

2022

Rapport de mission



Comité de mission 2022

Quovive SAS
3, square Averroès
69009 Lyon

Sommaire

1. Le comité de mission - Structure et activités 2022	2
1.1 Structure du comité de mission	2
1.2 Activités du comité de mission en 2022	3
1.3 Efficacité globale de la mission 2022	3
2. Evaluation de l'efficacité des actions menées en 2022 au regard des engagements et objectifs	5
Objectif statutaire n°1 : nous comprenons notre mission pleine de sens	5
Objectif statutaire n°2 : nous nous engageons dans la cité auprès d'acteurs sociaux et sociétaux	7
Objectif statutaire n°3 : nous travaillons avec des partenaires qui partagent nos valeurs	8
Objectif statutaire n°4 : nous accompagnons les clients à gérer leur performance globale	9
Objectif statutaire n°5 : nous minimisons notre impact environnemental	11
3. La mission en question - Questionnement stratégique sur la pertinence de la voie choisie pour réaliser la mission	12
4. Nos perspectives 2023	12
5. La vérification par un organisme tiers indépendant	12
6. Mots de nos membres et signatures	13

1. Le comité de mission - Structure et activités 2022

1.1 Structure du comité de mission

Conformément à l'article 19 de nos statuts, notre comité de mission 2022 a été mis en place le 4 janvier 2022.

Sur la base de l'expérience vécue en 2021, les 6 collaboratrices en place à cette date ont souhaité en faire partie.

La question d'y inviter une partie prenante externe a été réfléchié et il a été conclu que ce n'était pas pertinent : l'expérience de notre première année nous a montré qu'inviter un client ou un fournisseur est lourd pour le fonctionnement du comité et nous préférons encore stabiliser son organisation avant d'éventuellement l'ouvrir.



*Octavie VERICEL
Associée fondatrice
Expert-comptable*



*Elise TILLY
Associée
Expert-comptable*



*Fanny FAURE
Associée
Responsable clients*



*Laurie DOUSSOT
Associée
Responsable clients*



*Laure FAWER
Apprentie*



*Marina
MARTIROSSIAN
Assistante*

En juin 2022, Laure FAWER a quitté le cabinet.

A la rentrée de septembre/octobre 2022, nos deux nouvelles recrues ont manifesté leur intérêt pour participer aux travaux du comité.

Elles y ont donc été invitées jusqu'à la fin de l'année.



*Iryna VORSULENKO
Assistante*



*Betty PANEL
Apprentie –
Chargée de mission*

Ensemble, nous sommes différentes (âge, formation, origine, expériences). Ces différences nous enrichissent et complètent nos perspectives. Pour autant, nous sommes unies dans nos convictions et nos valeurs, tant d'un point de vue personnel que professionnel.

1.2 Activités du comité de mission en 2022

Le comité de mission s'est réuni 8 fois en 2022 :

- | | |
|--------------|--------------|
| - 04/01/2022 | - 04/07/2022 |
| - 02/03/2022 | - 02/08/2022 |
| - 02/06/2022 | - 07/09/2022 |
| - 13/06/2022 | - 07/10/2022 |

Au-delà de ces réunions de pilotage, des groupes de travail ont été structurés pour avancer concrètement sur les actions à mener pour atteindre les objectifs opérationnels. Ces groupes étaient composés de certains membres du comité, moteurs dans la mise en œuvre car ayant des compétences ou appétences particulières.

Les cinq matrices de pilotage créées en 2021, et enrichies depuis, ont été suivies tout au long de ces réunions du comité pour suivre, enrichir ou revoir les plans d'actions au fil des mois.

Des échéances sont fixées, quelque fois des jalons. A la fin de l'année, le comité est en mesure de présenter des indicateurs d'avancement.

Notre approche est vivante pour favoriser le développement continu de nos objectifs opérationnels et des plans d'actions correspondants.

1.3 Efficacité globale de la mission 2022

Au cours de l'année 2022, ce sont 26 objectifs opérationnels qui ont été identifiés, travaillés et calendarisés pour décliner nos objectifs statutaires. Les résultats détaillés par objectif statutaire sont repris dans le 2^{ème} chapitre de ce rapport.

Cette année 2022 a été un véritable tournant pour le cabinet.

