



Rapport sur la durabilité 2022

acerta



01

Avant-propos.
page 3



02

**Le premier rapport sur
la durabilité .**
page 5



03

Acerta en perspective.
page 7

- 3.1 Quelques chiffres clés
- 3.2 Le parcours
- 3.3 Nos solutions
- 3.4 Une présence nationale avec un ancrage régional
- 3.5 L'ADN d'Acerta
- 3.6 Forts ensemble
- 3.7 Structure
- 3.8 Corporate governance
- 3.9 Les initiatives que nous soutenons



04

Politique de durabilité.
page 22

- 4.1 Tendances et développements
- 4.2 Une stratégie durable
- 4.3 Nos partenaires sur la voie du développement durable
- 4.4 Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- 4.5 Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies



05

Le développement durable en pratique.
page 31

- 5.1 Impact de nos activités sur l'environnement
- 5.2 Qualité de travail et bien-être
- 5.3 Le partenaire pour une politique RH durable
- 5.4 Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- 5.5 Attirer et garder les talents
- 5.6 Diversité et inclusion
- 5.7 Compétences futures
- 5.8 Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- 5.9 Protection des données et sécurité
- 5.10 Gestion des risques

Tableau de référence .
page 58



06



Avant-propos

01



En 2022, nous avons célébré le 20e anniversaire d'Acerta. En raison de la période du coronavirus, nous avons dû reporter la célébration d'un an, car Acerta a vu le jour en 2001. Nous avons connu un parcours passionnant et nous nous positionnons aujourd'hui comme l'un des plus grands groupes de services RH en Belgique.

2022 a été une année particulière dans la mesure où nous étions toujours confrontés aux effets de la crise du coronavirus. Malgré tous les défis connexes, nous avons obtenu d'excellents résultats, tant en termes d'acquisition de clients que de chiffres financiers. Nous sommes convaincus que la création de valeur à long terme nécessite une vision large de la gouvernance et de notre rôle social. Les mots "durabilité" et "axé sur le client" traduisent bien la base sur laquelle nous voulons qu'Acerta continue à se développer dans les années à venir.

J'ai le plaisir de vous présenter notre premier rapport sur le développement durable, qui couvre l'ensemble des thèmes E (Environnement), S (Social) et G (Gouvernance). En tant que groupe de services de ressources humaines, nous accordons une grande importance aux thèmes "social" et "gouvernance", car ils font partie de notre ADN et s'inscrivent dans le prolongement de nos activités. Notre préoccupation pour l'environnement et notre impact sur celui-ci font partie de notre politique depuis plusieurs années, et nous avons commencé à en mesurer les retombées en 2022. Nous avons effectué un premier calcul de nos émissions de CO2e que nous compléterons et affinerons en 2023.

Nous avons explicitement inscrit la "croissance durable" dans notre stratégie et sélectionné 10 thèmes sur lesquels nous voulons nous concentrer dans les années à venir. Bien entendu, nous ne pouvons pas le faire seuls. Nos partenaires nous aident à définir notre cap et à le mettre en œuvre. Nous restons à l'écoute de leurs attentes et de leurs préoccupations par le biais de différents canaux. La devise qu'Acerta applique depuis le premier jour de son existence - "Le meilleur est en vous" - reste l'expression la plus claire et la plus complète de ce que nous défendons.

Bonne lecture,
Christophe Deroose, CEO Acerta



Le premier rapport sur la durabilité

02



Il s'agit du premier rapport sur la durabilité publié par Acerta. Nous souhaitons ainsi donner un aperçu transparent du fonctionnement d'Acerta, de sa politique en matière de durabilité et des sujets concrets de développement durable sur lesquels nous travaillons. Le rapport couvre l'année 2022 et concerne les huit entités juridiques qui composent Acerta. L'élaboration du rapport nous a permis de constater que nous disposons déjà d'une base solide d'initiatives en matière de développement durable, mais aussi que nous pouvons encore faire des progrès significatifs dans plusieurs domaines.

Dans les années à venir, nous continuerons à rendre compte de nos nouvelles connaissances et de nos progrès sur la voie de la gouvernance durable.

Si vous avez des questions sur le contenu de ce rapport, vous pouvez les adresser à l'adresse électronique suivante :

ESG@acerta.be



Acerta en perspective

03

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.1 Quelques chiffres clés

Acerta est un groupe de services RH qui occupe une position forte sur le marché belge.



€ 215 million

Revenu d'exploitation 2022



> 65.000

Clients employeurs



327.000

Clients indépendants



6.499

Partenaires comptables



> 660.000

Calculs salariaux/mois



510.771

Visiteurs 'Jedébut'



10.500

Participants aux webinaires



6.771

Participants aux formations ouvertes



3.200

Publications dans la presse

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.2 Le parcours

Acerta a vu le jour en 2001. Son histoire remonte à la première moitié du siècle dernier et est étroitement liée au développement de la sécurité sociale en Belgique. Acerta est devenue un groupe de services RH solide auquel les organisations et les entrepreneurs peuvent s'adresser pour tous leurs défis RH et socio-administratifs.

Dans le sillage du développement de la législation sociale en Belgique, les organisations professionnelles d'employeurs chrétiens (VKW) et d'agriculteurs (Boerenbond) ont mis en place, à partir des années 30 du siècle dernier, des services spécialisés dans la gestion du droit social des statuts des employeurs et des indépendants. Elles jouent ainsi le rôle d'intermédiaires entre leurs membres et les pouvoirs publics.

Le secrétariat social SFD, la caisse d'assurance sociale ASKZ et la caisse d'allocations familiales ACVW deviennent des entreprises de services professionnels de la VKW. Il en va de même pour SBB au sein du Boerenbond.

Acerta se profile comme un acteur national et mène des campagnes avec des athlètes belges de haut niveau comme figures de proue.

Acerta réalise des acquisitions sur le marché du conseil en ressources humaines (Kern Selection, Corgo, Carl Adams, BCT, Executive Research), des logiciels de ressources humaines (Shéhérazade) et de l'administration des salaires (le secrétariat social Cepa).

En plus de sa position de leader sur le marché des indépendants (caisse d'assurance sociale), Acerta devient le numéro 1 sur le marché des starters

Acerta Consult voit une nette croissance de ses résultats et de ses équipes grâce à l'impulsion d'une forte présence dans les médias avec des sujets RH d'actualité.

Acerta renforce sa présence régionale avec de nouveaux bureaux à Oudenaarde, Dilbeek et Bruxelles.

Les caisses d'allocations familiales Acerta et Securex fusionnent en une nouvelle caisse "Infino", dans lequel les deux fondateurs participent à hauteur de 50 % chacun.

1930 - 2000

2001 - 2004

Début 2001, Acerta naît de la fusion du secrétariat social, de la caisse d'assurance sociale, de la caisse d'allocations familiales et du service de conseil en personnel SBB (MRBB-Boerenbond) avec les services similaires à ceux de la VKW. Les actionnaires du nouveau groupe de services Acerta sont MRBB, VKW (aujourd'hui Etion) et VKW Limburg.

En 2003, le Guichet d'entreprise Acerta est ouvert.

Les premières années d'Acerta se caractérisent par l'intégration de systèmes et de processus et par le développement d'une solide organisation de services pour les différents groupes de clients.

2005 - 2009

2010 - 2016

Acerta Secrétariat Social se concentre tant sur le secteur privé que sur le secteur public et sur le secteur du profit social. L'entité Acerta Public est lancée.

Acerta réalise un ambitieux programme de renouvellement de son infrastructure informatique de base et de ses outils clients en partenariat avec KBC.

2017 - 2019

2020 - 2022

Acerta continue à se diversifier et lance une branche d'activité Assurance.

