAS
5 Rue d'Alsace
75010 Paris
SIRET : 790-946-107 00014

H.E. Ban Ki-moon
Secrétaire Général
Nations Unies
New York, NY 10017
USA

A Paris (France), le 15 avril 2015

OBJET : Lettre d'adhésion au Global Compact

Honorable Secrétaire Général,

J'ai l'honneur de vous confirmer qu'AZZANA soutient les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Par cette lettre, nous exprimons notre volonté d'intégrer ces principes dans la stratégie de notre entreprise, sa culture, ses opérations quotidiennes, et de les faire progresser dans notre zone d'influence. Egalement, de participer à des projets collaboratifs faisant progresser les objectifs de développement plus larges des Nations Unies, en particulier les Objectifs du Millénaire pour le Développement. AZZANA fera une déclaration publique de cet engagement à ses parties prenantes.

Nous convenons également que l'une des obligations qui conditionne notre participation au Global Compact est la publication annuelle d'une Communication sur le Progrès (COP), décrivant les efforts de notre entreprise dans l'intégration des 10 principes. Nous nous engageons donc à publier nos progrès dans un délai d'un an maximum à compter de notre date d'adhésion, et par la suite annuellement, en conformité avec les directives pour les Communications sur le progrès.

Cette COP contiendra trois éléments:

1. Le renouvellement signé du dirigeant, envers le Global Compact et ses principes (document distinct de la présente lettre)
2. Une description des actions pratiques (politiques, procédures, activités) que l'entreprise a prises ou planifiées pour intégrer les thèmes des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.
3. Une mesure des résultats des actions entreprises, ou des objectifs chiffrés

Meilleures salutations,

Lionel Vincke, Gérant





AZZANA

Experts in Payments and Cash Management



CHARTRE DE LA DIVERSITÉ® Nous nous engageons !

Les 6 engagements de la Charte de la diversité®

Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

- ▶ **Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.**
- ▶ **Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.**
- ▶ **Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.**
- ▶ **Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.**
- ▶ **Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.**
- ▶ **Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.**

Fait à Paris, le 01/12/2014

Pour
AZZANA
Lionel VINCKE
Dirigeant

Secrétariat Général de la Charte de la Diversité
Sylvie SAVIGNAC
Secrétaire Générale de la Charte de la Diversité



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

GOURVERNANCE DE L'ORGANISATION



Azzana a un mode de fonctionnement orienté autour de deux pôles d'activité qui offrent leur expertise aux entreprises et aux banques:

- **Le pôle consulting , le cœur d'activité d'Azzana**
- **Le pôle IT qui propose des solutions informatiques ;**



AZZANA

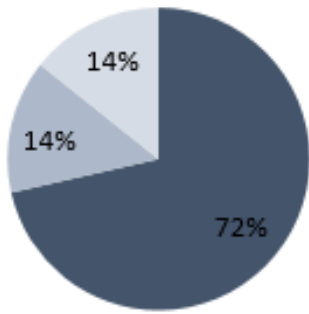

Experts in Payments and Cash Management

GOVERNANCE DE L'ORGANISATION

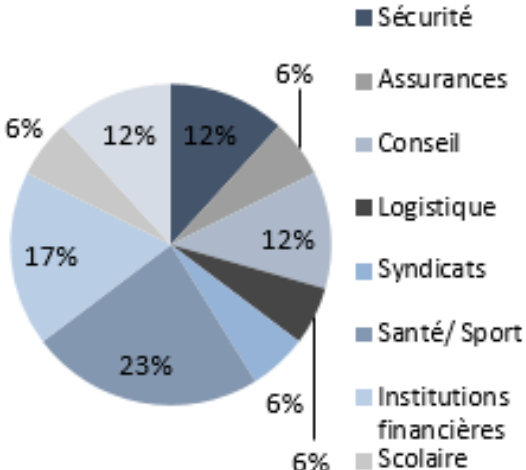

Azzana Conseil et Azzana Solutions

Si Azzana France SAS est une seule et même société, elle se découpe néanmoins en deux pôles :

Le pôle **Azzana Conseil**, le cœur de l'activité d'Azzana. Ci-dessous quelques chiffres clés sur 2014:

Expertise à Azzana Conseil UN SERVICE SUR MESURE...	DIFFERENTS TYPES DE PROJETS...
<p>Au moins 5 heures passées avec le client pour définir ses besoins</p> <p>Des coups de téléphone réguliers pour assurer le suivi du client</p>	 <ul style="list-style-type: none">■ LT projets (>6 mois)■ MT projets (6 mois)■ ST projets (<6 mois)
<p>... RECOMPENSE PAR LA LOYAUTE</p> <p> 90% des clients décident de confier plusieurs missions à Azzana</p>	<p>... ET D'EXPERIENCES</p> <p>Plus de 7 années d'expérience en moyenne dans les domaines du Cash Management</p>

Le pôle **Azzana Solutions** développe des solutions informatique à destination, non seulement, des entreprises afin de les aider à mieux gérer leur trésorerie et leurs paiements mais également des banques afin de leur offrir des solutions efficaces pour leurs clients:

