



ÊTRE UN ACTEUR RESPONSABLE DANS LE DOMAINE DU CONSEIL EN GESTION DE TRESORERIE ET MOYENS DE PAIEMENT



RAPPORT RSE 2016

FAITS ET CHIFFRES 2016

Au cours de l'année 2016, continue de faire le nécessaire pour être un acteur responsable dans notre domaine : le conseil que ce soit en interne ou avec ses partenaires externes.

AZZANA S'ENGAGE



SOMMAIRE

Avant-Propos	3
---------------------	----------

Notre éthique: valeurs et mission d'Azzana	4
---	----------

Présentation générale d'Azzana	5
---------------------------------------	----------

Gouvernance de l'organisation	12
--------------------------------------	-----------

Ethique des affaires	16
-----------------------------	-----------

Développement de nos employés	21
--------------------------------------	-----------

Protection de l'environnement	27
--------------------------------------	-----------

Azzana : un acteur local	30
---------------------------------	-----------

AVANT-PROPOS : LIONEL VINCKE, PRESIDENT



A l'heure où j'écris ces lignes, nous sommes déjà en 2017, et comme tout dirigeant d'entreprise, je suis avant tout concentré sur l'avenir. Mais ce rapport est une belle occasion de regarder en arrière et de contempler le chemin parcouru.

Et quel chemin! En quelques années, nous avons progressé sur tous les fronts, pour atteindre aujourd'hui le niveau d'une entreprise structurée, régie par des processus connus de tous, mais tout en gardant l'agilité et la flexibilité propres à la jeune entreprise dynamique que nous sommes.

Au-delà de la liste (conséquente!) de ce que nous avons réalisé à ce jour, que ce soit sur notre approche de gestion de carrière et des collaborateurs, notre implication auprès de nos clients, ou nos démarches vis-à-vis de nos fournisseurs, ce rapport nous permet de prendre du recul.

En prenant un peu de hauteur par rapport à nos activités quotidiennes, nous réalisons une chose extrêmement importante: ce sont les mêmes valeurs, que nous avons depuis toujours chez Azzana, qui guident chacune de nos décisions et qui décident de notre stratégie à chaque instant. Ce sont ces valeurs qui sont partagées par l'ensemble de nos collaborateurs. Et ce sont ces mêmes valeurs qui sont appréciées de nos clients, et qui sont la raison de notre succès aujourd'hui.

Nous abordons donc 2017 sereinement, confiants en ces valeurs qui nous ont permis de devenir ce que nous sommes aujourd'hui, et qui nous guideront pour les années à venir.

Nous espérons que la lecture de ce rapport apprendra à ceux qui ne le sauraient pas encore qu'Azzana est une société où il fait bon vivre et avec qui il fait bon travailler. Azzana est profondément attachée au rôle citoyen qu'elle joue dans le monde, et se remet en question en permanence. Constamment, nous cherchons à avoir une position de leader, non seulement de par notre expertise métier, mais de par l'exemple que nous pouvons donner en matière de pratiques de management.

Bonne lecture à tous.



VISION, VALEURS, MISSIONS

Vision :

Devenir la référence dans le domaine de la gestion de trésorerie et des 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

Depuis notre création il y a plus de 5 ans, la croissance reste continue. Dans la même lignée que 2015, l'équipe poursuit le renforcement de son expertise pour répondre toujours mieux aux nouvelles opportunités.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Azzana en bref au 31/12/2016

Azzana a été 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, **début 2013**.

Par la suite, afin d'accompagner nos clients dans leurs projets de l'autre côté du globe, en Asie, Azzana Singapour a été créée **courant 2016**.

Le cabinet comprend dorénavant 28 collaborateurs. Son équipe, grâce à la qualité des missions réalisées, a participé une année encore au succès de la société devenue en quelques temps un cabinet de conseil de **référence** pour de nombreuses entreprises et banques.

Société fondée en 2011
Expert en gestion de
trésorerie et des Moyens
de Paiements
Localisation: France,
Belgique et
Singapour
Azzana : 28 collaborateurs
au 31/12/2016

Les compétences d'Azzana

Azzana couvre les sujets liés à tous les métiers de la gestion de trésorerie et des moyens de paiement

Organisation et Processus de trésorerie

Gestion de trésorerie centralisée / décentralisée. Rédaction de la « treasury policy » et des procédures.
Définition des rôles & responsabilités (au sein de la trésorerie groupe et dans la relation avec les filiales)
Optimisation de la performance des processus et des contrôles. Mesures de sécurité et sûreté
Tableau de bord et reporting

Relation bancaire

Révision du paysage bancaire
Optimisation des conditions
Emission et analyse de RFP
Négociation bancaire

Gestion des flux

Canaux (SWIFT, Ebics, etc..)
Moyens de paiement (SEPA, SEPAmail, XML, chèques, cartes, espèces...)
Centrales de paiement/règlement

Gestion de la liquidité

Prévisionnel / Plan de trésorerie
Cash pooling / centralisation
Supply chain finance
Optimisation du BFR

Gestion des risques

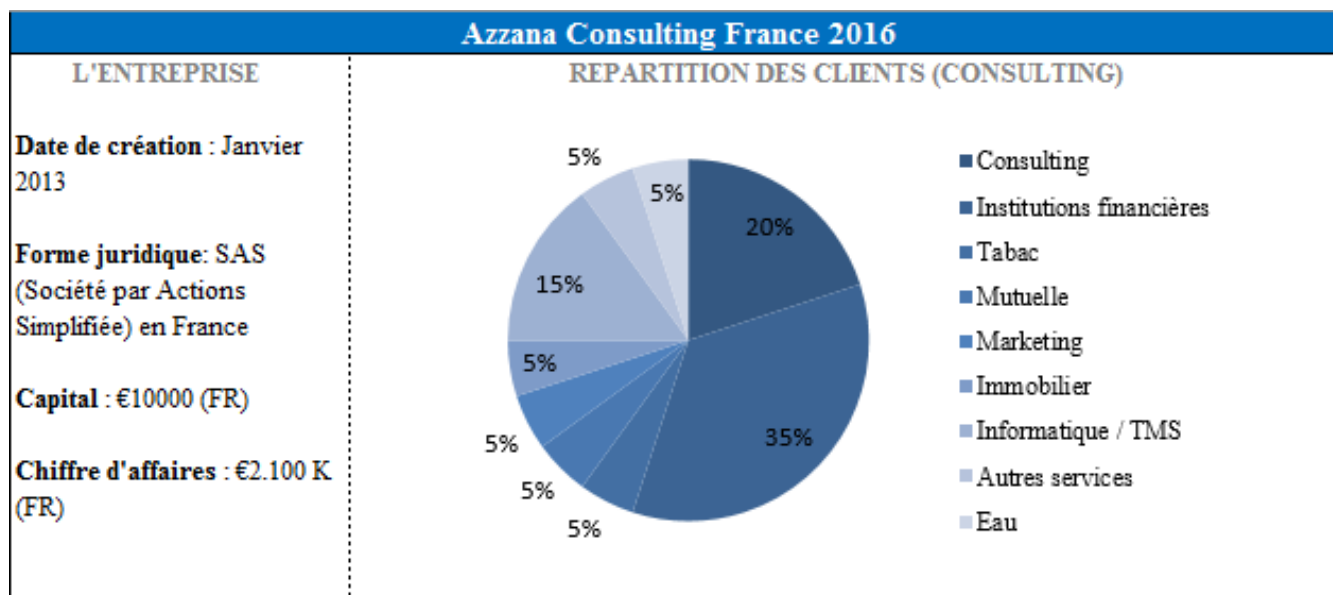
Risque opérationnel
Financement/Investissement
Change /Taux/...
Front/Back/Middle/Control