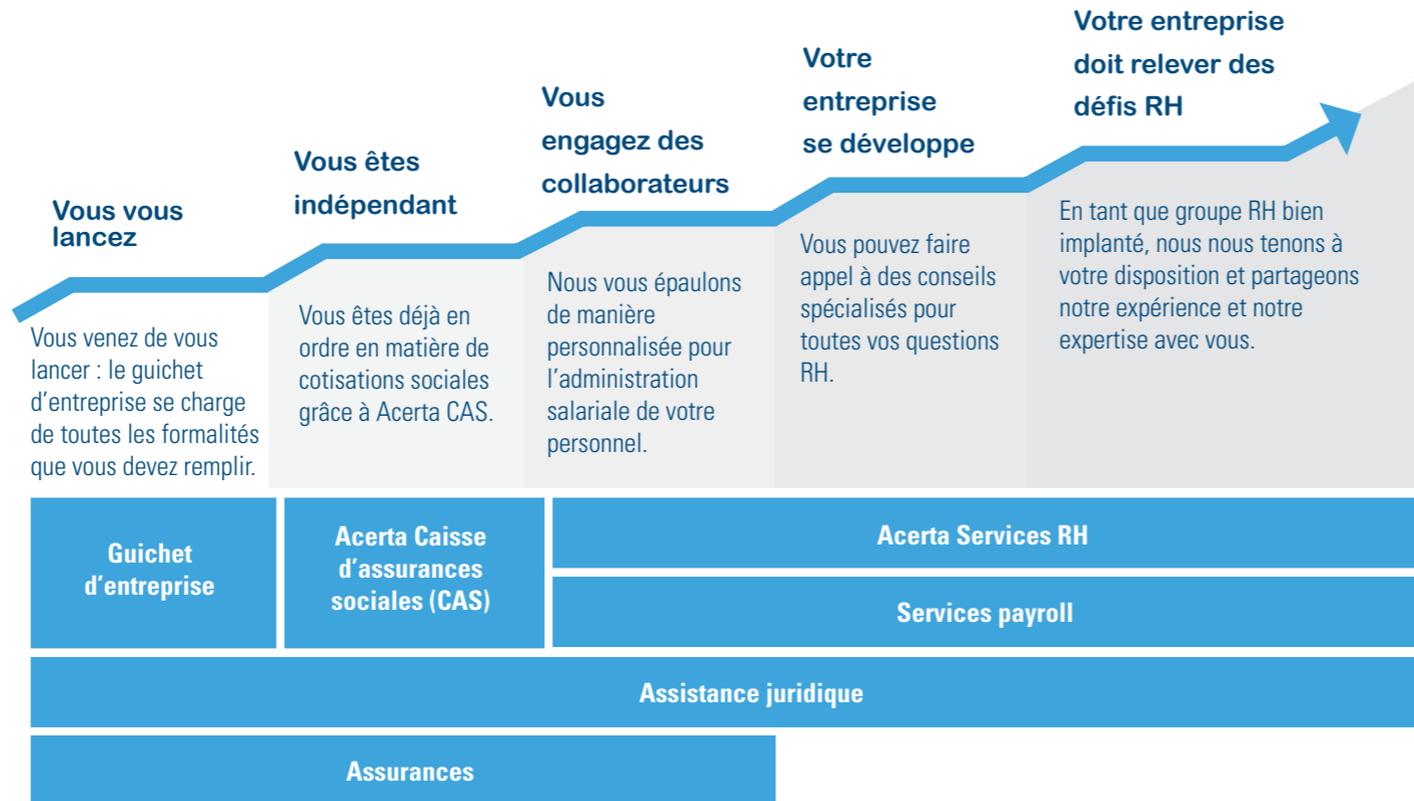
Un nouveau bureau est ouvert à Zaventem.

Tant pendant qu'après la période du coronavirus, Acerta continue à se développer et à se positionner comme un groupe de services orientés vers le client, avec des services et des outils innovants pour les starters, les indépendants, les chefs d'entreprise et les employeurs.

- Quelques chiffres clés
- **Le parcours**
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.3 Nos solutions

Les clients d'Acerta sont des starters, des indépendants, des chefs d'entreprise, des PME et des grandes organisations. Ils ont besoin de solutions adaptées à leurs phases de croissance respectives. Avec un large éventail de services spécialisés, Acerta représente un partenaire doté d'une large expertise.



- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- **Nos solutions**
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.4 Une présence nationale avec un ancrage regional

Acerta a des bureaux dans toutes les provinces de Belgique.
Ces dernières années, l'accessibilité a encore augmenté avec l'ouverture des bureaux de l'avenue Louise à Bruxelles (2019) et de Zaventem (2020).



Brabant flamand

Leuven
Zaventem
Dilbeek

Flandre orientale

Alost
Sint-Niklaas
Dendermonde
Gand
Oudenaarde

Flandre occidentale

Bruges
Ostende
Roulers
Courtrai

Anvers

Anvers
Wilrijk
Turnhout
Malines
Lierre

Limbourg

Hasselt



Brabant wallon

Mont-St-Guibert

Namur

Jambes

Luxembourg

Libramont

Liège

Blegny

Hainaut

Charleroi



Bruxelles

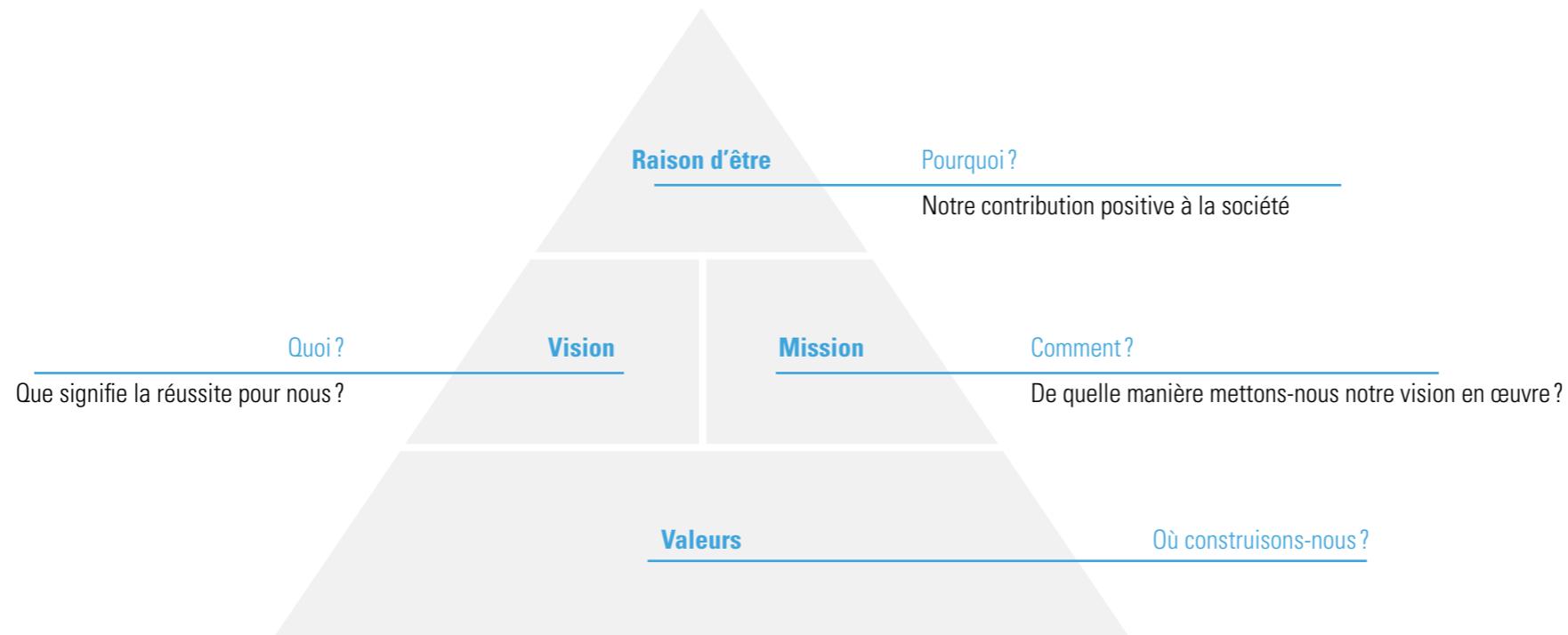
Heizel
Louizalaan



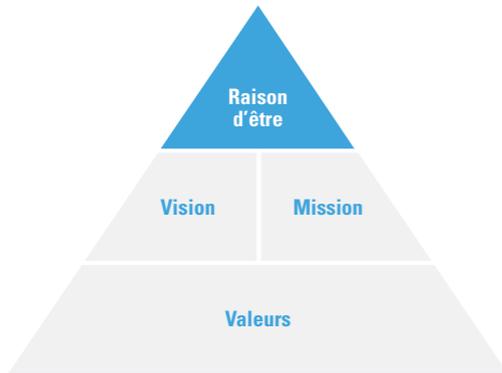
- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.5 L'ADN d'Acerta

Depuis sa naissance en 2001, Acerta s'est fortement engagée dans une culture axée sur l'humain qui repose sur quatre valeurs d'entreprise. Notre objectif et la manière dont nous voulons l'atteindre se reflètent dans notre vision et notre mission. Nous exprimons notre rôle social dans notre raison d'être. La devise « Le meilleur est en vous » résume en cinq mots ce que nous défendons .