Azzana Solutions DES SOLUTIONS IT UNIQUES	REPARTITION DES CONSOMMATEURS	EXPERTISE DU STAFF
<p>4 solutions et outils (SEPA; conversion...) pour Entreprises;</p> <p>2 solutions (XML; reachability check) pour les Banques;</p> <p>appréciés par 100% de nos clients</p>	 <ul style="list-style-type: none">■ Sécurité■ Assurances■ Conseil■ Logistique■ Syndicats■ Santé/ Sport■ Institutions financières■ Scolaire	<p> 3 experts dans les outils et solutions SEPA</p> <p>3 semaines passées en moyenne pour trouver la meilleure solution pour le client</p>



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION

Une société guidée par des valeurs

Azzana est une société qui est guidée par de nombreuses **valeurs**. Tout d'abord, tous nos collaborateurs sont réellement **passionnés** par leur métier et par le domaine du Cash Management et des Moyens de Paiement. Cela les rend plus perfectionnistes, plus innovateurs et plus motivés. En effet, c'est la passion qui amène les plus brillantes idées et solutions. Ainsi, les objectifs sont plus facilement atteints, voire même dépassés.

En outre, notre ambition n'est pas seulement de devenir la référence sur le marché dans le Cash Management et les Moyens de Paiement, mais aussi de **partager les connaissances** accumulées avec l'ensemble des acteurs et notamment nos clients.

De même, Azzana se démarque de ses concurrents en ne faisant que très peu appel à des consultants free-lance afin de s'assurer de la loyauté et du dévouement de ses employés. Cela permet aussi de proposer à chacun des formations personnalisées pour qu'il s'adapte au mieux chez le client et qu'il réponde efficacement à ses besoins avec des **solutions sur-mesure**. Cette **loyauté** assure aussi au client un réel **suivi de la mission**.

En effet, chez Azzana, il y a toujours un avant et un après, nous n'offrons que des prestations à valeur ajoutée.

Un travail au jour le jour animé par :

- La passion du métier avec un recrutement orienté uniquement vers des experts et des personnes passionnées par la trésorerie et les moyens de paiement
- Une politique visant à limiter l'appel à des consultants freelance (ou alors uniquement dans le cadre de relations longue durée) afin d'assurer une qualité de service constante aux clients
- Une soif de connaissances et de transmission de celles-ci à l'ensemble de notre communauté via des événements et le site internet



AZZANA

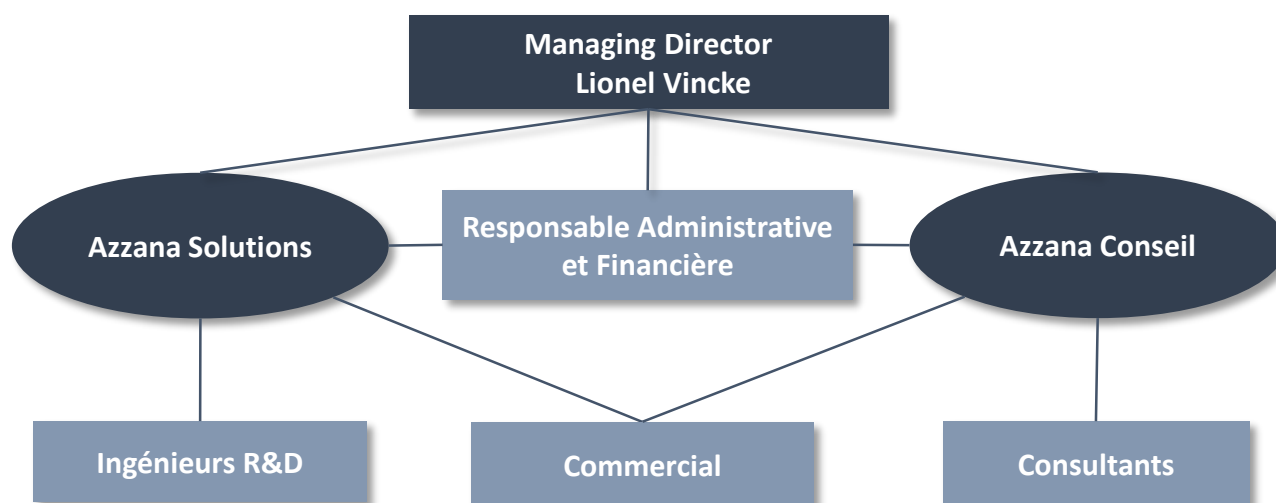
Experts in Payments and Cash Management

GOVERNANCE DE L'ORGANISATION

Un management participatif...

Ces valeurs ne peuvent être réellement appliquées sans une bonne gouvernance de l'entreprise. Chez Azzana, nous avons décidé de tirer profit de notre petite taille et de promouvoir une **organisation « plate » avec une faible présence de niveaux hiérarchiques**. La proximité du Directeur Général de l'entreprise permet à chaque employé de facilement remonter les problèmes et d'obtenir tout aussi rapidement une réponse et une solution.