Systèmes de Gestion de Trésorerie & SI

Définir les besoins auxquels la solution technique doit répondre (expression des besoins métiers, fonctionnels et techniques)
Choisir le bon outil et l'intégrer avec les systèmes existants
Coordonner la relation avec les éditeurs et les fournisseurs IT externes ou internes (DSI)

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Azzana en chiffres en 2016



Des avancées conséquentes

- ➔ **Des engagements RSE renforcés:** signataire de la **Charte de la diversité** et renouvellement du label « **Global Compact** », niveau de reconnaissance **Gold pour Ecovadis** démontrant l'engagement de la société sur des sujets sociaux et environnementaux
- ➔ Une mise-à-jour et mise en place de **processus et procédures**, en accord avec les principes de l'**ISO 9001** et l'**ISO 26000**
- ➔ **Instauration de groupes de travail en interne sur les sujets d'actualités**, ce qui favorise la montée en compétences de nos collaborateurs sur nos sujets grâce au partage des connaissances
- ➔ Demande officielle pour devenir **organisme de formation fin 2016** (demande acceptée en 2017)
- ➔ Développement de l'**implantation de l'entreprise à l'international** : ouverture d'un nouveau bureau à **Singapour** (devenu pleinement opérationnel en 2017).
- ➔ Amélioration de la **visibilité de l'entreprise**: réseaux sociaux, nouveau stand sur des salons, etc.
- ➔ **Nouveaux partenariats** avec des experts du monde du Cash Management et des Moyens de Paiement
- ➔ **Nouveaux partenariats** avec des fournisseurs de solutions bancaires et des TMS (système de gestion des terminaux)
- ➔ Mise en place de notre **nouvelle offre de formation**.
- ➔ Passage à Enercoop (**énergie 100% renouvelable**) dans nos locaux
- ➔ Une nouvelle adresse pour des **locaux plus grands** correspondant davantage aux attentes de nos collaborateurs favorisant ainsi le bien-être au travail.

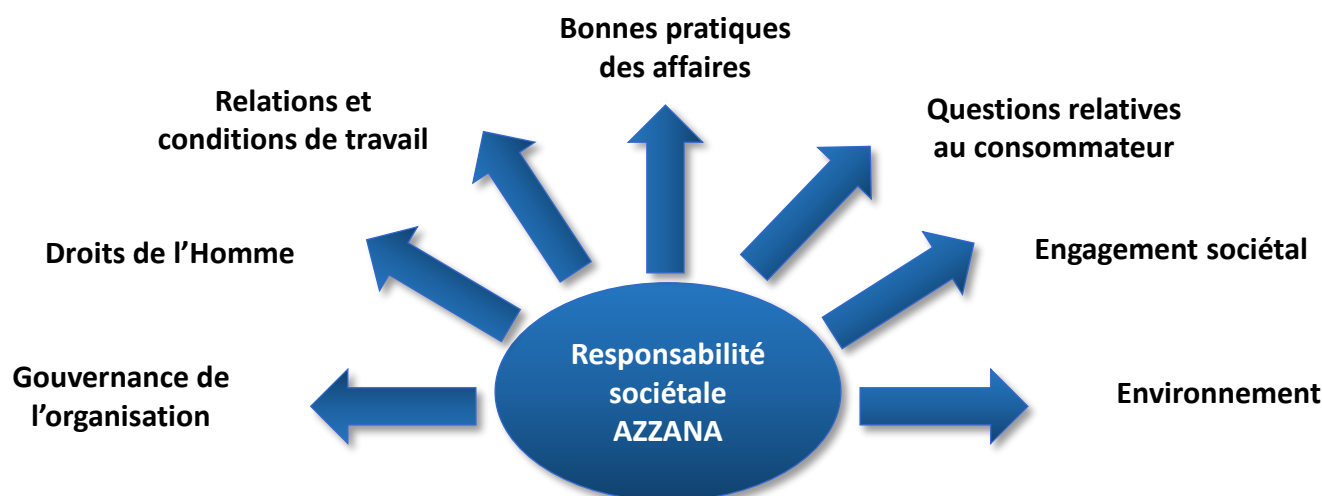
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Des défis RSE encore nombreux

- ➔ Rester dans une véritable démarche d'**amélioration continue**, basée sur les principes de Global Compact, la Charte de la diversité ou encore Ecovadis.
- ➔ Continuer à investir du temps pour mettre en place des **processus et des procédures** ayant pour objectif de limiter les zones de risques en accord avec les principes de **l'ISO 9001 & ISO 26000** et ce dans tous nos départements internes.
- ➔ **Continuer d'accroître nos actions en faveur de l'environnement.**
- ➔ Encourager nos employés à s'exprimer davantage grâce à **des délégués du personnel**, l'instauration de **groupe de travail** et un **suivi managérial personnalisé** de qualité.
- ➔ **Développement du bureau à Singapour** selon des principes éthiques similaires à ceux mis en place pour le bureau français.
- ➔ Continuer à **partager nos connaissances** aux événements de la place et dans les universités

Un rapport complet

Ce rapport prend en considération les dix questions centrales de Global Compact et se concentre principalement sur Azzana France:



Chaque question centrale sera développée mais elles seront toutes regroupées dans les catégories : «gouvernance de l'organisation», « Ethique des affaires », « Développement de nos collaborateurs », « Protection de l'environnement » et « Azzana : Un acteur local »

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 toutes nos parties prenantes.



AZZANA

Experts in Payments
and Cash Management

Azzana SAS
31 Rue d'Amsterdam
75008 Paris
SIRET : 790-946-107 00030

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

A Paris (France), le 30 avril 2017

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





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



Ecovadis

En étant certifiée par Ecovadis, Azzana démontre son engagement dans l'application du développement durable en entreprise. La méthodologie Ecovadis repose sur les standards internationaux du développement durable, en particulier le Global Reporting Initiative, le Pacte Global des Nations Unies et la norme ISO 26000. Elle couvre 150 secteurs d'activité et 140 pays et elle repose sur 21 critères et 4 thèmes (Environnement, Conditions de travail équitables, Éthique des affaires, et Chaîne d'approvisionnement) :

➔ **Environnement** (Consommation d'énergie & émissions de GES, Eau, Biodiversité, Pollutions Locales, Matières, produits chimiques & Déchets, Utilisation du Produit, Gaz de serre, Fin de Vie Produits, Santé / Sécurité des Consommateurs, Consommation durable)

➔ **Conditions de travail équitables** (Santé & Sécurité des employés, Conditions de travail, Dialogue Social, Gestion des carrières & formation, Travail des Enfants & Travail forcé Discrimination Droits de l'Homme fondamentaux)

➔ **Chaîne d'approvisionnement** (Performances environnementales, fournisseurs, Performances sociales, fournisseurs)

➔ **Éthique des affaires** (Corruption & extorsion, Pratiques Anticoncurrentielles, Marketing responsable)



AZZANA a obtenu un score lui permettant de recevoir un niveau de reconnaissance "Gold". Cet excellent résultat place Azzana parmi les 5% les mieux notées par EcoVadis !