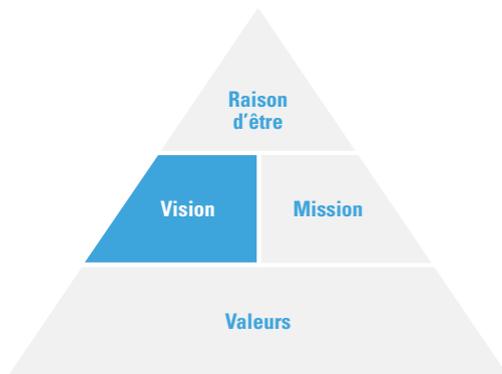
- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- **L'ADN d'Acerta**
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons



Raison d'être

Influencées par la réflexion sur le développement durable, les organisations sont de plus en plus conscientes de leur rôle social. La raison d'être consiste à avoir un impact positif sur la communauté. Chez Acerta, notre raison d'être est d'aider les organisations et les entrepreneurs à se développer grâce au "meilleur qui est en eux". Cette raison d'être guide nos décisions, notre portefeuille de produits et de services ainsi que nos actions quotidiennes. Elle est également une source d'inspiration et de motivation pour nos collaborateurs et nous aide à déterminer notre proposition de valeur sur le marché.

Les organisations et les entrepreneurs qui se développent ne réalisent pas seulement une valeur ajoutée pour eux-mêmes, ils ont également un impact social positif : pour leurs travailleurs et leurs familles, pour les partenaires et les fournisseurs de leur chaîne de valeur et, plus largement, pour le financement et le bon fonctionnement de la sécurité sociale.



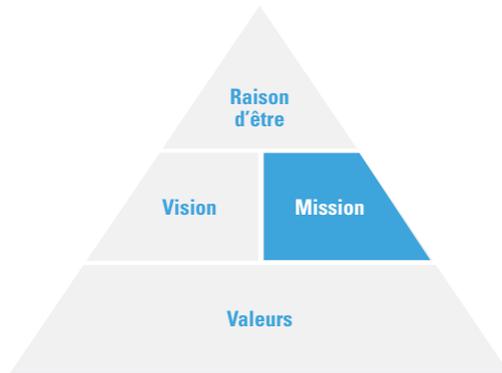
Vision

Notre 'vision' est l'expression de l'objectif général que nous visons. L'ambition d'Acerta est d'être un partenaire pour les organisations et les entrepreneurs, d'évoluer avec ses clients et d'exceller en matière d'accessibilité, de service et d'expérience client. Pour ce faire, nous proposons des services spécialisés pour chaque phase de croissance : de starter à grande entreprise en passant par indépendant et PME.

Nous constatons que les organisations et les entrepreneurs sont soumis à une pression croissante en raison de divers facteurs externes. Ils évoluent dans un paysage de réglementations complexes et sur un marché du travail compétitif. Grâce à sa large part de marché, Acerta peut apporter une importante valeur ajoutée sociale en tant qu'expert en matière d'emploi, de valorisation, de développement et de protection du capital humain. Acerta contribue ainsi à la création d'emplois et de carrières durables. En outre, en tant que prestataire de services intermédiaire entre les entrepreneurs et les organisations, d'une part, et les pouvoirs publics, d'autre part, Acerta contribue à la clarification des réglementations et à leur application correcte.



- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- **L'ADN d'Acerta**
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons



Mission

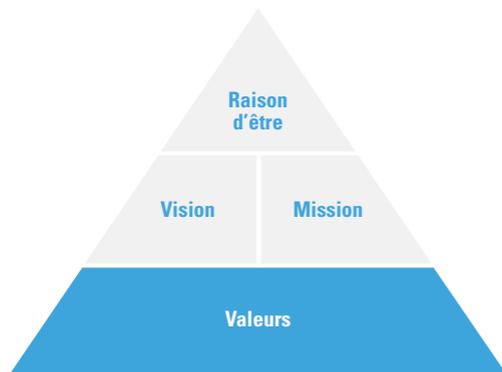
Notre 'mission' est l'expression de la façon dont nous voulons réaliser notre raison d'être et notre vision. Acerta soutient ses clients et les décharge de leurs défis RH et socio-administratifs afin qu'ils puissent se concentrer sur leur activité principale.

Aujourd'hui, le monde évolue rapidement. Les organisations et les entrepreneurs doivent réagir plus vite, apprendre plus vite et s'adapter plus vite que jamais pour réussir et rester performant. Les organisations et les entrepreneurs qui réussissent ne font pas cavalier seul. Ils se font aider sur différents plans pour pouvoir se concentrer sur leurs propres points forts.

Chez Acerta, nous puisons notre énergie dans l'attention que nous portons à nos clients et dans les liens que nous tissons avec eux, afin qu'ils puissent investir au maximum dans leurs propres forces et celles de leurs collaborateurs. C'est pourquoi nous considérons nos clients comme des partenaires et souhaitons être un véritable soutien pour eux, en réfléchissant avec eux et en participant ensemble à la construction de leur croissance.

Nous sommes particulièrement impliqués dans le service : nous voulons comprendre parfaitement nos clients et : réfléchir avec eux. Nous mettons notre savoir-faire en constante évolution au service de leurs défis. Dans cette optique, il est essentiel de les "décharger" et de les "aider à grandir".

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- **L'ADN d'Acerta**
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons



Valeurs

Nos 'valeurs' sont le fondement de la culture d'entreprise d'Acerta. Une culture dans laquelle la collaboration est importante, où nos collaborateurs sont notre plus grand atout et où nous osons tout mettre en œuvre pour servir notre client le mieux et le plus efficacement possible. Pour ensuite pouvoir être fiers du résultat !

Performance axée sur le client

Chez Acerta, nous plaçons l'intérêt du client au centre de nos préoccupations !

Nous comprenons la situation spécifique du client. Nous pensons et agissons en fonction du client et l'accompagnons vers une solution optimale. Nous sommes orientés vers le service et plaçons la durabilité au premier plan dans la relation avec le client.

Audace

Chez Acerta, nous prônons la détermination !

Nous prenons l'initiative et agissons. Nous osons prendre nos responsabilités, et reconnaissons nos erreurs. Nous osons remettre en question ce qui se joue au sein de notre organisation et en nous-mêmes. Nous embrassons le changement, ouvrons la discussion et formulons un retour constructif.

Fierté

Chez Acerta, nous prônons la positivité !

Nous pensons en termes de solutions et opportunités, et regardons vers l'avenir. Nous sommes fiers de notre organisation et de ce qu'elle accomplit, ainsi que de notre contribution. Nous sommes impliqués et assumons nos tâches et responsabilités avec enthousiasme et une saine capacité à relativiser.

Plus forts ensemble

Nous prônons 1 Acerta !

Nous abordons les problèmes comme une seule équipe et cherchons une solution commune.

Nous nous respectons mutuellement et comprenons l'impact de nos actions sur les autres au sein de l'organisation. Nous partageons nos connaissances et plaçons l'intérêt du groupe au premier plan.

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- **L'ADN d'Acerta**
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

Le meilleur est en vous

Depuis ses débuts, Acerta a pour slogan 'le meilleur est en vous'. Nous partons du principe que chaque individu dispose d'une qualité intrinsèque, une force, dans laquelle il excelle : son « meilleur ». Cette force peut être développée et peut donc grandir. Notre expertise, c'est le développement du capital humain. Ainsi, Acerta augmente la force de ses clients pour qu'ils grandissent et la force de ses propres collaborateurs pour qu'ils donnent chaque jour le meilleur qui est en eux.

'Le meilleur est en vous' selon nos collaborateurs



Johanna Foerster
Acerta Finance team

'Déguster une boisson exotique avec des collègues pendant la journée pour s'y remettre à fond après !'



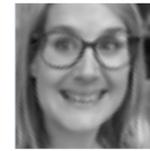
Jan Oostens
Acerta Facilities team

'Travailler ensemble et avoir une vision globale m'aident à trouver de nouvelles idées, à exécuter des projets ambitieux et à atteindre des objectifs.'



Lisa Ockerman
Acerta Secrétariat Social

'Chez Acerta, vous avez vraiment l'opportunité d'évoluer vers de nouvelles fonctions. Pour moi c'est ça 'le meilleur est en vous' !'