Ce mode de management a d'ailleurs été salué au cours de notre enquête de satisfaction annuelle lancée auprès des employés fin 2014 puisque **90,8% des salariés se sont déclarés très satisfaits des relations avec le management et la direction** (+ 2,48% par rapport à 2013). L'accessibilité et la relation de confiance établie avec la Direction ont tout particulièrement été soulignées.



... largement plébiscité

La gouvernance de Azzana semble être en adéquation avec les aspirations des employés puisque leur **satisfaction totale s'élève à 82,72%** pour cette deuxième année d'exercice (+ 4,74% par rapport à 2013). Ainsi, grâce à la proximité des différents départements, les salariés se sentent suffisamment en confiance pour partager entre eux leurs points de vue stratégiques et voient directement les résultats en interne de leur implication et de leurs suggestions (notamment émises au cours des enquêtes). L'utilisation d'outils partagés renforce aussi cette circulation fluide de l'information ainsi que l'organisation d'événements internes pour que chacun puisse se retrouver autour d'un moment convivial.

Témoignage d'un des consultants Azzana



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

GOVERNANCE DE L'ORGANISATION

Une volonté d'amélioration constante

Chez Azzana, nous considérons que les idées de chacun doivent être entendues et prises en considération. En effet, un des principes fondamentaux de notre gouvernance est de promouvoir une **amélioration constante** des processus, de la communication, du traitement des clients, ... C'est pourquoi des enquêtes de satisfaction sur divers sujets (les outils, les événements internes, les ressources, ...) sont régulièrement organisées.

Nos projets sont toujours nombreux. Ainsi, 2015/2016 sera une année placée sous le sceau de la certification ISO 9001. Azzana confirme par là-même son engagement pour la satisfaction clients et son désir de se structurer en interne pour assurer un avenir pérenne.



Tous les projets ne pourront aboutir que grâce à l'engagement total de nos employés et à leur désir constant de participer à cette aventure que représentent les premières années d'une PME.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

DROITS DE L'HOMME



Azzana s'engage en faveur des Droits de l'Homme via le respect des libertés fondamentales et du non-recours systématique (direct ou indirect) à des actes non éthiques et illégaux



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

DROITS DE L'HOMME

Une éthique irréprochable

Azzana considère que **l'éthique dans les affaires** est une valeur primordiale. Ainsi, notre travail quotidien ne se résume pas seulement à réaliser du chiffre d'affaires ou une marge intéressante mais aussi à placer l'humain sur le devant de la scène.

Azzana est une petite entreprise, située qui plus est dans un pays à la régulation assez forte, mais nous nous engageons d'ores et déjà à **ne jamais faire appel au travail des enfants** (de manière directe ou indirecte) ou à exploiter des humains dans des pays moins encadrés.



Contrôles internes



Afin de limiter au maximum les risques, nous avons déjà mis en place des **contrôles internes** notamment au niveau de nos fournisseurs et de nos clients. Ainsi, pour nous assurer de ne pas contribuer indirectement au non-respect de certains droits fondamentaux, nous effectuons systématiquement des recherches sur leur fonctionnement en amont à la signature d'un contrat.

Un de nos projets en 2015 est de demander à tous nos partenaires, une lettre d'engagement quant au respect des principes mis en avant dans Global Compact.

D'ores et déjà, une base fournisseurs a été mise en place et indique si d'éventuelles accusations liés aux Droits de l'Homme ont pu peser sur nos principaux fournisseurs.

Une potentielle complicité d'actes de non-respect des droits de l'Homme est notre principale zone de risques et c'est pour cela que nos procédures en termes de prévention de la complicité sont strictes.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

DROITS DE L'HOMME

Engagements concrets

Néanmoins, nous ne souhaitons pas seulement limiter des risques existants. C'est pourquoi notre adhésion à Global Compact marque notre **engagement total et perpétuel envers le respect des Droits de l'Homme**. Global Compact (ou Pacte Global des Nations Unies) est basé sur 4 piliers qui sont les Droits de l'Homme ; le droit du travail ; l'environnement et la corruption.

Par ailleurs, notre **règlement intérieur** prend d'ores et déjà en considération les cas envisageables de dilemmes moraux auxquels un employé pourrait être confronté et leur offre une protection. Ce règlement donne aussi un réel cadre pour limiter les potentielles atteintes morales et physiques que pourrait subir un salarié de Azzana (par exemple : le harcèlement).

En outre, en 2014, une **charte éthique** a été mise en place et représente un guide pour les employés. Cela a permis de donner une ligne directrice et une vision commune sur des sujets comme les droits sociaux et les droits de l'Homme, non seulement à Azzana mais également à ses acteurs.

Enfin, depuis fin 2014, Azzana est signataire de la **charte de la diversité** afin de garantir son engagement total en faveur de toute forme de diversité et contre toute discrimination.