Après avoir travaillé des actions structurantes en 2021 et au cours du premier semestre 2022, plusieurs nouvelles missions que nous proposons aux clients pour nous conformer avec notre raison d'être sont désormais prêtes et de nouveaux modes de fonctionnement sont en place. Cependant, libérer du temps pour les déployer concrètement auprès de clients et prospects demande du temps que nous n'avons pas puisque nos missions traditionnelles d'expertise-comptable remplissent déjà tout notre temps facturable.

Nous avons donc décidé de renforcer l'équipe en recrutant fin 2022 une nouvelle assistante comptable et une nouvelle responsable clients. Ce sont ces recrutements qui nous permettront, par une réaffectation des dossiers actuels, de libérer du temps à chacune pour prendre en charge les nouvelles missions d'accompagnement.

Nous restons cependant fidèles à nos principes et convictions du « *small is beautiful* » de Ernst Friedrich Schumacher : notre structure continue de revendiquer une ambition très sobre et mesurée.

Ce développement correspond à un recentrage qualitatif et non à la recherche de quantitatif. Nous ne sommes pas à la recherche du « toujours plus ».

Accompagner nos clients à prospérer durablement au profit de notre économie généreuse

 **Donner du sens à la mission de chacun au sein de la société et dans le système économique global**

 **S'engager dans la cité auprès d'acteurs sociaux et sociétaux**



 **Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs**

 **Amener nos clients à repenser leur développement pour qu'ils s'inscrivent comme acteur clé de notre système social, sociétal et environnemental**

 **Minimiser notre impact environnemental**

A fin 2022, et en synthèse globale, le comité constate que Quovive a bien progressé sur sa mission.

Plusieurs objectifs structurants pour l'avenir ont été complètement menés à bien durant cette année.

D'autres objectifs seront menés à plus long terme car dépendant d'un calendrier largement supérieur à cette année ; de fait, les résultats affichés à fin 2022 sont encore partiels.

Nous avons particulièrement bien avancé sur l'objectif qui consiste à **donner du sens à la mission de chacun au sein de Quovive** et sur l'objectif qui **amènera nos clients à repenser leur développement**.

Nous n'avons pas pour autant délaissé notre **engagement dans la cité** ni celui de **minimiser notre impact environnemental**. Ces deux engagements sont fondamentaux car ils positionnent le cabinet comme agissant en conformité avec ses convictions revendiquées.

Nous avons également avancé sur notre engagement de **travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs**. A travers cet objectif, nous ne recherchons pas l'entre-soi : nous cherchons à créer une dynamique vertueuse dans notre écosystème (principalement nos fournisseurs) par effet d'entraînement.

Si nous mesurons ce qui a été fait fin 2022 par rapport à ce que nous prévoyions à cette date, le taux d'avancement est très bon.

Cependant, la transformation sera longue car nous devons maintenant mettre en œuvre ce qui est prêt à être déployé et il nous reste à développer encore de nouvelles missions.

2. Evaluation de l'efficacité des actions menées en 2022 au regard des engagements et objectifs

Dans ce chapitre, nous synthétisons l'évaluation des actions de chaque objectif statutaire :

- Objectif n°1 : nous comprenons notre mission pleine de sens ;
- Objectif n°2 : nous affirmons nos valeurs en nous engageant dans la cité ;
- Objectif n°3 : nous travaillons avec des partenaires qui partagent nos valeurs ;
- Objectif n°4 : nous accompagnons les clients à gérer leur performance globale ;
- Objectif n°5 : nous minimisons notre impact environnemental.

Objectif statutaire n°1 : nous comprenons notre mission pleine de sens

C'est parce que chacune comprend bien notre mission que l'entreprise peut répondre pleinement à sa raison d'être.

Nous avons ainsi le pouvoir d'agir quotidiennement, chacune à notre niveau, en conformité avec les engagements statutaires de Quovive.

Cela passe par le fait d'être épanouies dans notre travail et dans le fait de bien comprendre, développer et stabiliser les liens qui nous unissent et qui sont fondamentaux pour livrer un travail d'équipe de qualité.