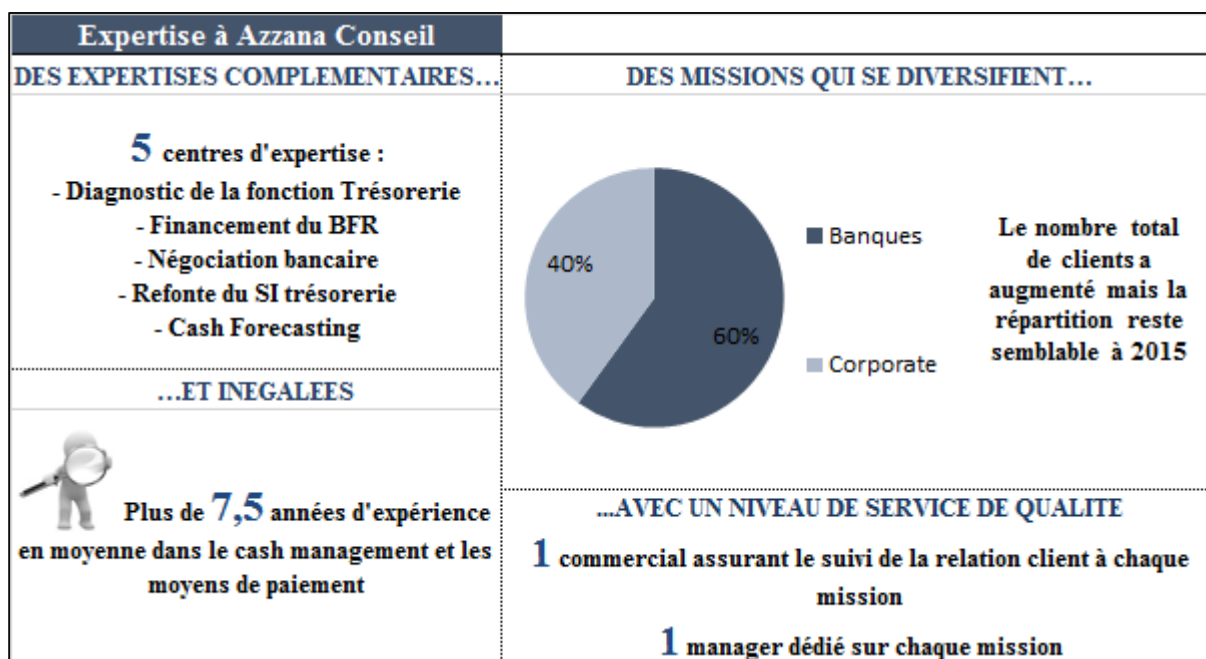
AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION

GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION

Une expertise incontestée



Un partage des connaissances en interne...

Azzana est une société composée de personnalités variées toutes passionnées par le domaine de la gestion de trésorerie et des moyens de paiement (PCM), Cette passion, mêlée à leur curiosité, leur expertise et leur envie de partager, favorise indubitablement une montée en compétence significative de tous les collaborateurs d'Azzana. Ici, pas de rétention d'information ! La connaissance est un bien immatériel qui se multiplie dès lors qu'il est partagé, alors pourquoi s'en priver.

En interne, de nombreuses actions ont été mises en place cette année encore pour encourager et favoriser le partage de connaissances entre nos collaborateurs :

Les **formations internes**, préparées et animées par des azzaniens pour des azzaniens, sur les sujets PCM ont été un véritable succès. Nous avons essayé de garder au minimum, une formation par mois.

Le **système de coaching sur le terrain** continue de prouver son efficacité et est particulièrement apprécié par les collaborateurs.

La **capitalisation des connaissances** n'a évident pas été mise de côté pour 2016 et elle continue aujourd'hui à être mise en valeur au sein de notre société. Notre **base de données** est donc régulièrement mise à jour.

Les **groupes de travail** sur nos sujets de prédilection ont été mis en place en mode test avec certains collaborateurs au milieu de l'année 2016. Ainsi, lors de ces réunions, ces derniers peuvent partager leur connaissances et apprendre sur les sujets concernés. Le test ayant été concluant, nous continuerons sur cette lancée en 2017 !

GOUVERNANCE DE L'ORGANISATION

... Et sur la place

Parce que c'est aussi une de nos valeurs, nous continuons nos efforts pour partager notre expertise et permettre ainsi la progression global du monde de la gestion de trésorerie et des moyens de paiement.

Nos consultants participent régulièrement à des **événements de la place** et des **événements organisés par Azzana** afin de rencontrer des acteurs du monde bancaire ou de l'entreprise. Nous allons également à la rencontre d'étudiants **au sein d'universités**, principalement en France et en Belgique, afin de leur apporter notre expérience sur nos sujets et sur le monde du travail. Ce sont eux qui font le monde de demain, et c'est important pour nous d'être à leur côté durant leur formation académique.

Ce **partage mutuel** entre le monde de la place et Azzana permet à tous de monter en compétence plus rapidement, de comprendre davantage les problématiques actuelles et futures des sujets PCM et de capitaliser encore plus.

Nos consultants ont ainsi toutes les cartes en main pour proposer systématiquement des **solutions sur-mesure** à nos clients, des solutions qui prennent en considération les **besoins d'aujourd'hui et les challenges de demain** **parce que chaque client est unique**.

Le sur-mesure pour faire grandir AZZANA

Le **sur-mesure** est également au cœur de la stratégie d'Azzana non seulement avec ses clients mais également avec ses collaborateurs.

Chaque employé étant unique, Azzana a mis en place des outils de suivi conformes aux attentes et aux besoins de chacun. Les collaborateurs ont tous une place particulière dans l'entreprise. Ainsi, **l'esprit d'équipe** et **l'échange des points de vues** sont encouragés dans toutes nos activités que ce soit le recrutement, la prospection, les événements commerciaux, la stratégie, etc.

Oui, nous recrutons des experts mais ce sont également des personnes ayant une volonté réelle de développer notre société et qui sont prêtes à s'investir au quotidien.

Azzana, est devenue ce qu'elle est grâce à l'implication et aux efforts de tous.

Azzana : une structure réactive

Azzana est une structure indépendante à taille humaine qui ne doit pas rendre de comptes à un groupe d'actionnaire. Elle est donc libre de ses choix et cela se traduit par une forte capacité à être réactive sur tous les sujets.