En conclusion, chez Azzana, nous considérons que le respect des Droits de l'Homme n'est pas seulement une valeur favorable aux employés. En effet, elle bénéficie à l'entreprise tout entière en instaurant **un climat de confiance**, une atmosphère où chacun sait qu'il pourra communiquer tous types d'informations sans crainte (un questionnaire anonyme est d'ailleurs accessible par tous via l'intranet pour reporter des problèmes potentiels liés à l'éthique, la corruption, le harcèlement sexuel, le harcèlement moral, la violence, etc.). Il n'a pas été utilisé jusqu'à aujourd'hui. Les salariés se sentent à l'aise et à leur place dans l'entreprise. Cela contribue à renforcer leur loyauté envers l'entreprise et donc à offrir un service client optimal.

**Membre du Pacte des Nations Unies
Signataire de la Charte de la diversité
Création d'une base fournisseurs
Mise en place d'une charte éthique
Règlement intérieur**

Questionnaire anonyme accessible pour reporter tout problème



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Azzana souhaite offrir à ses employés un cadre de travail agréable et épanouissant et prend toutes les dispositions nécessaires pour y arriver.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Quelques chiffres clés au 31/12/2014

Les femmes et les hommes chez Azzana SAS

DEVELOPPEMENT ET OPPORTUNITES DE CARRIERE

100% de consultants junior et
nouveaux entrants coachés par des
consultants senior

+30% nouveaux collaborateurs en
2014 par rapport à 2013

77% de satisfaction pour les formations
proposées

REPARTITION

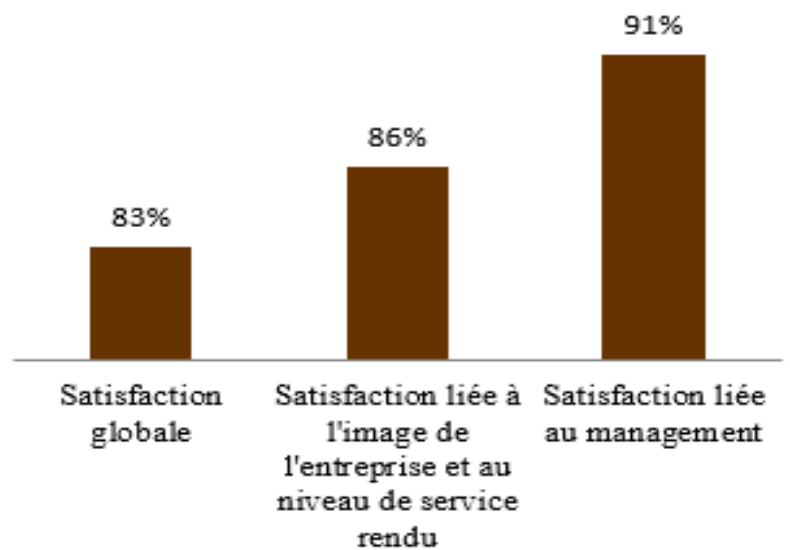


40%

60%



SATISFACTION EMPLOYES (100% PARTICIPATION)



Un recrutement focalisé sur la compétence

Au cours du processus de recrutement, nous ne nous attardons pas sur les origines du candidat, sa culture, sa nationalité, son âge, sa religion, son handicap, etc. Seuls comptent la compétence, la compatibilité avec les valeurs d'Azzana et la logique démontrée, dans la décision du recrutement. Nous croyons fermement en **l'égalité des chances** et cela ne se traduit pas que par des paroles mais aussi par des actes : près de 40% de notre personnel est féminin et 10 salariés ont moins de 30 ans. Ainsi, nous donnons leur chance aux jeunes, même aux moins expérimentés, car nous considérons que le potentiel a tout autant d'importance que l'expérience.

Processus de recrutement

- Réalisation de trois entretiens : 1) téléphonique ; 2) Présentation d'Azzana, du candidat puis compréhension des motivations de ce dernier ; 3) Test et définition du plan de carrière
- Contact d'au moins deux références professionnelles
- Chaque étape du processus est suivie par une grille d'évaluation



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Une intégration facilitée

Chez Azzana, tout est d'ailleurs fait pour que les nouveaux arrivants se sentent au plus vite **intégrés**. Ainsi, outre les habituelles dispositions liées à l'arrivée d'un salarié (formation sur les processus de l'entreprise, déjeuner de bienvenue, etc.), Azzana organise chaque mois un événement afin de permettre à l'ensemble du personnel de se retrouver et d'échanger. En effet, les consultants, de par la nature de leur métier, sont dispersés chez nos clients et les occasions pour se réunir tous ensemble sont trop rares. Or, et comme précisé plus tôt, la loyauté des employés est essentielle chez Azzana et cela passe par une ambiance interne favorable à l'**épanouissement**.