Nous savons que c'est en étant bien dans sa tête et bien dans son quotidien professionnel, qu'une équipe peut travailler en cohérence avec ses engagements statutaires et ses objectifs opérationnels, sait répondre aux attentes de ses clients en toutes circonstances et peut préparer sereinement son avenir.

* * *

Nous avons fait une refonte complète de notre manuel Système de Management de la Qualité et des procédures associées qui décrivent notamment nos règles de management. Les deux nouvelles collaboratrices qui ont rejoint le cabinet en 2022 ont pu connaître d'emblée, de manière formalisée, nos règles de fonctionnement et de management.

En été, nous avons étudié l'opportunité de revoir notre aménagement du temps de travail (accord forfait heures pour les collaboratrices travaillant en autonomie). De l'avis des personnes concernées, comme l'accord est adapté, nous l'avons laissé se reconduire pour la nouvelle saison.

Un accord d'intéressement a été déposé à la DREETS en juin 2022.

Toute l'année, au fil de nos réunions internes mensuelles, nous avons étudié les besoins de chacune en matière d'ergonomie des postes de travail. De nouveaux écrans ont été acquis, notamment pour les associer aux PC portables quand nous sommes en déplacement chez nos clients. Nous avons réaménagé complètement notre espace ouvert de travail pour créer un pôle conseil (espace flex de 6 bureaux), un pôle assistanat/production (2 bureaux) et un espace accueil/réunion, plus spacieux.



Nous avons renouvelé notre abonnement « massage » auprès de l'institut *Après La Pluie* où nous nous rendons individuellement ou collectivement certains vendredis après-midis pour nous détendre.

* * *

Concernant nos **relations avec les clients que nous voulons plus humaines et enrichies**, nous avons concrétisé la mise en place de l'approche très différenciante que nous avons théorisée dans nos comités de mission 2021.

D'abord, nous sélectionnons unanimement nos clients. Ce processus est détaillé dans ses modalités et ses motivations dans notre manuel SMQ. En conséquence de ce nouveau mode de fonctionnement, nous avons refusé plusieurs prospects qui nous avaient choisies comme expert-comptable. Les prospects que nous refusons comprennent et il est même arrivé qu'ils nous envoient d'autres contacts par la suite.

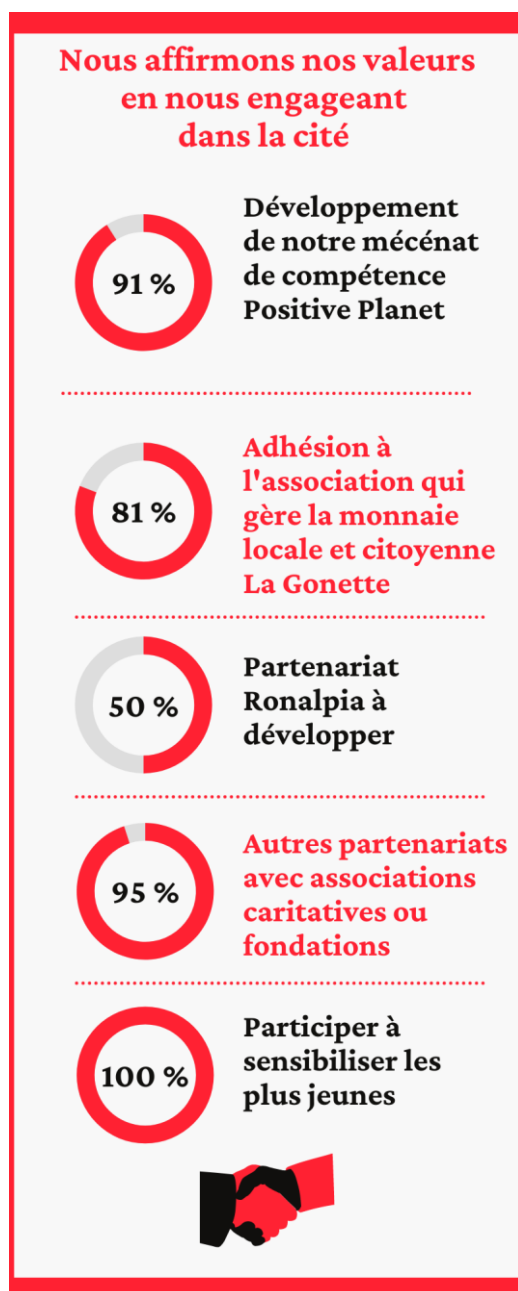
Nous avons mis en place notre « *welcome pack* » : nous diffusons la plaquette « *nous sommes heureuses de vous accueillir parmi nos clients* » à chaque nouveau client et nous ne démarrons pas la mission sans les inviter au module de formation « *bien démarrer sa gestion avec Quovive* ».