GOVERNANCE DE L'ORGANISATION

Un suivi de confiance en mission

Dans la même lignée que 2016, nous avons continué à pratiquer un système de suivi personnalisé pour nos collaborateurs afin de nous assurer de leur bien-être mais également de la qualité des missions chez le client.

En effet, il était important pour nous, qu'au démarrage d'une mission, chacun puisse se sentir **épaulé par un manager à l'écoute, de bon conseil et qui partage son expérience**. Le manager est également en charge de s'assurer du bon déroulement de la mission.

Un tel suivi nous permet d'augmenter notre qualité de service client mais également de permettre à nos consultants de développer leur potentiel plus rapidement.

Egalement, un département commercial est en charge du suivi de la relation client et assure un lien constant entre la société, le client et le consultant, permettant de remonter les points forts et les difficultés observées, le cas échéant.

Ce suivi est avant tout la marque d'une **relation de confiance**. Chaque consultant est ainsi laissé très **autonome** dans son travail, encouragé à prendre des initiatives, tout en étant conscient qu'il peut à tout moment se faire épauler par un manager ayant accumulé davantage d'expérience. Personne n'est jeté dans une piscine sans savoir nager !

Des collaborateurs satisfaits

Parce que le **bien-être** de nos collaborateurs participe grandement à la richesse de notre société, nous écoutons nos collaborateurs et tentons de répondre à leur besoin.

Au 31/12/2015, le taux de satisfaction globale de nos équipes s'élevait à 83,59% (soit + 0,87% par rapport à 2014). Parmi les éléments les plus cités et les plus motivants pour nos collaborateurs, se trouvaient l'image d'Azzana (86,46% de collaborateurs satisfaits), l'organisation (85,83%) et le cadre de travail (85,83%) ainsi que les relations avec le management et la direction (92,92%).

Durant les **réunions de délégués du personnel**, les interrogations des collaborateurs ont toujours trouvé une réponse et leur besoin ont toujours été adressés à ce jour.

Grâce à un **management de proximité** et des **événements réguliers**, un véritable esprit d'entreprise s'est créé, résultant en des consultants plus motivés, et plus performants. Rien ne vaut un cadre de travail de qualité.



ETHIQUE DES AFFAIRES

Etre un acteur de conseil reconnu pour Azzana signifie également s'engager au quotidien dans la promotion de ses valeurs, avec nos clients, tout comme avec nos fournisseurs.

ETHIQUE DES AFFAIRES

Des missions qui comptent

Azzana propose des prestations de service à ses clients et contribue donc indirectement à ce que ces derniers offrent un service global de meilleur qualité.

En effet, dans toutes entreprises, la gestion de trésorerie et des moyens de paiement a un impact sur la plupart des parties prenantes que ce soit leurs fournisseurs, leurs salariés, leurs clients, etc. Notre enjeu est donc de réaliser des missions à forte valeur ajoutée afin de simplifier et d'améliorer le quotidien de nos clients et de leurs parties prenantes.

Encore de nouveaux partenariats

En 2016, nous avons non seulement **consolidé nos partenariats existants**, mais nous avons également conclu de **nouveaux partenariats**, notamment dans le domaine des **TMS** et dans celui des **solutions bancaires**.

Ainsi, nos collaborateurs ont pu suivre de nouvelles formations avec ces partenaires afin de connaître davantage le marché et de trouver la solution qui convient le mieux à chaque client. Ci-dessous quelques exemples :

TMS



Solutions
bancaires



Il est à noter qu'aucun partenariat ne nous engage à choisir une solution ou une autre pour nos clients. Nos **consultants sont neutres et objectifs**, et ils sélectionnent chaque fois la solution la plus adaptée aux besoins de nos clients.

ETHIQUE DES AFFAIRES

De beaux moments pour échanger

Nos clients Banque ou nos clients Entreprise sont régulièrement invités aux **événements de la place** sur lesquels nous sommes **présents** (ex. Universwiftnet, Journées de l'AFTE, etc.) ainsi qu'aux **événements que nous organisons** avec ou sans partenaire (ex. RDV du trésorier, Petit-déjeuner Cash Management, etc.).

Ces événements sont la plupart du temps **interactifs et participatifs** et nos experts sont toujours disposés à répondre aux questions des participants. Parfois autour d'un cocktail ou parfois d'un petit déjeuner, tous les prétextes sont bons pour partager et grandir ensemble.

Parce que nous nous engageons dans une **relation à long terme et de confiance avec tous nos clients et tous nos partenaires**, nous restons à l'écoute de leurs problématiques et donnons notre maximum pour apporter les réponses adaptées au plus vite.

Augmenter notre notoriété...

Le **nombre de clients** en banque ou en entreprise qui font confiance à Azzana a encore **augmenté en 2016**. **L'implication de nos collaborateurs** dans leur mission, la **qualité des livrables** à forte **valeur ajoutée** et la **personnalité des azzaniens** ont été récompensés une fois de plus.

Notre base client ne cesse de croître, notre expertise également, et cela favorise d'autant plus le positionnement d'Azzana comme **acteur incontournable pour les problématiques de gestion de trésorerie et de moyens de paiement**.

... en conformité avec nos engagements

Azzana reste engagée envers les droits de l'Homme et sélectionne des fournisseurs et partenaires en accord avec ses principes éthiques. Des **contrôles internes** sont ponctuellement réalisés, notamment sur nos fournisseurs principaux.

Le **règlement intérieur** et la **charte éthique** sont toujours en vigueur et sont toujours signés par chaque nouvel arrivant. La formation sur la **lutte anti-corruption** est par ailleurs toujours disponible sur l'Intranet.

De même, en 2016, Azzana est restée totalement neutre politiquement et elle n'a pas pris part dans des débats politiques.

ETHIQUE DES AFFAIRES

Une relation client optimisée

Dans le cadre de son engagement envers les principes de la norme ISO 9001, Azzana a développé un processus commercial ciblé et complet.

Ces phases sont systématiquement respectées pour chaque client afin de s'assurer de sa satisfaction et de la compréhension de son besoin.

Les principales phases de la politique commerciale Azzana

- ➔ Entretien(s) téléphonique(s) pour **cerner les besoins potentiels**
- ➔ Entretien(s) en face-à-face avec un expert pour **confirmer les besoins**
- ➔ **Analyse des besoins** du client par nos experts
- ➔ **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 et accompagnement suite aux missions pour **maintenir nos relations à long terme**

ETHIQUE DES AFFAIRES

Nos engagements principaux

Les principaux éléments de la lutte anti-corruption au sein d'Azzana

- ➔ **Tolérance de dons d'objets promotionnels** (valeur de moins de 5€) à des représentants officiels du gouvernement, le cas échéant.
- ➔ **Cadeaux clients** d'une valeur de moins de 25€ par an et par client
- ➔ **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** dont la clause anti-corruption incluse dans des contrats.