En outre, notre **système de coaching** entre nouvel entrant ou consultant juniors et consultant senior permet de compenser l'éventuel manque d'expérience par une formation sur les sujets les plus importants et actuels du Cash Management et des Moyens de Paiement ainsi que sur la manière d'aborder le consulting et la proposition de solutions. Cela facilite aussi l'échange d'idées et donc l'émergence d'un service plus abouti pour le client. De même, comme ce coaching commence dès l'arrivée du salarié dans l'entreprise, cela rend l'intégration plus facile à vivre et à appréhender pour le nouvel arrivant.

Contenu du coaching conseil

- **Partie théorique : Partage de connaissances sur des sujets PCM et sur la gestion de projet**
- **Partie pratique : rien de mieux que d'apprendre directement sur le terrain avec un coach!**

Enfin, la création d'un **guide du salarié** verra le jour en 2015 et permettra aux nouveaux arrivants d'avoir un document auquel se référer et qui recense toutes les informations utiles liés à notre société.

Un travail flexible et motivant

La **confiance** de nos collaborateurs est fondamentale. Chez Azzana, ils ont une totale **autonomie** et l'**initiative** est vivement stimulée et récompensée. En tant que jeune PME dynamique tournée vers l'amélioration continue, ses collaborateurs sont **force de proposition** et permettent à Azzana de grandir et d'offrir un service de qualité pour ses collaborateurs, ses clients et autres parties prenantes. Cette confiance et cette écoute les motive à donner le meilleur d'eux-mêmes.

La mise en place du **télétravail** a été très bien accueillie par l'ensemble du personnel. En effet, cela permet de trouver un meilleur équilibre entre vie de famille et vie professionnelle. Chez Azzana, inutile de badger ou de pointer au début et à la fin de sa journée de travail. Seule la qualité du travail et l'atteinte des objectifs fixés sont considérées et valorisées.

C'est un contrôle de résultat.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Une formation continue

L'épanouissement des salariés ne passe pas seulement par une bonne atmosphère mais aussi par la possibilité de se former. **L'envie d'apprendre toujours plus** est motrice pour nos collaborateurs. Nous encourageons toutes sortes de formations. Ainsi, aucune demande n'a été refusée puisque nous ne nous limitons pas aux formations techniques ; les formations de langue et de développement personnel sont aussi valorisées. Pour cela, nous avons mis en place plusieurs façons de se former :

Formation interne :

Grâce à notre système de coaching, nos collaborateurs montent en compétence rapidement. Une base de données interne sur les sujets PCM est également à disposition pour tous. Nous encourageons également l'organisation d'ateliers présentés par nos collaborateurs pour nos collaborateurs.

Formation externe : Nous avons également financé des formations avec des organismes externes spécialisés

Formation chez Azzana :

- **Système de coaching**
- **Bases de données internes**
- **Organisation d'ateliers**
- **Catalogue de formation**
- **Partenariat avec des organismes externes de qualité**

>50% des collaborateurs ayant suivi une formation entre 2013 et 2014

Entre 2013 et 2014, plus de la moitié de nos salariés ont pu bénéficier de ces formations et ainsi **progresser**.

Des possibilités d'amélioration

Outre les formations qui permettent de renforcer le socle de compétences et donc la qualité du service offert par Azzana à ses clients, nous souhaitons également, de par ses processus internes, participer à cette amélioration des prestations.

De ce fait, nous considérons qu'il est tout aussi important de communiquer aux salariés les potentielles critiques négatives que les accomplissements positifs. Ainsi, nous organisons à la fin de la période d'essai puis annuellement des **évaluations** pour à la fois collecter les impressions des salariés et leur communiquer nos propres remarques. Cela a pour objectif d'une part de s'assurer que le salarié se sent bien dans l'entreprise et continue d'être en phase avec son identité, et d'autre part de lui permettre de conforter ses forces et cibler ses faiblesses pour qu'il continue de progresser. C'est aussi le moment idéal pour discuter des différentes formations souhaitées par le salarié.

Ces **entretiens formels** sont complétés par des **entretiens informels** qui peuvent avoir lieu tout au long de l'année et tout ceci contribue à instaurer une communication plus fluide.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Une communication étoffée

Cette **communication** en face-à-face est complétée par une communication interne extrêmement fournie. Outre notre base de données commune, une **newsletter** est rédigée chaque mois (ou tous les deux mois suivant l'actualité) afin que chacun sache ce qu'il se passe au sein de l'entreprise. Ainsi, cette newsletter précise les activités effectuées au cours du mois passé par chaque salarié ainsi que les événements spéciaux (soirées internes, petit-déjeuner, séminaires, anniversaires, etc.). De même, l'intranet est régulièrement mis à jour afin que chacun puisse se voir informer de ses droits, ses obligations, des processus qui le concernent ainsi que de la vie interne d'Azzana.

Enfin, **la santé et la sécurité** de nos salariés sont aussi deux des fondements de la société. Bien que les risques soient faibles, le règlement intérieur s'est employé à couvrir toutes les situations problématiques potentielles (arrêt de travail, accident du travail, ...). De même, mi-2014, Azzana a fait réaliser un bilan de ses installations au travail par Efficienne (société spécialisée dans la santé au travail) afin de déterminer les actions à mettre en place pour améliorer la santé et la sécurité au travail. Ce bilan s'est avéré positif et a donné des pistes d'amélioration à notre entreprise.