Ces modalités de fonctionnement nous permettent, dès le démarrage, de créer du lien entre le responsable du dossier et le client et d'ouvrir un canal de communication clair sur nos attentes de part et d'autre. Les premiers retours des clients sont excellents. Des prospects nous ont même indiqué qu'ils nous choisissaient parce que nous leur proposons cette formation.

Objectif statutaire n°2 : nous nous engageons dans la cité auprès d'acteurs sociaux et sociétaux

Etre implanté dans un quartier prioritaire de la ville (QPV) est un choix pour notre cabinet. Par notre travail sur place et les visites de nos clients, nous participons à ouvrir le quartier et à le modifier.

S'engager dans la cité, dans notre quartier et au-delà, est le moyen pour notre entreprise d'affirmer ses valeurs.



En 2022, nous avons maintenu notre engagement par plusieurs actions collectives auprès d'acteurs sociaux et sociétaux du quartier.

* * *

Il est important que nous soyons présentes auprès des nombreuses associations qui œuvrent au développement social et économique du quartier en leur apportant nos compétences et notamment notre expertise en gestion d'entreprise.

- Nous avons assuré 7.5 heures de mécénat de compétences auprès de Positive Planet en recevant des porteurs de projet et en organisant des formations auprès de leurs conseillers.
- Nous avons également répondu à chaque sollicitation de Ronalpia en recevant 3 porteurs de projet.

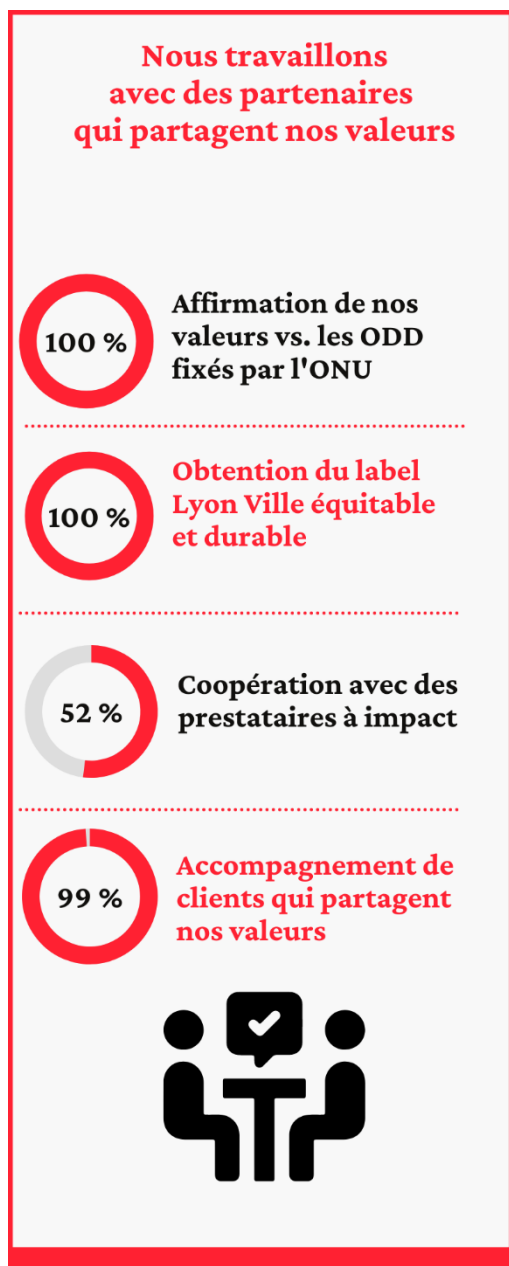
Nous avons fait la promotion du modèle de la société à mission en intervenant auprès d'étudiants du Lycée La Martinière Duchère.