Myriam Luxen
Acerta Secrétariat Social

'La solidarité de tous les collègues d'Acerta lors des graves inondations d'il y a quelques années a grandement soulagé la souffrance de notre famille.'



Marjolein Jehoul
Acerta ICT team

'Pour moi, le meilleur est en vous, c'est avoir la liberté, au sein de l'équipe, de choisir les tâches qui nous conviennent le mieux, de sorte que nous arrivons toujours très motivés au travail et pouvons utiliser nos propres forces.'



Lore Van Haute
Acerta Caisse d'Assurance Sociale

'Se concerter, ensemble, pour mener à bien des affaires complexes.'



Samira Boughaiout
Acerta Caisse d'Assurance Sociale

'Pour moi, le meilleur est en vous signifie que nous échangeons des connaissances d'expert à expert afin d'accompagner nos clients au mieux tout au long de leur carrière.'



Stef Beckx
Acerta Team Expéditions

'Dans mon équipe où travaillent des personnes handicapées, j'utilise le meilleur de chacun. Cela renforce la cohésion de l'équipe et chacun apprend de l'autre !'



Hilde Vanbergen
Acerta Consult

'Pendant les périodes de forte activité et les projets ambitieux, le "meilleur qui est en vous" permet de faire en sorte que $1 + 1 = 3$. En travaillant ensemble, et avec les autres unités opérationnelles, vous obtenez de meilleurs résultats et c'est beaucoup plus amusant !'



Dimitri De Cock
Acerta Salesteam

'En déployant ensemble toutes les expertises des différents départements, nous parvenons toujours à mener à bien des processus de vente complexes et à répondre aux cahiers des charges des clients.'

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- **L'ADN d'Acerta**
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.6 Forts ensemble

1.409

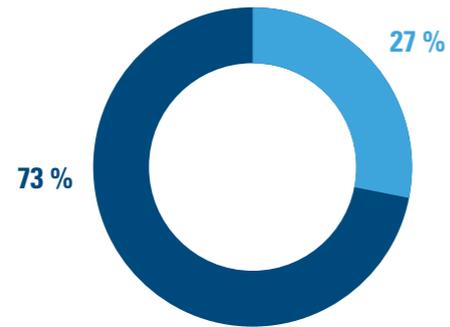
Nombre de collaborateurs

42 ans

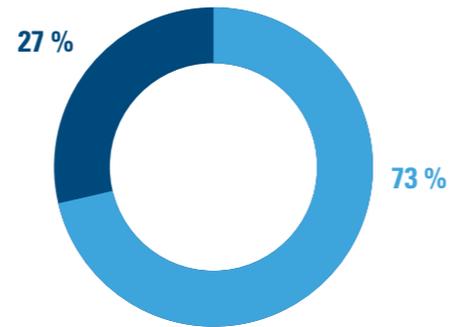
Âge moyen

11 ans

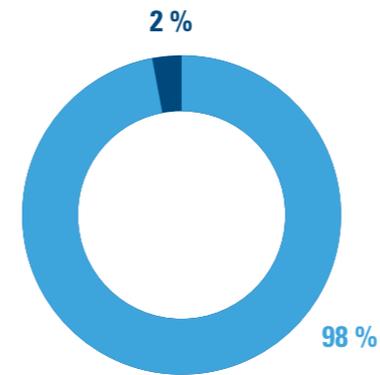
Ancienneté moyenne



Genre
H / F



Régime de travail
Temps plein / Temps partiel

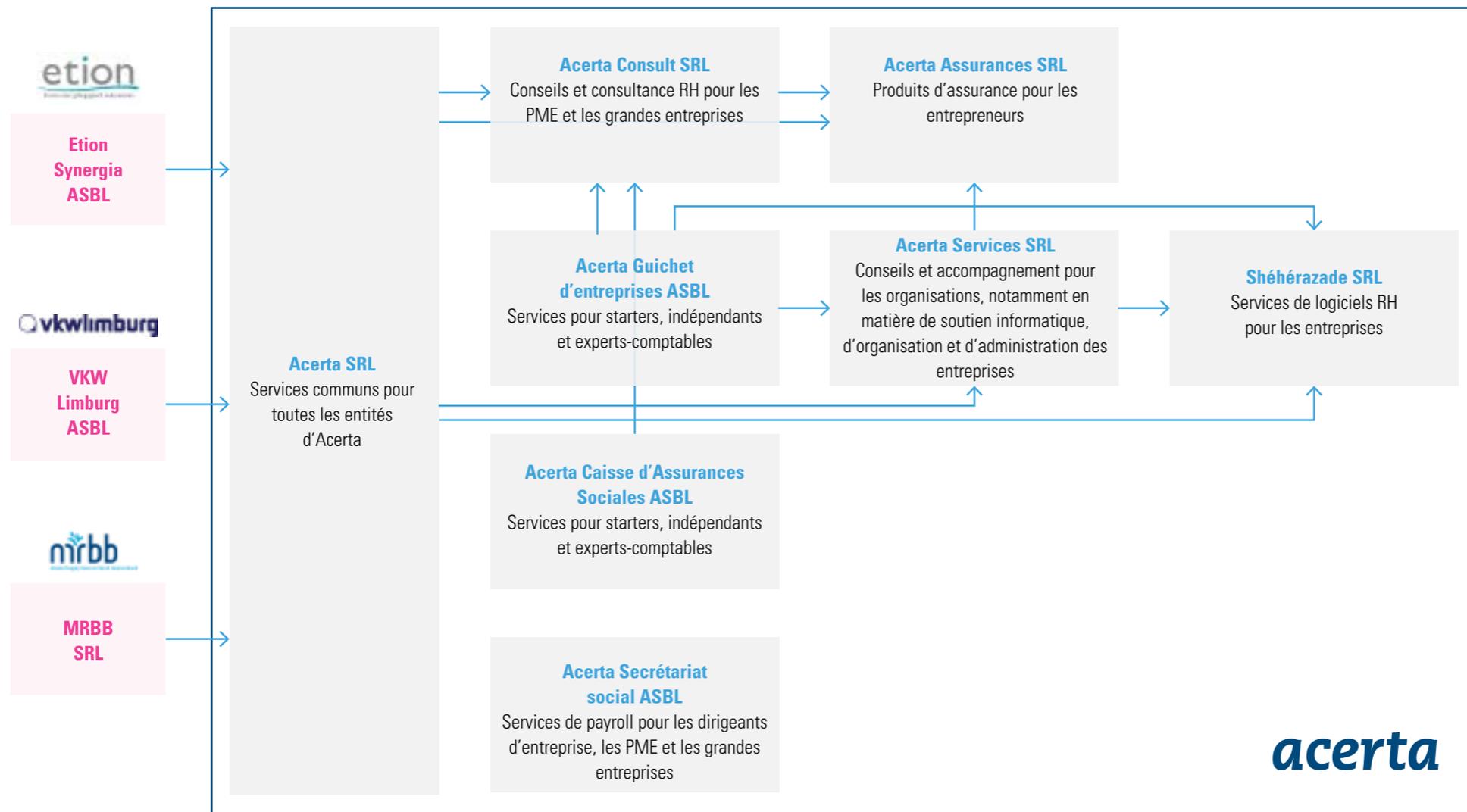


Nationalité
Belge / Autre

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- **Forts ensemble**
- Structure
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.7 Structure

Acerta se compose de huit entités juridiques : cinq SARL et trois ASBL. Chacune d'entre elles fournit des services à des groupes cibles spécifiques. Le rapport sur la durabilité s'applique à l'ensemble de ces entités. Etion Synergia asbl, VKW Limburg asbl et MRBB sarl (Boerenbond) sont les trois actionnaires d'Acerta.



- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- **Structure**
- Corporate governance
- Les initiatives que nous soutenons

3.8 Corporate governance

Chez Acerta, nous croyons en la création de valeur à long terme basée sur un modèle de gouvernance composé de l'assemblée générale, du conseil d'administration, du comité d'audit, du comité de rémunération et de nomination, du comité stratégique et du comité de direction.

Assemblée générale

L'assemblée générale approuve les comptes annuels, y compris l'affectation des bénéfices, et donne décharge aux administrateurs et au commissaire aux comptes. Elle est également compétente pour modifier les statuts et nommer, suspendre ou révoquer les administrateurs. La désignation du commissaire pour un mandat de trois ans fait également partie de ses responsabilités. L'assemblée générale est composée de membres nommés par les actionnaires d'Acerta.