Les principaux éléments de la charte éthique 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

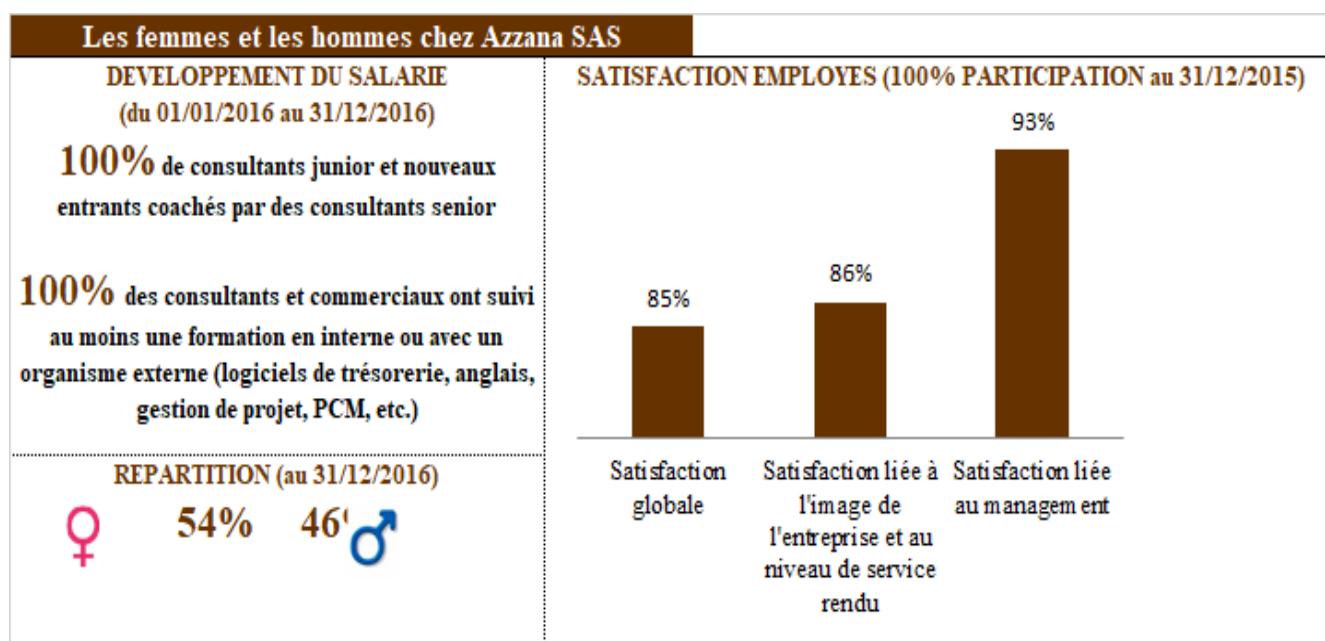
DÉVELOPPEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Nos collaborateurs font la richesse d'Azzana. Nous souhaitons leur bien-être au quotidien pour qu'ils puissent s'épanouir pleinement professionnellement et personnellement...

Nous sommes fiers de notre diversité au sein de la société Azzana.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les chiffres clés



Le recrutement basé sur le potentiel et les motivations du candidat

En 2016, Azzana poursuit sa volonté de bâtir des **relations à long terme** avec ses collaborateurs. Nous avons continué à ne proposer que des contrats à durée indéterminée (CDI) à nos candidats.

Nous avons maintenu nos efforts pour trouver des personnes avec lesquelles toute l'équipe peut grandir et s'épanouir professionnellement et personnellement. C'est pourquoi, l'origine ethnique, la religion, la politique, l'âge ou tout autres critères discriminants ne sont pas pris en considération dans notre recrutement.

L'envie de s'impliquer dans la durée au sein d'Azzana et de son domaine d'activité, la compatibilité avec les valeurs d'Azzana et la capacité de pouvoir monter en compétence rapidement (sur nos sujets) du candidat sont des points cruciaux.

C'est aussi pourquoi, nous donnons, encore aujourd'hui, leur chance aux jeunes, même aux moins expérimentés, car nous considérons que le potentiel et les motivations ont tout autant d'importance que l'expérience.

Le résultat n'est pas moins qu'une équipe d'experts soudés montant en compétences de manière continue et rapide, sur les sujets de gestion de trésorerie et de moyens de paiement, et prestant des missions à haute valeur ajoutée pour nos clients.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Le processus de recrutement

Les principales phases du processus de recrutement Azzana

- ➔ Réception du dossier du candidat
- ➔ Pré-entretien téléphonique avec le candidat (déterminer le potentiel d'une collaboration future entre le candidat et Azzana)
- ➔ 1^{er} Entretien physique avec le candidat, un RH et un manager (présentation d'Azzana, du candidat, compréhension des motivations de ce dernier)
- ➔ Appel des références professionnelles du candidat
- ➔ 2nd Entretien physique avec le candidat, un RH et le président (retour sur le poste, le parcours du candidat, les motivations de ce dernier, test, définition du plan de carrière)
- ➔ Signature du contrat, le cas échéant...

Des objectifs clairs et personnalisés.

Les **objectifs** sont clairement **définis entre le collaborateur et Azzana**. Ils prennent donc en considération les aspirations du collaborateur et la vision d'Azzana. Et parce que les motivations de chacun peuvent changer au fil du temps, les objectifs ne sont pas fixés et peuvent évoluer sur la base d'un commun accord entre le collaborateurs et Azzana.

Au dernier trimestre 2016, l'entretien d'évaluation annuelle a eu lieu afin de débriefer de l'atteinte des objectifs fixés. Les points forts et axes d'amélioration ont été analysés et des solutions trouvées, le cas échéant. C'est aussi l'opportunité pour le consultant de s'exprimer librement sur son ressenti en tant que collaborateur d'Azzana.

Afin que chaque consultant parvienne à atteindre ses objectifs, Azzana s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour accéder à sa demande de participation à des projets internes, par exemple en permettant au consultant de disposer de certaines journées pour s'investir en interne. La croissance constante d'Azzana offre des opportunités constantes et en accord avec les envies de chacun.

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

L'accompagnement d'Azzana : La formation

Nos collaborateurs sont tous des gens passionnés qui ont l'envie de partager et d'apprendre un peu plus chaque jour... Et c'est tant mieux.

Ainsi, dès l'arrivée du nouveau collaborateur dans l'entreprise, celui-ci est suivi par un manager, facilitant ainsi son intégration au sein de l'entreprise. Cet accompagnement se poursuit par une **formation quotidienne** sur les sujets importants et actuels de la gestion de trésorerie et des moyens de paiement ainsi que sur la manière d'aborder la gestion de projet ou le conseil chez Azzana.

Cette formation est doublée par un **coaching terrain**. Pour nous, il est toujours plus simple d'apprendre en faisant plutôt qu'en regardant....

Des **formations internes** sont également organisées par nos collaborateurs pour nos collaborateurs dans nos bureaux. Chez Azzana, le partage est essentiel à nos yeux. Egalement, le département administratif assure sur demande une formation sur des sujets tels la politique de lutte anti-corruption.

De même, certains partenaires viennent faire des **ateliers** sur leurs sujets de prédilection (ex. sur des logiciels de trésorerie, les spécificités de Fintech, etc.). Ainsi, nos collaborateurs peuvent monter davantage en compétence.