Nous avons présenté la transition écologique auprès du conseil des enfants de l'association Lyon La Duchère.

Nous utilisons la Gonette à chaque fois que nous le pouvons et en faisons la promotion. Un client déjà règle ses mensualités en Gonettes et nous l'utilisons auprès de 3 fournisseurs. La dirigeante est payée pour partie en Gonette.

Avec la Gonette, nous participons à redonner à l'argent le rôle qui est le sien : servir de monnaie d'échange sans aucune autre spéculation ou objectif financier déviant.

Objectif statutaire n°3 : nous travaillons avec des partenaires qui partagent nos valeurs



Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs est un **axe de transformation**.

Notre objectif n'est pas de travailler dans un entre-soi. Ce serait certes bien confortable mais cela ne nous permettrait pas de contribuer à la transition de l'économie.

Avec cet objectif, nous visons à « essayer » : en communiquant avec nos partenaires, en revendiquant nos valeurs, nous espérons faire bouger les lignes chez nos parties prenantes également.

Notre premier objectif était déjà que toutes les collaboratrices du cabinet parviennent au même niveau de connaissance/compréhension des objectifs de développement durable fixé par l'ONU. L'impact score nous a également permis de sensibiliser chacune.

* * *

Concernant nos fournisseurs, nous avons défini notre feuille de route. Nous nous rapprocherons de tous nos fournisseurs essentiels et « non interchangeables » pour les sensibiliser et leur demander comment ils se positionnent par rapport à nos attentes. Notre approche doit être anticipée et ne s'improvise pas. Nous nous servons de notre Bilan Carbone comme porte d'entrée.

D'autres fournisseurs, moins essentiels, avaient déjà été remplacés en 2021 pour aller vers des prestataires plus vertueux de notre point de vue (contrat d'électricité, contrat de nettoyage, etc).

Pour tous les biens matériels (hors informatique), nous systématisons dorénavant les achats/produits locaux (mobilier, consommables, etc.).

L'impact score pour lequel la société obtient le score de 74% nous confirme que nous devons renforcer le pilotage des achats pour adopter une réelle politique structurée d'achats responsables (avec des indicateurs de mesure). Cependant, nous achetons très peu (0 fournitures de bureau depuis 3 ans par exemple, scanner multifonction acheté en 2012, matériel informatique et téléphonique conservé jusqu'à ce qu'il ne fonctionne plus, machine à café réparée quand elle ne fonctionnait plus) : **nous réutilisons et faisons vivre jusqu'au bout tout ce que nous utilisons**.

Moins acheter est encore mieux que mieux acheter.

Côté clients, là aussi nous avons défini notre feuille de route qui s'étendra, dans le temps.

En 2022, nous avons ajouté des questions au formulaire de contact de notre site internet. Les clients sont d'emblée au fait de qui nous sommes et peuvent apprécier, avant même le premier contact, si nous sommes compatibles.

Nous continuons de nous séparer des clients avec lesquels nous peinons à avancer. En 2022, nous avons résilié 3 clients dont les valeurs et/ou mode de fonctionnement était incompatibles avec les nôtres.

Objectif statutaire n°4 : nous accompagnons les clients à gérer leur performance globale



Cet objectif est notre objectif de long terme ; c'est **le plus transformant pour notre cabinet car il modifie profondément notre cœur de métier.**

D'abord, nous devons toutes nous former.

Nous avons achevé le MOOC C3D - PRE « *Comprendre la crise écologique pour transformer l'entreprise* » que nous avons suivi collectivement sur une base hebdomadaire.

Nous avons ensuite organisé un séminaire d'équipe au cours duquel nous avons travaillé sur les ODD de l'ONU, étudié leur déclinaison par la France et réfléchi à comment les décliner chez nos clients TPE.

En 2022, nous avons formé en interne notre nouvelle apprentie « chargée de mission » à la méthode Bilan Carbone in vivo et aussi en l'invitant à chaque réunion de l'ABC dont nous sommes membres.

En juillet, les deux associées experts-comptable, Elise et Octavie, ont suivi la formation introductive à la méthode CARE.

Elles se sont également formées à la comptabilité agricole en décembre.

Octavie a été intégrée au groupe de panelistes auprès de l'EFRAG pour s'exprimer sur l'impact de la CSRD sur les TPE.