Aucun accident du travail n'a été recensé depuis la création de la société, ainsi qu'aucune demande pour des aménagements de travail (type chaise ergonomique).

Que trouver principalement sur l'Intranet ?

- Organigramme, Coordonnées, photos
- Foire aux questions pour les interrogations récurrentes des employés
- Processus administratifs : demandes de formations, la gestion des notes de frais et des emplois du temps, etc.
- Formulaire anonyme pour permettre aux employés de faire remonter des informations délicates (harcèlement, corruption, manquement à l'éthique d'Azzana, etc.)
- Réglementation en vigueur dans l'entreprise : Procédures sur les déplacements, anti-corruption; chartes éthiques, informatiques et environnementale, etc.
- Une présentation pour les nouveaux arrivants afin de faciliter leur intégration ;
 - Vie de l'entreprise : photos des événements, newsletters ;
 - Possibilité de commenter chaque article.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

ENVIRONNEMENT



Azzana s'engage en faveur du développement durable et participe activement à la sauvegarde de notre planète à son échelle.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

ENVIRONNEMENT

Bien qu'Azzana soit une entreprise de services et non de production, l'environnement reste de prime importance pour notre société. Ainsi, nous considérons que même à notre échelle assez réduite, nous avons **le devoir de contribuer au développement durable et à une utilisation plus parcimonieuse des ressources.**

Nos bonnes pratiques

Nous avons d'ailleurs choisi de nous installer dans un **bureau en plein Paris** (Gare de l'Est) afin de pouvoir être situé au plus près de nombreuses entreprises ainsi que de nombreux moyens de transports (3 lignes de métro ; 3 lignes de RER, de nombreuses lignes de bus, TGV dont Thalys et Intercités).

Outre sa localisation idéale, notre bureau actuel nous permet de disposer d'un chauffage individuel ce qui nous permet de gérer et donc de limiter notre consommation d'énergie. Chaque pièce est équipée d'une fenêtre au minimum, un avantage de choix pour contrôler notre consommation d'électricité.



Azzana encourage chacun de ses salariés à se rendre sur son lieu de travail en transports en commun plutôt qu'en voiture. C'est pourquoi, nous avons décidé de rembourser entre 50% et 100% du Passe Navigo (Ile-de-France). En parallèle, le télétravail est une pratique largement répandue, certains employés ne vont pas du tout se déplacer certains jours.

Nous avons mis en place une politique fournisseurs qui privilégie les **fournisseurs locaux**. Ainsi, plus de 66% de nos fournisseurs étaient situés à 15 kilomètres de nos bureaux en 2014, limitant ainsi nos besoins de faire appel à des types de transports polluants (avion, automobile, etc.) et favorisant le développement de l'économie locale.

Quelques exemples de bonnes pratiques :

- Proximité de notre siège social avec les principaux moyens de transport
 - Préférence pour des fournisseurs locaux
- Présence de fenêtres et de chauffage individuel
 - Télétravail



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

ENVIRONNEMENT

La charte environnementale

Afin de formaliser nos efforts de Azzana dans le domaine de l'environnement, une **charte environnementale** a été rédigée au début de l'année 2014 afin de guider nos collaborateurs dans son quotidien et l'amener à limiter au minimum ses impressions, ainsi qu'à effectuer des gestes simples. Cette charte est disponible sur l'Intranet et en version imprimée dans les bureaux.

Tous ces accomplissements s'inscrivent dans la même lignée que notre adhésion aux valeurs du Pacte Mondial (Global Compact).

Principaux éléments de la charte environnementale :

- ➡ Limiter les impressions et préférer le **noir et blanc** ainsi que le **recto/verso**
- ➡ **Eteindre** les **lumières** en quittant une pièce ou un bureau
- ➡ **Eteindre** le **chauffage** en quittant le bureau en dernier
- ➡ **Fermer les portes** pour conserver la chaleur
- ➡ **Recycler** (carton, papier, capsule Nespresso, verre, bouchons)
- ➡ Privilégier les **transports en commun**
- ➡ **Eteindre** les appareils électroniques et électriques s'ils ne sont pas utilisés





AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX



Azzana souhaite établir des relations de confiance avec ses clients et ses fournisseurs, basées sur un refus systématique de toute forme de corruption et sur la recherche de la satisfaction.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Lutte contre la corruption

Azzana pratique une tolérance zéro en matière de corruption. Une **procédure anti-corruption** a été mise en place en 2014 et diffusée dans l'entreprise. Cette procédure délimite notamment les limites acceptables en termes de cadeaux (offerts et reçus) et bannit tout échange de cash non justifié.