De gauche à droite rangée supérieure : Geert Vanoverschelde, Klaartje Theunis, Chris Botterman (président), Jean-Paul Teyssen, Pascal Verdonck, Patrik Haesen et Marc Meylaers.

En bas de la photo : Raf Sels, Sigrid De Wever et Christophe Deroose (CEO)

Non présent sur la photo : Dirk Vandeputte (vice président), Paul Valkeniers et Sonja De Becker

Conseil d'administration

Le conseil d'administration joue un rôle déterminant : il définit la raison d'être, la vision, la mission, les valeurs et les objectifs stratégiques d'Acerta et de ses entités. Il définit également la propension au risque et la stratégie, et contrôle si Acerta dispose des ressources nécessaires à la réalisation de ses objectifs.

En outre, le conseil d'administration exerce un contrôle sur l'efficacité, l'efficacité et la conformité des activités d'Acerta. Ce contrôle comprend la supervision du fonctionnement du contrôle interne, de la gestion des risques et des procédures d'audit interne et externe.

Le conseil d'administration d'Acerta est composé de treize administrateurs, dont quatre délégués par Etion Synergia et VKW Limburg, quatre délégués par MRBB et quatre administrateurs indépendants, et le CEO.



- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- **Corporate governance**
- Les initiatives que nous soutenons

Comité d'audit

La mission principale du comité d'audit est d'assister le conseil d'administration dans sa fonction de supervision dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, de l'information financière, de la gestion des risques, du contrôle interne et de la procédure d'audit. Le comité d'audit est composé de trois administrateurs choisis pour leurs compétences complémentaires dans les différents domaines d'activité.

Comité de rémunération et de nomination

Ce comité conseille le conseil d'administration sur les orientations générales de la politique de rémunération des administrateurs et du comité de direction.

Le comité veille à ce que les procédures de nomination, de reconduction et de révocation des membres du conseil d'administration et du comité de direction soient aussi objectives et professionnelles que possible.

Le comité conseille en cas d'organisation d'évaluations du conseil d'administration ou des autres comités, ainsi que pour l'évaluation du directeur général. Le comité est composé du président, du vice-président, d'un administrateur indépendant et du directeur général.

Comité stratégique

Ce comité assiste le conseil d'administration dans la préparation et la formulation de propositions relatives aux options stratégiques et à la définition des orientations du groupe. Il s'agit notamment des investissements importants et des dossiers concernant la croissance, la structure ou la continuité du groupe.

Comité de direction

Le comité de direction est présidé par le CEO et comprend sept autres membres :

- ▶ Le directeur général d'Acerta Consult, Acerta Services et de Shérérazade ;
- ▶ Le directeur général du Secrétariat social d'Acerta ;
- ▶ Le directeur général Acerta Caisse d'assurances sociales, Acerta Guichet d'entreprises et Acerta Assurances ;
- ▶ Le directeur général Sales, Marketing & Communication ;
- ▶ Le directeur général RH ;
- ▶ Le CFO ;
- ▶ Le CIO.

Le comité de direction est compétent pour le développement et la mise en œuvre de la politique opérationnelle quotidienne à partir d'une vision et d'un positionnement communs d'Acerta. Le comité de direction s'occupe également de toutes les matières opérationnelles qui dépassent le cadre du fonctionnement quotidien des entités de l'entreprise.

De gauche à droite rangée supérieure: Jurgen Francis, Johan Guelluy, Christine Festjens, Johan Van der Sijpe, Christophe Deroose en Liesbet Coninx / En bas de la photo: Chris Wuytens en Julie Fobe



- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- **Corporate governance**
- Les initiatives que nous soutenons

3.9 Les initiatives que nous soutenons

Le mois chaleureux

Le mois chaleureux est une initiative d'Acerta. De mi-novembre à mi-décembre, nos collaborateurs ont l'opportunité d'inscrire une œuvre caritative et d'organiser des actions en sa faveur au sein d'Acerta. Les œuvres caritatives éligibles sont des initiatives au profit du bien-être public, axées sur l'amélioration de la qualité de vie ou du potentiel de développement de groupes de personnes vulnérables. En plus de la préoccupation envers les êtres humains, la protection de la nature et de l'environnement sont également pris en compte. Toutes les œuvres sont également soutenues par une asbl. En 2022, des actions ont été lancées en faveur de 14 œuvres caritatives, et ont permis de récolter un montant substantiel.

[h]ARS

[h]ARS est un projet artistique de l'institution de soins limbourgeoise asbl Sint-Gerardus. Les artistes de [h]ARS souffrent d'un handicap moteur mais sont soutenus pour raconter leur histoire à partir de leurs forces personnelles sous la forme d'une œuvre d'art. À l'occasion des 20 ans d'Acerta, 400 clients fidèles d'Acerta ont reçu une œuvre d'art réalisée par un artiste de [h]ARS.

Des entrepreneurs pour les entrepreneurs

L'entrepreneuriat local est un moteur pour plus d'opportunités. Des Entrepreneurs pour les Entrepreneurs (OVO) renforce l'entrepreneuriat durable en Afrique et recherche des entrepreneurs, des entreprises et des investisseurs belges pour soutenir des projets au moyen d'expertise et de ressources. Acerta a soutenu un projet de promotion de l'entrepreneuriat féminin en Tanzanie en 2022.

- Quelques chiffres clés
- Le parcours
- Nos solutions
- Une présence nationale avec un ancrage régional
- L'ADN d'Acerta
- Forts ensemble
- Structure
- Corporate governance
- **Les initiatives que nous soutenons**



Politique de durabilité

04

- Tendances et développements
- Une stratégie durable
- Nos partenaires sur la voie du développement durable
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

4.1 Tendances et développements

Economie et marché du travail

- ▶ En raison du marché du travail tendu et de la mobilité croissante de la main-d'œuvre les entreprises éprouvent des difficultés à trouver et à conserver des collaborateurs qualifiés. Chez Acerta, nous rencontrons le même défi, mais nous avons aussi l'expertise nécessaire pour aider les autres organisations dans ce domaine.
- ▶ Les nouvelles formes d'emploi et les combinaisons flexibles de statuts tout au long de la carrière sont de plus en plus courantes. Cependant, le besoin de sécurité et de stabilité dans la carrière demeure. Nous proposons des services et des solutions pour aider les entrepreneurs et les organisations, quel que soit leur statut ou leur phase de carrière.
- ▶ Pour réaliser l'ambition de taux d'emploi de 80 % fixé par le gouvernement fédéral, le bien-être et la prévention sont des points d'action importants. Les pouvoirs publics, les organisations et les entrepreneurs sont confrontés au défi de maintenir les collaborateurs motivés et de les garder au travail plus longtemps, ainsi que de faire (re)venir les personnes inactives dans le circuit du travail. Il s'agit également d'un axe important dans la politique RH d'Acerta et, en tant qu'experts en ressources humaines, nous proposons à cet effet des perspectives et un accompagnement basés sur des faits.

Nous observons des tendances et des développements dans la société qui affectent Acerta et ses partenaires. C'est là que se trouvent à la fois les opportunités et les risques pour notre politique de durabilité.



- Tendances et développements
 - Une stratégie durable
 - Nos partenaires sur la voie du développement durable
 - Sujets liés à la durabilité chez Acerta
 - Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Politique et législation

- ▶ La durabilité au sens large d'ESG (Environnement, Social, Gouvernance) est une priorité de l'agenda européen, et mène à des réglementations qui ont un impact significatif sur les entreprises dans les Etats membres. Les entreprises sont tenues d'assurer la transparence sur leurs objectifs en matière de développement durable (CSRD). Avec ce premier rapport sur la durabilité, Acerta anticipe cette obligation. Acerta peut être un partenaire pour aider les entrepreneurs et les organisations dans les différents aspects de leur politique de durabilité.
- ▶ Les réformes futures de notre fiscalité et de la sécurité sociale conduiront sans aucun doute à de nouvelles réglementations. Les organisations et les entrepreneurs ont un besoin urgent d'informations correctes, claires et applicables dans la pratique pour satisfaire à toutes leurs obligations et faire valoir leurs droits. Acerta est un guide expérimenté dans les méandres de cette législation.