Nous avons finalisé notre première mission Bilan Carbone[®] et en avons commencé 2 autres.

Nous explorons enfin de nombreuses pistes pour proposer à nos clients un suivi d'indicateurs de gestion extrafinancière à définir.

Dans ce cadre, nous avons travaillé avec le Conseil National de l'Ordre des experts-comptables pour arrêter une liste d'indicateurs à proposer dans un reporting standardisé pour les TPE. Nous avons ensuite commencé à construire une architecture de collecte semi-automatisée à partir des FEC et des DSN.

Nous avons obtenu la recevabilité du COFRAC pour devenir OTI société à mission en octobre 2022.

* * *

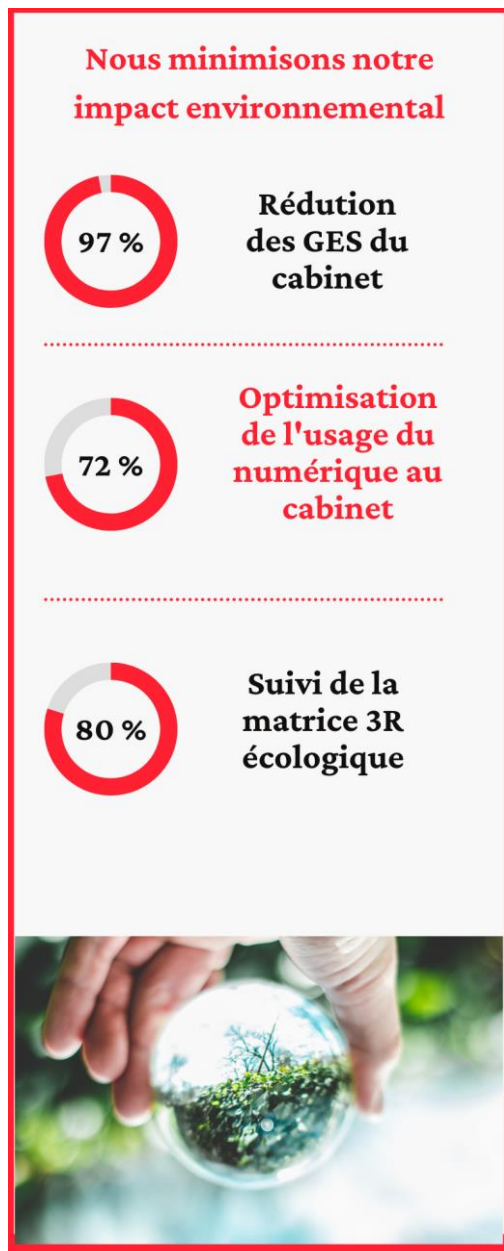
Notre action la plus significative, sous cet objectif opérationnel, a été de **mettre en place nos « indicateurs Quovive mensuels » dans notre mission de base.**

Chaque client reçoit désormais 3 pages d'indicateurs en image et en chiffres qui synthétisent la situation de son entreprise en terme de chiffre d'affaires, marge, résultat d'exploitation en comparant le cumul fin de mois avec le réel N-1 ou le budget.

Outre le fait que nous considérons cette prestation comme indispensable, c'est également le préalable à notre prochaine proposition de fournitures d'indicateurs extrafinanciers.

Par ailleurs, nous saisissons toutes les opportunités pour promouvoir le modèle de l'entreprise à mission. A ce titre, nous sommes intervenus dans de nombreuses tables rondes, conférences, webinaires, émissions de radio, etc.

Objectif statutaire n°5 : nous minimisons notre impact environnemental



* * *

Nous avons suivi notre **matrice des 3R écologiques** : réduire/réutiliser/recycler.

Cela nous a permis de mettre en place de nombreuses petites actions et de modifier encore certains de nos comportements même s'ils étaient déjà encadrés par notre charte d'entreprise.

Nous avons organisé un séminaire d'équipe au cours duquel nous avons élaboré ensemble les actions à mener pour réduire notre impact environnemental sur le numérique.

Le Bilan Carbone[®] du cabinet a été terminé fin 2022.