Elle a fait l'objet d'une formation en interne, disponible sur l'Intranet. Nous voulons assurer à l'ensemble de nos partenaires que tous nos clients ont été démarchés loyalement et que notre relation avec nos fournisseurs est saine. A nos yeux, la **crédibilité de notre entreprise** est primordiale et doit être préservée à tout prix.

Ainsi, la confiance que nous accorde nos partenaires commerciaux est essentielle. Nous estimons qu'une **confiance réciproque** est à la base des relations les plus productives, enrichissantes et à long terme. C'est pourquoi nous demandons un engagement égal aux nôtres à l'ensemble de nos partenaires. Ainsi, avant de nous engager en signant un contrat, nous effectuons systématiquement des recherches quant aux soupçons ou / et accusations avérées de corruption.

Principaux éléments de lutte contre la corruption chez Azzana

- ➔ **Tolérance de dons d'objets promotionnels** (valeur de moins de 5€) à des représentants officiels du gouvernement.
- ➔ **Cadeaux clients** d'une valeur de moins de 50€ par an et par employés.
- ➔ **Cadeaux de la part de fournisseurs ou de clients** à signaler systématiquement à la Direction.
- ➔ **Protection pour les employés** dénonçant un acte de corruption.
- ➔ **Sanctions sévères** (licenciement) pour un acte de corruption.
- ➔ **Adhésion au principes de Global Compact ou clause anti-corruption incluse dans des contrats.**



NON A LA CORRUPTION



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Un service client complet et personnalisé

Aussi, afin d'obtenir une satisfaction client aussi élevée que possible, Azzana a mis en place une **structure entièrement tournée vers le client**. En effet, le début d'une relation est toujours marquée par une définition précise des besoins du client au cours d'entretiens dont le résumé est consigné en interne. Ainsi, Azzana prend le temps de réellement cerner les zones de difficultés du client et lui apporter la **réponse la plus adaptée** via notamment un choix pertinent de consultants. Nous ne cherchons pas seulement à proposer une bonne solution : notre objectif est de proposer LA solution qui sera totalement adaptée à la problématique précise soulevée au cours des entretiens.

Dans le même esprit, nous ne considérons jamais vraiment qu'une mission est terminée. Nous offrons un réel « **service après-vente** » où le client peut continuer à poser des questions éventuelles. Nous nous assurons aussi que les solutions proposées continuent de donner satisfaction au client et que son besoin a été entièrement couvert par nos consultants.



Entretien(s) téléphonique(s) pour **cerner les besoins potentiels**



Entretien(s) en face-à-face avec un expert pour **confirmer les besoins**



Proposition commerciale en accord avec les besoins client



Signature du contrat



Prestation du consultant et suivi de la mission pour **s'assurer de la qualité du service**



Suivi de la relation client pour **renforcer nos relations à long terme**



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

En quête d'une satisfaction élevée

Notre **charte éthique** guide les consultants dans la pratique de leur métier et prohibe notamment tout acte n'étant pas en adéquation avec les valeurs d'Azzana.

Par ailleurs, dans l'optique de l'approche d'une **amélioration continue**, Azzana a pour but de lancer son **enquête de satisfaction auprès de ses clients** afin d'obtenir un retour sur ses services et ainsi de renforcer les éventuels points de mécontentement soulevés par le client. Les premiers résultats sortiront au cours de l'année 2015.

Chez Azzana, les fournisseurs sont considérés au même niveau que les clients. Ainsi, nous nous sommes toujours efforcés d'établir des relations de confiance sur la durée. En outre, une **enquête de satisfaction** sera également bientôt lancée auprès de nos fournisseurs les plus réguliers afin, une nouvelle fois, de permettre à Azzana de continuer à améliorer ses services.

Principes de la charte éthique de Azzana

Aspect sociétal

- ➡ Respecter les droits fondamentaux
- ➡ Respecter les lois et les réglementations en vigueur
- ➡ Respecter les données confidentielles
- ➡ Lutter contre la violence
- ➡ Neutralité politique
- ➡ Jouer un rôle dans la communauté
- ➡ S'engager à représenter dignement Azzana.

Aspect économique

- ➡ S'assurer de l'exactitude des données financières
- ➡ Pratiquer des tarifs justes et une concurrence loyale
- ➡ Respecter la propriété intellectuelle
- ➡ Sélectionner soigneusement les fournisseurs, les sous traitants et prestataires
- ➡ Lutter contre la corruption
- ➡ Assurer des missions conformes aux politiques de Azzana

Aspect environnemental



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Une concurrence loyale et des partenariats

Nous cherchons à grandir et s'épanouir de la meilleure manière ce qui rend chaque retour et opinion importants. Ce développement passe également par la **conclusion de partenariats**. Nous estimons que les autres sociétés du secteur du Cash Management et des Moyens de Paiement peuvent nous aider à ouvrir nos horizons et réciproquement. La mise en commun de ressources et d'idées est une formidable source de croissance pour les entreprises impliquées. C'est pourquoi Azzana a déjà conclu des partenariats dont une entreprise de conseil en trésorerie (FCTS) afin **non seulement de contribuer au rayonnement des sociétés concernées mais aussi de faire avancer l'ensemble du domaine du Cash Management et des Moyens de Paiement et ainsi, de faire bénéficier le client de ces innovations intellectuelles**.