Technologie et numérisation

- ▶ L'accélération numérique se poursuit dans toutes les facettes de la vie sociale. On adopte de plus en plus un mode de travail numérique. La facilité d'utilisation, la disponibilité, l'accessibilité et la rapidité des services deviennent de plus en plus importantes. Acerta continue également à investir dans de nouvelles solutions numériques pour tous ses groupes cibles.
- ▶ À mesure que notre société continue de se numériser, une tension apparaît entre l'assistance numérique et l'assistance humaine. Pour les organisations qui fournissent des services, le défi consiste à trouver un format approprié où les avantages du numérique et du physique sont utilisés de manière optimale afin d'offrir une expérience positive aux différents groupes de clients. La présence régionale à travers nos bureaux et le contact personnel du collaborateur d'Acerta avec le client restent une composante essentielle de notre proposition de valeur.
- ▶ Par le biais d'écosystèmes et de partenariats, les entreprises cherchent à offrir des solutions à des problèmes complexes qui nécessitent une collaboration intensive entre différents partenaires. Acerta s'inscrit dans cette évolution et collabore avec divers partenaires.

■ Tendances et développements

- Une stratégie durable
- Nos partenaires sur la voie du développement durable
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

4.2 Une stratégie durable

Chez Acerta, nous visons une croissance durable et rentable. Une croissance qui repose sur trois piliers Environment (E), Social (S) et Governance (G). Nous souhaitons exercer un impact positif sur ces piliers. Sur notre voie vers un avenir durable, nous effectuons des choix.

Environment

Chez Acerta, nous considérons qu'il est important de réduire l'empreinte environnementale de nos activités. Ce faisant, nous contribuons aux objectifs européens de réduction des émissions de CO2.

Social

Chez Acerta, nous voulons nous distinguer sur 3 plans :

- ▶ Au **niveau social** pour contribuer à l'amélioration de la qualité du travail et du bien-être dans notre pays, grâce à notre expertise et à nos analyses. Nous nous adressons directement à nos clients 'entrepreneurs et organisations', et indirectement au grand nombre de collaborateurs et de familles qui y sont associés.
- ▶ Au **niveau de nos clients**, avec des conseils et des solutions qui les aident à rendre leur politique RH plus durable.
- ▶ Au **niveau de nos propres collaborateurs**, en assurant un contexte de travail agréable, motivant et inclusif qui offre des opportunités de développement personnel et professionnel.

Governance

Chez Acerta, nous mettons en place des structures, des procédures et des normes :

- ▶ Pour une collaboration efficace et sûre avec tous nos partenaires, basée sur la transparence et la confiance, et visant la création de valeur à long terme.
- ▶ Pour notre rôle de partenaire de confiance entre les entrepreneurs et les organisations d'une part et les pouvoirs publics d'autre part, avec pour objectif l'application correcte, transparente et sûre de la législation.

- Tendances et développements
- **Une stratégie durable**
- Nos partenaires sur la voie du développement durable
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

4.3 Nos partenaires sur la voie du développement durable

Les choix stratégiques et les objectifs en termes de durabilité d'Acerta sont en partie déterminés par les besoins et les attentes de nos partenaires. Nous avons des partenaires aussi bien internes qu'externes. Avec eux, nous visons la création de valeur à long terme.

	Partenaires	Impact du partenaire sur Acerta	Impact d'Acerta sur le partenaire
EXTERNE	Marché du travail et société	Les évolutions sur le marché du travail et dans la société (pénurie de main-d'œuvre, télétravail...) ont un impact sur Acerta.	Acerta crée de nombreux emplois de qualité dans les provinces belges. Acerta réduit son empreinte écologique.
	Pouvoirs publics	Le cadre réglementaire du droit du travail et de la sécurité sociale est déterminant pour les activités et les services d'Acerta.	Acerta veille à l'application correcte de la législation pour ses clients. Acerta veille à ce que les déclarations et les versements des données et des fonds des clients aux organismes gouvernementaux concernés soient corrects, complets et effectués dans les délais requis.
	Partenaires et fournisseurs	La qualité des services d'Acerta est en partie déterminée par les services des partenaires et des fournisseurs.	Acerta génère de l'activité économique et de l'emploi grâce à ses partenaires et fournisseurs.
	Partenaires d'apport (principalement des comptables)	Ils constituent un apport important de nouveaux clients pour Acerta.	Acerta décharge les clients et les partenaires d'apport de l'administration RH et leur propose des solutions en la matière.
	Clients	Leurs attentes, leurs besoins et leur fidélité conditionnent les services et la continuité d'Acerta.	Acerta contribue à la mise en place d'une politique RH durable chez ses clients et partenaires d'apport.
INTERNE	Collaborateurs Acerta	L'implication, l'expertise et les compétences de ses collaborateurs constituent la 'force' principale d'Acerta.	Acerta offre un cadre de travail attrayant avec des possibilités de croissance et de développement personnel pour un public de collaborateurs diversifié.
	Conseil d'Administration	Le conseil d'administration détermine la raison d'être, la vision, la mission, les valeurs et la stratégie durable d'Acerta. Il supervise les activités et les résultats d'Acerta.	Acerta assure la transparence de ses plans et de ses résultats.
	Actionnaires	Ils mettent les moyens d'exploitation à la disposition d'Acerta. Ils approuvent les résultats d'exploitation.	Les activités d'Acerta génèrent une valeur ajoutée durable pour les actionnaires. Acerta utilise les ressources qui lui sont allouées de façon optimale.

- Tendances et développements
- Une stratégie durable
- **Nos partenaires sur la voie du développement durable**
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Valeur économique réalisée pour les partenaires et pour Acerta.

Le tableau ci-dessous indique la valeur économique réalisée par Acerta en 2022.

- ▶ La valeur économique générée provient des revenus réalisés par Acerta, et qui sont principalement issus du chiffre d'affaires réalisé avec les clients.
- ▶ La valeur économique redistribuée est la partie de cette valeur qui revient à d'autres partenaires tels que ses propres collaborateurs, ses fournisseurs, ses actionnaires et les pouvoirs publics.
- ▶ La valeur économique conservée est alors la partie restante des revenus.

	Indicateur	Montant 2022 (Mio-EUR)	Partenaire
Valeur économique générée	Revenus	215,211	Clients
	Coûts opérationnels	87,907	Fournisseurs
Valeur économique redistribuée	Salaires et avantages du personnel	114,099	Collaborateurs Acerta
	Paiements aux fournisseurs de capital	4,121	Actionnaires
	Paiements aux pouvoirs publics (impôts)	3,064	Pouvoirs publics
Valeur économique conservée		6,020	

- Tendances et développements
- Une stratégie durable
- **Nos partenaires sur la voie du développement durable**
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Les choix quant à la politique de durabilité d'Acerta sont le résultat d'une évaluation.

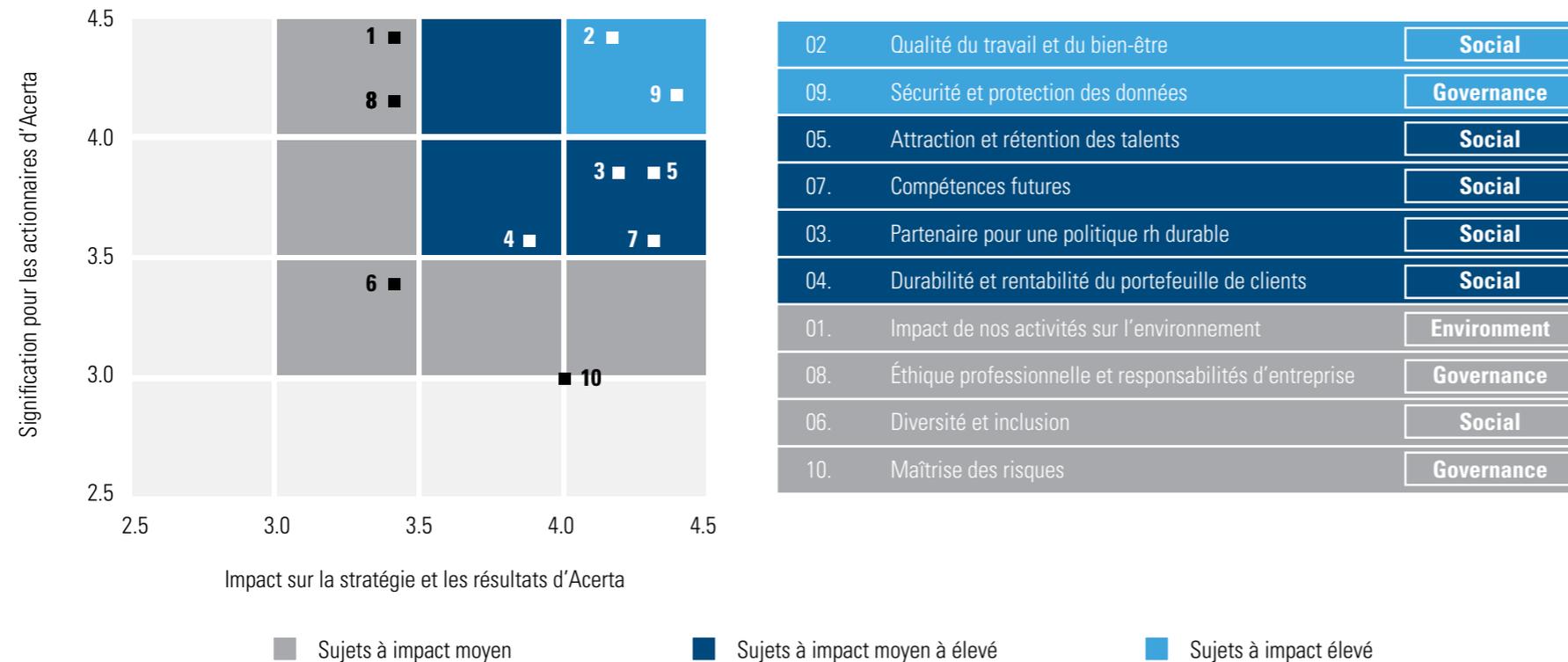
4.4 Sujets liés à la durabilité chez Acerta