A cela s'ajoute encore notre **base de connaissances informatisée**, la veille effectuée par le service administratif sur les nouveautés (ex. : Passage au CPF, etc.) et nos groupes de travail (en phase de test en 2016).

En 2016, de nombreuses formations ont été suivies sur des sujets variés tels que l'anglais, des logiciels de trésorerie, SEPAMmail, l'optimisation de BFR, etc.

Exemple de formations chez Azzana :

- **Formation à l'arrivée du salarié dans l'entreprise**
- **Formations externes sur demande ou besoin sur des sujets techniques, linguistiques ou comportementaux**
- **Formations internes pour assurer un partage efficace des connaissances acquises**
- **Ateliers partenaires pour se mettre à jour sur le monde de la place**
- **Base de données informatisée**
- **Groupe de travail**

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Transparence et Confiance au travail

En 2015, nous nous étions fixés des objectifs et nous avons réussi à les atteindre en 2016. Nous continuerons à maintenir nos efforts en 2017 :

- **Renforcement de l'accompagnement du consultant** : les managers sont davantage présents pour suivre les consultants et s'assurer que tout se déroule pour le mieux non seulement professionnellement mais également personnellement. Les échanges sont nombreux et les face-à-face réguliers permettent aux collaborateurs de faire part de leurs besoins, de leur ressenti et de leurs idées.
- De nombreuses **formations et de nombreux ateliers en interne** ont été organisés par des collaborateurs et/ou des partenaires. De plus, nous avons mis en place (test en 2016) des **Groupe de travail** sur des sujets de gestion de trésorerie et de moyens de paiement. Ainsi, les collaborateurs peuvent discuter de leurs sujets favoris, apprendre davantage et faire monter leur collègue en compétence...
- Lors des séminaires organisés par Azzana, nous faisons des présentations (ex. stratégie, bilan, brainstorming, etc.). Ainsi, les collaborateurs peuvent poser toutes leurs questions sur la société, sa stratégie, etc. De plus, une newsletter interne (la première datant de 2013), dans laquelle tout le monde participe, est envoyée à tous nos collaborateurs chaque mois. Ainsi, ils sont au courant de tout ce qui se passe au sein de notre société. La **communication en interne** est très importante. Elle permet à tous de se sentir concerné et surtout de pouvoir donner son point de vue.

En 2016, nous avons mis en place le **rapport d'étonnement** : Tout nouvel arrivant porte un regard neuf sur notre société et nos processus, et peut les « juger » avec du recul. Il assimile de nouvelles méthodes, de nouveaux processus, une nouvelle culture d'entreprise, etc. mais pour lui, rien ne va de soi. C'est pourquoi, après quelques mois de présence (entre 2 et 3 généralement), nous demandons aux nouveaux arrivants de faire un rapport d'étonnement afin d'avoir leur retour sur, par exemple, le processus de recrutement, l'accueil, les collaborateurs, etc. Nous n'imposons pas de format type et laissons donc le collaborateur décider de ce qu'il souhaite mettre dans son rapport.

Pour nous, un collaborateur doit se sentir écouté et doit se sentir libre de faire part de son point de vue, de ses envies, de ses idées, etc. Pour cela, nous faisons donc tout notre possible pour établir une relation de confiance où trône la transparence, et ce dès le processus de recrutement.

Parole de nouvel arrivant – Extrait rapport d'étonnement du 04/2016 Christophe I.

« Avant mon recrutement nous avons eu le temps de discuter de nombreuses fois, au téléphone et en personne. L'ensemble de ces entretiens m'ont permis d'avoir une image très claire des missions proposées, de l'organisation interne mais aussi de l'ambiance générale. Après deux mois passés chez Azzana, je tiens à dire que je n'ai remarqué aucun décalage particulier. J'ai déjà eu l'opportunité de mettre à l'épreuve une partie des points abordés lors de mon embauche (mission, suivi, administration, etc.) et tout s'est parfaitement passé vu que l'on m'avait expliqué la marche à suivre. »

RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Un cadre de travail de qualité

Alors qu'Azzana continue sa croissance, les bureaux sont devenus trop petits en 2016. C'est pourquoi, en octobre 2016, nous avons emménagé dans de **nouveaux locaux** avec une surface deux fois plus importante. Ils sont plus spacieux et offre une salle de repos, un espace cuisine, une salle de réunion ou encore des bureaux plus grands. Nous avons fait en sorte de sélectionner un lieux accessible facilement en transport en commun (gare Saint-Lazare). Pour 2017, nous avons l'intention de personnaliser encore plus nos locaux.

De même, la pratique du **télétravail** (et lorsque les missions le permettent) est répandue chez Azzana. Ceci est encore un signe de confiance envers nos collaborateurs. Nous favorisons les résultats et l'autonomie. C'est d'ailleurs une des raisons pour laquelle les évaluations sont centrées sur la **réalisation des objectifs** où chacun est **libre de choisir le moyen de les atteindre**.

De même, nous organisons presque chaque mois des **séminaires organisationnels** afin que nos collaborateurs se tiennent au courant des **activités d'Azzana**, et puissent **poser toutes les questions qu'ils souhaitent**. De nombreux consultants sont souvent chez nos clients et c'est aussi le moyen pour eux de rencontrer leurs collègues et d'échanger. Cela permet également de renforcer les liens et l'esprit d'équipe.

De même, comme chaque année depuis 2013, nous avons réalisé un **Azzaweek-end** en 2016. Deux jours où s'entremêlent des présentations du management, des brainstormings, des team-buildings, etc. En 2016, nous avons pu évoquer notamment : l'ouverture des bureaux à Singapour, la mise en place des Groupes de travail, la stratégie d'Azzana pour 2017, le bilan à mi-année.

Afin de faire en sorte que nos collaborateurs puissent profiter de notre cadre de travail, nous proposons également une **mutuelle – formule 4 payée à 70% par Azzana**.

Enfin, nous encourageons nos collaborateurs à nous faire part de leurs idées pour améliorer le quotidien. Nous partons du constat que tout le monde a de bonnes idées et la majorité est bonne à prendre.

Témoignage d'une consultante – déjà 2 ans chez Azzana – Alexandra R.

« [...] Cela fait maintenant 2 ans que j'ai intégré AZZANA et que j'ai la chance de travailler parmi vous [les collaborateurs d'Azzana]....2 ans de missions enrichissantes [...] où j'ai eu l'opportunité d'alterner le corporate et la banque et donc d'appréhender et de comparer 2 visions différentes du Cash Management. Je peux vous assurer que ce sont bien 2 mondes à part qui finissent par se rejoindre [...].

Je tenais à remercier Bérénice et Lionel [NDLR : RAF et président] d'avoir cru en moi, de m'avoir permis de m'épanouir et de progresser [...] au sein d'AZZANA, tout en respectant mes contraintes familiales [...]. C'est assez rare, surtout dans le conseil, c'est pourquoi je trouve important de le dire. »



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Azzana est consciente des enjeux environnementaux actuels et de la nécessité d'agir en mettant en place des actions de protection de l'environnement à son échelle.