L'an prochain sera l'occasion d'engager les actions pour réduire nos émissions sur la base des leviers identifiés (et particulièrement en rencontrant nos fournisseurs prestataires informatiques qui sont identifiés comme les plus gros contributeurs de nos émissions).

Le travail du comité a été également d'identifier d'autres pistes pour établir la feuille de route des années futures en matière d'impact écologique de nos activités professionnelles.

Travailler sur cet objectif de minimiser notre impact environnemental est essentiel pour le comité.

Non seulement c'est vertueux pour l'entreprise qui va au fil du temps limiter de plus en plus ses externalités négatives grâce aux actions mises en oeuvre, mais aussi c'est très formateur.

Nous expérimentons concrètement les leviers dans une TPE du secteur tertiaire. Pour nous toutes, c'est un *walk the path* indispensable qui interagit sur notre objectif n°4 et qui nous permet de rendre concrètes les propositions à faire à nos clients.

3. La mission en question - Questionnement stratégique sur la pertinence de la voie choisie pour réaliser la mission

2022 était notre deuxième année de suivi.

Le comité n'a volontairement pas questionné la pertinence de la voie choisie par les objectifs statutaires de la société.

C'est un exercice que nous planifions toujours pour 2025.

4. Nos perspectives 2023

2023 sera l'année de la réelle mise en œuvre de notre changement de métier, notamment grâce à l'arrivée de notre nouvelle responsable clients.

Par ailleurs, nous donnerons un nouvel élan à notre suivi de mission en 2023 en mesurant désormais l'avancée des nouvelles missions que nous proposons au-delà du suivi de nos progressions.

Conformément aux riches recommandations délivrées par notre OTI, nous allons définir une trajectoire avec des jalons ce qui donnera davantage de cohérence à nos plans d'actions.

Nous allons revoir les modalités de pilotage de la mission, étudier le fait de se doter d'un outil de gestion de projet et repartir sur des fréquences de réunions de notre comité de mission plus régulières (mensuelles).

5. La vérification par un organisme tiers indépendant

Notre première vérification a eu lieu fin 2022 et portait sur notre rapport de mission 2021.

Nous avons obtenu un avis favorable et des recommandations très enrichissantes qui donnent un nouvel élan à notre mission et à son pilotage pour les années prochaines.

Notre société ayant moins de 50 salariés, la prochaine vérification par l'OTI n'aura pas lieu avant 3 ans. Le prochain avis portera donc sur notre rapport 2024.

6. Mots de nos membres et signatures

J'ai vécu cette deuxième année de pilotage de la mission comme un véritable tournant : plan de formations en cohérence avec notre mission et stratégie, structuration de nouvelles missions prêtes à être déployées auprès de clients, dossier de recevabilité Cofrac.

En toile de fond, grande décision structurante : embauche de 2 nouvelles collaboratrices avec l'objectif de nous libérer du temps pour mettre en œuvre notre transformation.

2023 sera l'année des concrétisations associées.

Octavie VERICEL



Les travaux entrepris cette année nous ont permis de concrètement voir comment peuvent évoluer nos missions auprès de nos clients et notre métier en général. Je suis confiante et encore plus déterminée à travailler pour que ces missions représentent une grande partie de nos travaux. J'ai également pris du plaisir à faire connaître notre démarche et notre champ d'action élargi auprès de nos parties prenantes, cela doit tendre à s'accroître en 2023 !

Elise TILLY




Encore une année très enrichissante ! J'ai hâte de poursuivre nos projets sur les prochaines années ; c'est très encourageant pour la suite.

Fanny FAURE



Cette seconde année a été l'occasion de mettre en application un certain nombre de projets que nous portions depuis que nous sommes devenus Société à mission, notamment avec nos clients, et quel plaisir ! Par ailleurs, l'audit et le rapport de l'OTI ont été très enrichissants, et nous ont permis de prendre du recul sur nos travaux et un nouvel élan pour la suite.

Laurie DOUSSOT



Au vu des missions accomplies cette année, je suis enthousiaste à l'idée de continuer à travailler sur des missions qui permettent nos clients d'allier performance d'entreprise et impact environnemental. Ce fut un plaisir de travailler dans une équipe à taille humaine dont je partage les valeurs.

Marina MARTIROSSIAN