Nous avons répertorié les sujets de durabilité pertinents pour nos activités commerciales. Nous avons ensuite évalué l'importance ou la matérialité de chacun d'entre eux.

Pour ce faire, nous avons utilisé deux perspectives :

- ▶ L'impact de chaque sujet ESG sur la stratégie et les résultats d'Acerta (axe X).
- ▶ L'importance de chaque sujet ESG du point de vue des partenaires d'Acerta (axe Y).

Nous avons retenu 10 sujets matériels, qui ont chacun au moins un impact/une importance moyen(ne). Pour un groupe de services RH comme Acerta, il est évident que la plupart des sujets se situent dans les sections 'Social' et 'Governance'.



- Tendances et développements
- Une stratégie durable
- Nos partenaires sur la voie du développement durable
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Ces 10 sujets constituent la base de la politique de développement durable d'Acerta pour les années à venir. Nous y associons des actions concrètes et en contrôlons les résultats.

La politique de durabilité est une donnée dynamique. De nouvelles opportunités et de nouveaux risques peuvent apparaître. C'est pourquoi nous réévaluerons périodiquement l'impact et l'importance de ces sujets.

Environment	01	Impact de nos activités sur l'environnement	Nous prenons des initiatives pour réduire l'impact environnemental de nos activités. Nous nous concentrons sur la consommation d'énergie, les déplacements, la consommation de papier et d'eau et les déchets.
	02	Qualité du travail et bien-être au sens social plus large du terme	Nous nous positionnons comme un groupe de services RH qui vise à contribuer à la qualité du travail et au bien-être dans un sens social plus large.
	03	Partenaire pour une politique RH durable	Nous fournissons des conseils et solutions pour accompagner nos clients sur la voie d'une politique RH durable.
	04	Durabilité et rentabilité du portefeuille clients	Nous visons des relations de confiance à long terme avec nos clients qui sont par conséquent nos principaux ambassadeurs sur le marché.
Social	05	Attirer et retenir le talent	Nous assurons un environnement de travail agréable et motivant dans lequel le bien-être et le développement personnel et professionnel de nos collaborateurs occupent une place centrale.
	06	Diversité et inclusion	Nous prônons une culture d'entreprise qui favorise la diversité au sein de notre personnel et élimine les obstacles au développement et à la croissance.
	07	Compétences futures	Nous préparons nos collaborateurs à l'évolution future de l'entreprise et nous leur donnons les moyens d'acquérir des compétences dans le domaine du numérique, de la croissance et du développement personnel, ainsi qu'en matière de leadership.
Governance	08	Ethiques professionnelles & responsabilités corporate	Nous appliquons des valeurs morales telles que l'honnêteté, la confiance et le respect. Nous sommes transparents à l'égard de tous nos partenaires et, dans la prestation de nos services, nous veillons toujours au respect des règles et à la conformité.
	09	Security & Dataprotection	Nous veillons à ce que les systèmes informatiques soient stables et sûrs, qu'ils puissent résister aux attaques extérieures et qu'ils satisfassent aux exigences en matière de protection de la vie privée.
	10	Gestion des risques	Nous surveillons les risques et les opportunités qui ont un impact potentiel sur nos business models et sur nos activités, et nous prenons des mesures pour continuer à accroître notre résilience et à saisir les opportunités qui s'offrent à nous.

- Tendances et développements
- Une stratégie durable
- Nos partenaires sur la voie du développement durable
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies

4.5 Adhésion aux objectifs de développement durable des nations unies

En 2015, les 193 États membres des Nations unies ont fixé 17 'objectifs de développement durable' (ODD) à atteindre pour 2030. L'idée centrale de ces objectifs est de mettre fin à l'extrême pauvreté, aux inégalités, à l'injustice et au changement climatique. Ces objectifs sont entrés en vigueur le 1er janvier 2016.

Chez Acerta, nous pensons pouvoir avoir un impact positif sur 6 de ces objectifs de développement durable. Chacun des sujets abordés dans notre politique de durabilité peut contribuer à l'un de ces 6 objectifs de développement des Nations Unies .



- Tendances et développements
- Une stratégie durable
- Nos partenaires sur la voie du développement durable
- Sujets liés à la durabilité chez Acerta
- Adhésion aux objectifs de développement durable des Nations Unies



Le développement durable en pratique

05

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.1 Impact de nos activités sur l'environnement

Gestion énergétique de nos bâtiments

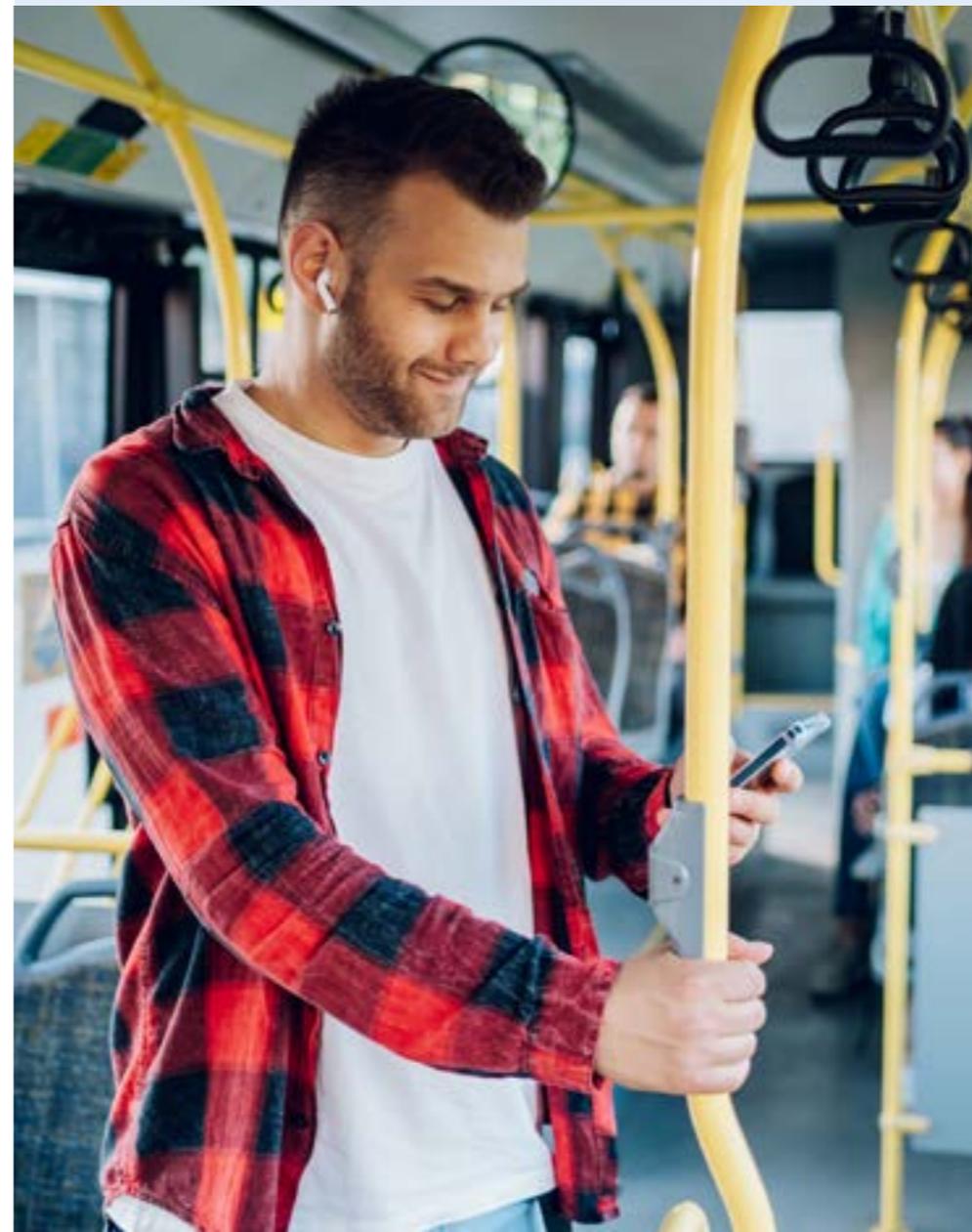
Notre siège de Louvain représente 48% de la surface totale de nos bureaux. En 2022, la consommation d'énergie y a été considérablement réduite. En ce qui concerne le gaz, nous avons noté une baisse de consommation de 71 % au dernier trimestre 2022 par rapport à la même période pré-corona 2019. Cette baisse est le résultat de plusieurs mesures.