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.**

Energie renouvelable et consommation énergétique

Que ce soit nos anciens locaux situés gare de l'est ou nos nouveaux locaux situés gare Saint-Lazare, nous sommes placés de manière stratégique en étant à proximité de nombreux transports en commun et de restaurants. Ainsi, les salariés peuvent venir en transports en commun et contribuer à la vie locale du quartier lors des déjeuners. .

Lors de notre déménagement, nous en avons profité pour changer de fournisseur d'électricité et nous avons sélectionné « **Enercoop** ». C'est un fournisseur d'électricité en accord avec nos valeurs et qui s'engage dans un modèle énergétique responsable. Un acte concret pour soutenir les énergies 100% renouvelables (exit les énergies fossiles et fissiles) et contribuer à la réduction des gaz à effet de serre. Un acte concret qui favorise la production locale et la diminution de notre dépendance énergétique. Choisir Enercoop, c'est notre façon d'apporter une réponse collective aux enjeux du changement climatique et préserver notre environnement.



De plus, nous remboursons dorénavant à **100% les titres de transport** de nos collaborateurs. Ils sont donc incités à utiliser des moyens de transport écoresponsables. En parallèle, le **télétravail** est une pratique largement répandue, certains employés ne se déplaçant de fait pas certains jours. Ceci est un également un véritable avantage notamment pour les collaborateurs qui vivent loin.

Notre bureau actuel est également équipé 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.

De même, nous avons investi dans des moyens de communication pour encourager les **visio-conférences** (ex.: Un téléphone pieuve, un web cam, etc.). Cela permet de diminuer les déplacements tout en communiquant plus efficacement avec nos différents bureaux (à Bruxelles, à Singapour) et avec toutes nos parties prenantes.

ENVIRONNEMENT

La gestion des déchets

Nous continuons de **sensibiliser notre personnel de façon informelle et formelle** sur le traitement de nos déchets quotidiens (type capsules Nespresso) ainsi que comment réduire notre émission de déchets. Nos impressions se font toujours au recto/verso et le papier est réutilisé en tant que papier/brouillon. De même, nos cartouches d'encre sont remises à notre fournisseur en charge de les recycler.

En interne, un bac est disponible pour le carton/Aluminium ; un bac pour le verre et un bac pour les déchets quotidiens. Parallèlement, nous disposons d'une poubelle spécifique pour les capsules Nespresso ou encore les piles ou les ampoules.

Egalement, lorsque nous aurons à traiter des déchets informatiques (toujours pas le cas à ce jour), conformément à notre charte éthique, nous nous sommes engagés à redonner à des associations des actifs dont nous ne servons plus, à les rapporter à nos fournisseurs ou à les recycler si ces actifs ne sont plus utilisables.

Nous avons également une boîte de collecte des bouchons de bouteilles que nous transmettons ensuite à **l'association « La Bouchonnette »**. Cette association organise la collecte de bouchons et de couvercles en plastique afin de les vendre à des entreprises de recyclage. Le bénéfice récolté est destiné dans son intégralité aux personnes en situation de handicap.

A noter qu'Azzana, en tant que cabinet de conseil, ne produit, ni ne libère d'OGM, de gaz polluant ou substance chimique ou autres.

Charte environnementale et de sécurité

Créée dès 2014, **notre charte environnementale et de sécurité**, signée par tous nos collaborateurs, invite notamment nos consultants à :

- ➡ Limiter les impressions en préférant 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 et les fenêtres pour conserver la chaleur
- ➡ Recycler (carton, papier, capsule Nespresso, verre, bouchons, piles et cartouches d'imprimantes)
- ➡ Privilégier les transports en commun
- ➡ Eteindre les appareils électroniques et électriques s'ils ne sont pas utilisés
- ➡ Ne pas gaspiller l'eau

Des astuces pour le quotidien

Pour nous il est important de grandir dans une logique qui respecte l'environnement. C'est malheureusement un vrai challenge aujourd'hui. Un challenge qui doit être pris en considération par toutes les entreprises sans exception. Mais c'est un travail au quotidien aussi pour les particuliers. C'est pourquoi, nous proposons sur notre Intranet des petits guides sur les gestes de tous les jours pour les grands et les petits, notamment le *Petit livre vert pour la planète* de l'ADEME ou *Etre eco-citoyen au bureau* de l'ADEME



AZZANA

Experts in Payments and Cash Management

AZZANA : UN ACTEUR LOCAL

En 2016, Azzana a une année de plus montré son engagement en faveur du développement des communautés.

DEVELOPPEMENT LOCAL ET COMMUNAUTE

Un acteur de progrès dans le monde de la gestion de trésorerie et des moyens de paiement

Cette année encore, Azzana a continué à participer à **des événements du monde du cash management** mais pas seulement. Nous avons également participé à divers événements sur des thèmes RSE (ex. « Arrondi sur salaire », « mécénat, RSE et... économie positive », etc.). Cette participation permet à Azzana de découvrir de nouveaux partenaires potentiels mais également des pistes d'amélioration quant à son fonctionnement interne. En 2016, nous avons également sauté le pas et avons choisi d'avoir un stand sur certains événements, tels que pendant les journées de l'AFTE.



Azzana a également organisé **plusieurs événements clients** tel qu'un petit déjeuner banques à l'hôtel Raphaël ou encore deux événements corporate à l'ambassade de Belgique. A chaque intervention, Azzana fournit aux participants des pistes d'améliorations de leurs processus internes sur différents sujets et établit le sujet de sa présentation future en fonction des souhaits des participants. Ces événements permettent à la fois de promouvoir la société Azzana et de participer à l'amélioration de la communauté du cash management et des moyens de paiement.



Grâce à tous ces RDVs, nos collaborateurs ont pu échanger avec les trésoriers et les banquiers de la place en leur donnant nos points de vue d'experts sur nos sujets abordés (ex. : SEPAmail, EBAM, DSP2, paiements internationaux, sécurisation, Fintech, optimisation du BFR, Lutte contre la fraude, prévision de trésorerie, etc.) Fort de notre expérience, nous avons partagé notre savoir, dessiné le contour de leurs futurs projets et apporté notre expertise aux trésoriers et aux banquiers. Nous avons également rencontré des éditeurs afin de renforcer nos connaissances de leurs outils, connaître les nouvelles fonctionnalités de leurs solutions.

DEVELOPPEMENT LOCAL ET COMMUNAUTE

Engagement auprès des jeunes

Depuis plusieurs années maintenant, **Azzana intervient régulièrement et gratuitement au sein d'écoles en France et en Belgique** afin de faire bénéficier les étudiants de nos connaissances du monde de la gestion de trésorerie et des moyens de paiement, de la gestion de projet ou encore du monde professionnel. Nous continuerons sur cette voix en 2017. Les étudiants aujourd'hui sont ceux qui feront le monde de demain. Le partage d'expérience et de connaissances leur permettra de mieux construire l'avenir.

Nous avons également accueilli **trois stagiaires** en 2016. : l'un en tant qu'assistant administratif et RH et les deux autres en tant que stagiaire au sein du département conseil. L'un de ses stagiaires a été par la suite embauché en CDI en tant que consultant, un autre est parti en interne chez un de nos clients en CDI et le dernier s'est spécialisé dans les ressources humaines.