Afin que les parties prenantes de notre société puissent être tenues informées de nos évolutions, notre site internet est régulièrement mis à jour et a même été complètement repensé en cette fin d'année 2014. Ainsi, chacun peut se référer à ce site pour connaître nos valeurs et nos services (qui s'étoffent régulièrement). La **transparence** est toujours de mise dans les informations communiquées. Une **communication claire et complète** font partie des piliers d'une relation de confiance.

Nous souhaitons travailler dans un environnement sain et continuerons à agir de manière **loyale** face à nos concurrents car cela est bénéfique pour tout le monde.

En conclusion, ce pilier de « loyauté des pratiques et considération envers les partenaires commerciaux » **favorise l'ensemble des parties prenantes**. En effet, cela satisfait le client (90% des clients font encore appel à nous après un premier projet) et les fournisseurs, ainsi qu'Azzana qui voit sa base clients augmenter régulièrement.

Que trouver sur notre site internet ?

- **La présentation générale d'Azzana (vision, valeurs, management, chiffres clés et nos engagements)**
- **Nos services pour les corporates (relations avec les banques, moyens de paiement, gestion de la liquidité, outils et systèmes de gestion de la trésorerie)**
- **Nos services pour les banques (gestion de produits, gestion de projets, maîtrise d'ouvrage, implémentation clients)**
- **Notre offre de solutions IT**
 - **Nos actualités**
 - **Nos publications**
- **Quelques exemples de réalisation**
 - **Nos offres d'emploi**



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

DEVELOPPEMENT LOCAL ET COMMUNAUTES



Azzana considère que le rôle d'une entreprise est de contribuer au développement des communautés, à commencer par celles du Cash Management et des jeunes.



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

DEVELOPPEMENT LOCAL ET COMMUNAUTE

Partage avec la communauté

Azzana **s'implique au maximum dans sa communauté** en participant à des événements et des discussions pour échanger des idées. Nous souhaitons poursuivre cette tendance dans les pays dans lesquels la société sera amenée à intervenir dans le futur. En effet, le **partage de connaissances** bénéficie au plus grand nombre : aux entreprises, qui peuvent étoffer leur service mais aussi aux clients des banques qui se voient proposer des solutions plus sophistiquées répondant davantage à leurs attentes.



Ainsi, après l'organisation de notre premier **petit-déjeuner « Cash Management »** en 2014 à destination des Banques dans le but d'échanger sur toutes les actualités du domaine ; 2015 sera le théâtre de deux événements placés sous le signe de l'échange :

- ➔ Un **petit-déjeuner « Cash Management »** pour les **Banques** où seront évoquées toutes les actualités du Cash Management
- ➔ Un **cocktail « Cash Management »** à destination des **Corporates** en février où il sera sujet des bonnes pratiques en matière de trésorerie



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

DEVELOPPEMENT LOCAL ET COMMUNAUTE

Engagement auprès des jeunes

Azzana tenait par ailleurs à souligner son implication dans la société. En effet, nous considérons qu'une entreprise a un rôle à jouer pour **faire avancer et grandir sa communauté**. C'est pourquoi nous incitons chacun à donner de son temps pour réaliser des actions bénéfiques à la société.

Ainsi, nos consultants se rendent régulièrement dans des Universités afin de dispenser des cours spécialisés dans leurs domaines de compétences. Ils **transmettent leur savoir** acquis dans la pratique de leur métier afin de permettre aux élèves de devenir plus opérationnels dans leur vie professionnelle future. En 2014, 3 interventions ont pu être organisées à Paris et à Rennes.

Cet **engagement auprès des jeunes** se poursuit par la suite puisque la moitié de nos employés sont âgés de moins de 30 ans. Chez Azzana, nous ne voyons pas les jeunes comme une source d'inexpérience mais plutôt comme des collaborateurs motivés, plein d'idées et de créativité. Ainsi, employer un jeune plein de potentiel fait partie des pratiques ancrées dans notre culture. En 2015, nous continuerons à développer cette pratique et nous aimerions aussi avoir l'occasion d'enrichir notre personnel avec des employés d'expérience.

Nous donnons aussi leur chance aux non encore diplômés puisque deux **stagiaires** ont fait partie intégrante de l'entreprise durant quelques mois de cette année 2014 ainsi qu'une personne en **alternance**. Ce dernier fait dorénavant partie de nos collaborateurs depuis 2015. Cette expérience s'annonce d'ores et déjà bénéfique à la fois pour eux puisque cela a été l'occasion de les mettre en situation de travail en entreprise mais aussi pour Azzana qui a pu compter sur le dynamisme de ces recrues.



En conclusion, les accomplissements de 2014 sont déjà importants pour Azzana. L'année 2015 s'annonce donc pleine de défis mais aussi de nouvelles victoires et de progrès.