Pour chacun, ces stages ont été l'occasion de monter en compétences grâce à une formation adaptée et de s'intégrer intégralement au sein de notre structure. Chez Azzana, nous voyons les stagiaires comme de véritables collaborateurs c'est pourquoi nous leur confions de vraies responsabilités et leur donnons l'occasion d'être autonomes sur leurs projets.

Engagement auprès des enfants des collaborateurs

Parce que nos collaborateurs comptent pour nous, nous avons organisé la 1ère après-midi des **enfants au travail**. Ainsi, nos collaborateurs ont pu proposer à leur enfants de venir au sein de nos locaux. La journée des enfants a été rythmée par des présentations adaptées des différents métiers de l'entreprise, des jeux de piste et de rôles, sans oublier un goûter digne des gastronomes en culottes courtes, pour que les enfants s'amuse comme s'amuse leurs parents au travail. Dans l'esprit d'Azzana, les parents, les collaborateurs et les 8 enfants présents ont pu partager en toute convivialité ce moment privilégié. Le retour sur investissement ne s'est d'ailleurs pas fait attendre...



« C'est un papa très fier de son fils qui vous annonce que Xxxx a décroché, après deux entretiens, un stage d'observation chez Xxxxx. Nul doute que la journée des enfants lui aura permis de voir plus clair dans le métier de la trésorerie et l'aura aidé à convaincre la DRH et le manager qu'il était la bonne personne. » Georges Deguimp, Manager

DEVELOPPEMENT LOCAL ET COMMUNAUTE

Organisme de formation

Dans notre envie continue de partager nos connaissances avec la communauté, nous avons commencé en 2016 à préparer des formations sur la gestion de trésorerie et des moyens de paiement dans le but de **devenir Organisme de formation**.

En effet, face à une actualité en perpétuelle évolution dans notre domaine et beaucoup de cas par cas, nos consultants ont eu à cœur d'accompagner nos clients dans leur démarche et de leur transmettre leur savoir-faire.

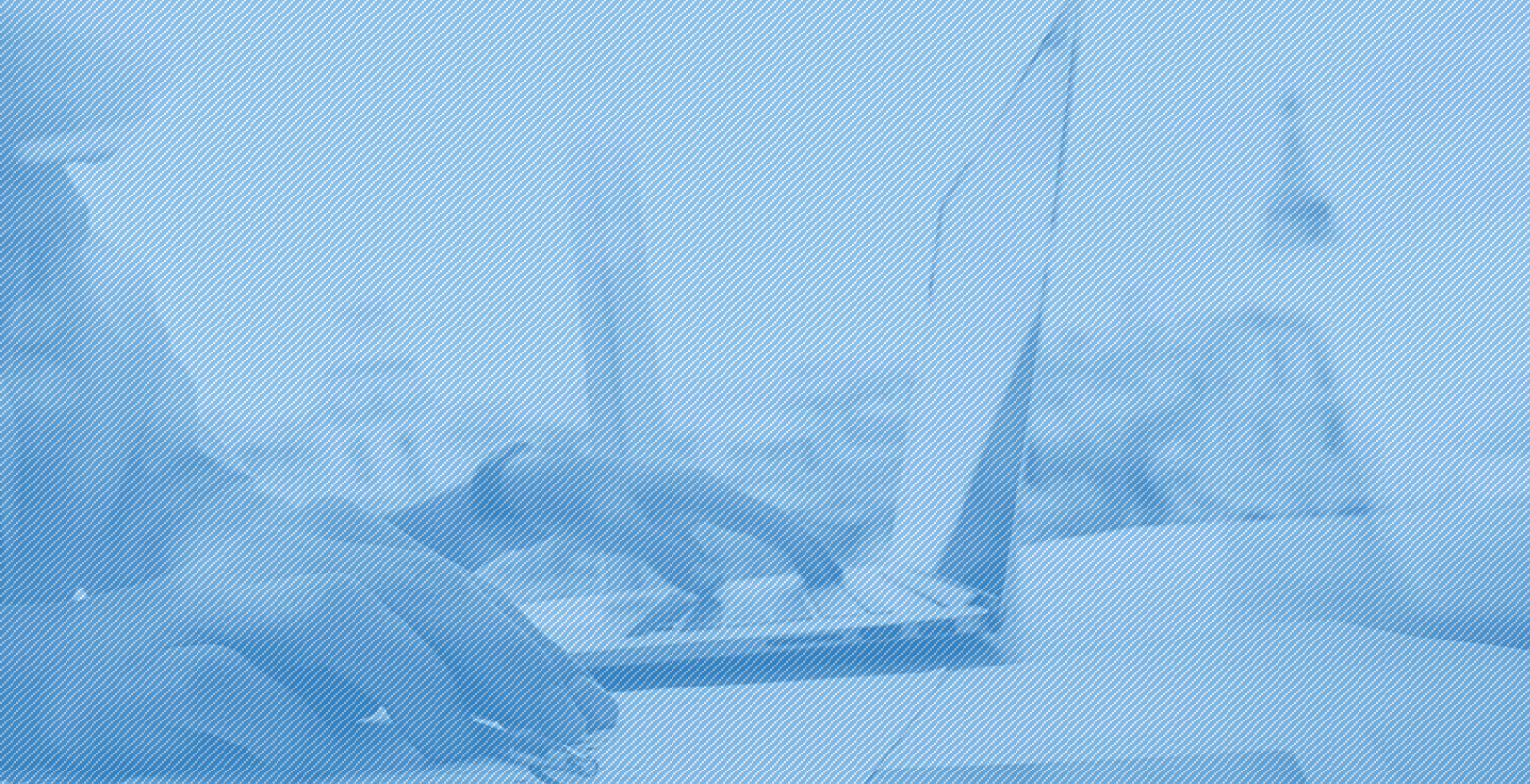
Nous avons donc donné notre première formation officielle fin 2016. Nos deux formateurs ont relevé le défi sans aucun souci. La formation donnée a été un vrai succès comme le démontre l'extrait d'enquête de satisfaction client ci-dessous :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La formation dans son ensemble	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contenu de la formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les qualités pédagogiques de l'intervenant :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du matériel pédagogique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les conditions de formation (accueil, salle, repas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelle est la probabilité que vous recommandiez cette formation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parce que le partage est une de nos valeurs, devenir organisme de formation s'inscrivait indubitablement dans une continuité logique de développement de notre activité.

Nous avons également rédigé notre processus dont l'objectif est de détailler les démarches à suivre et les documents à renseigner de la préparation de la formation animée via Azzana jusqu'à l'enquête de satisfaction client.

C'est donc en mars 2017 que nous avons obtenu notre agrément. Nous sommes donc dorénavant enregistrée sous le numéro **11 75 55 76 075**.



RAPPORT RSE 2016

FRANCE
31 rue d'Amsterdam
75008 PARIS
+33 (0) 1 44 65 33 84

info@azzana.net
www.azzana.net