- ▶ Un nouveau système de gestion de l'énergie a été installé en 2021. Ce système intelligent de mesure et de contrôle commande la climatisation et l'éclairage. Le système surveille également les niveaux de CO2 dans chaque espace de bureau et ajuste automatiquement les flux d'air pour maintenir la qualité de l'air.
- ▶ La surveillance de la consommation d'énergie inutile a été renforcée à l'aide d'un tableau de bord énergétique.
- ▶ Sous l'influence de la crise énergétique, la température du siège social et de tous nos autres bureaux a été réduite de 23°C à 20°C à partir d'octobre 2022.

Au cours des dernières années (2019 - 2022), nous avons réduit l'espace de bureaux occupé de 3 592 m², soit une diminution de 12 %. Cette réduction est le résultat de la cession d'espaces dans les bâtiments existants et de l'emménagement dans de nouveaux bureaux. Lors de la mise en service de nouveaux bureaux, la performance énergétique est un critère important.

Une mesure supplémentaire que nous avons décidée est l'installation de panneaux solaires sur le toit de notre siège social. L'installation aura lieu à la mi-2023 et on estime qu'elle nous rendra autosuffisants pour environ 9 % des besoins en électricité du siège à Louvain.

Acerta prend des initiatives pour réduire l'impact négatif de ses activités sur l'environnement. Les domaines prioritaires sont : la consommation d'énergie, les déplacements, la consommation de papier et d'eau et les déchets.



- Impact de nos activités sur l'environnement
 - Qualité de travail et bien-être
 - Le partenaire pour une politique RH durable
 - Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
 - Attirer et garder les talents
 - Diversité et inclusion
 - Compétences futures
 - Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
 - Protection des données et sécurité
 - Gestion des risques

Mesures pour la mobilité

À travers une forte présence régionale, nous investissons depuis des années dans la proximité pour nos clients et la proximité du lieu de travail pour nos collaborateurs. Depuis 2017, nous appliquons déjà une formule de travail à domicile pour la plupart des fonctions. Les années corona 2020 et 2021 nous ont amenés du jour au lendemain à une situation de travail à domicile généralisé. L'expérience ainsi acquise a conduit à un ajustement structurel de notre organisation du travail, ce qui a permis de réduire encore le nombre de déplacements des collaborateurs. La politique existante a été étendue à trois jours de travail à domicile par semaine en 2021, et ce pour presque tous les collaborateurs. Cela a eu un effet bénéfique sur la consommation de carburant de notre flotte de voitures de société. Par rapport à l'année pré-corona 2019, la consommation a diminué de 16 % en 2022, le nombre de voitures dans la flotte a également diminué de 3,5 % entre 2019 et 2022.

Nous avons également investi dans des infrastructures de vidéoconférence, ce qui nous a permis de réduire structurellement les déplacements pour les réunions. À la fin de l'année 2022, nous disposons de 24 installations réparties entre nos bureaux dans le pays et elles sont utilisées de manière intensive.

Leasing vélos

En 2022, 9 % des kilomètres parcourus pour les déplacements domicile-lieu de travail l'ont été à vélo. Après la voiture, le train et le bus, le vélo est le moyen de transport le plus utilisé. Depuis 2017, nous offrons à nos collaborateurs la possibilité de louer un vélo d'entreprise dans le cadre du plan cafétéria. Ils peuvent commander un vélo avec des accessoires et un programme d'entretien de leur choix auprès d'un partenaire agréé. D'ici fin 2022, nous en serons à 136 collaborateurs qui en font usage. À titre de comparaison, le compteur s'élevait à 99 un an plus tôt. À l'issue de la période de location, le collaborateur peut reprendre le vélo à des conditions intéressantes. Si nous recrutons des jeunes en fin de scolarité ou des travailleurs ayant peu d'expérience professionnelle, ils auront la possibilité en 2023 de louer un vélo à des conditions encore plus avantageuses, les trois quarts du budget de location étant financés par Acerta. Nous espérons que cela encouragera encore davantage la mobilité durable.

Electrification du parc automobile

Acerta dispose d'un parc de 645 voitures de société (12/2022) qui sont mises à la disposition des collaborateurs par le biais d'un leasing et qui font partie de leur rémunération.

En 2022, tout a été prévu pour n'ajouter que des voitures électriques à la flotte à partir d'avril 2023. La liste existante de voitures thermiques et de voitures hybrides a par conséquent été entièrement remaniée afin de fournir aux collaborateurs une voiture de société appropriée dans le cadre de leur statut. Nous fournissons également un budget de mobilité de même valeur aux collaborateurs qui ne veulent pas de voiture de société, ce qui leur permet de choisir des alternatives de transport ou même d'utiliser ce budget pour financer en partie leur prêt hypothécaire.

L'électrification des voitures de société nous amène également à mettre en service une trentaine de bornes de recharge, réparties dans les principaux bureaux. Les collaborateurs peuvent également opter pour l'installation d'une borne de recharge à leur domicile dans le cadre du plan cafétéria, cette borne devient leur propriété après trois ans.

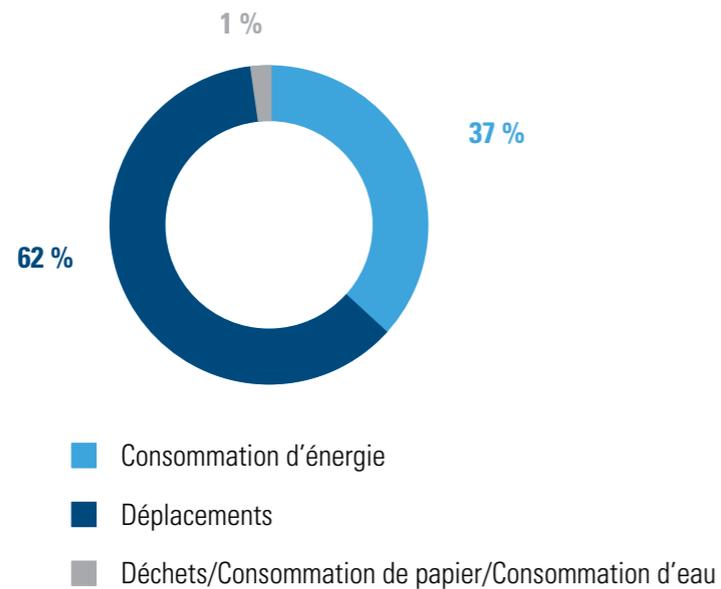
- Impact de nos activités sur l'environnement
 - Qualité de travail et bien-être
 - Le partenaire pour une politique RH durable
 - Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
 - Attirer et garder les talents
 - Diversité et inclusion
 - Compétences futures
 - Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
 - Protection des données et sécurité
 - Gestion des risques

Emissions de CO2e

Les principaux domaines d'action d'Acerta sont la consommation d'énergie, les déplacements, la consommation de papier et d'eau et les déchets. Pour l'année 2022, nous avons effectué un premier calcul des émissions de CO2e pour ces domaines. Les déplacements et la consommation d'énergie sont les principaux postes d'émission d'Acerta .

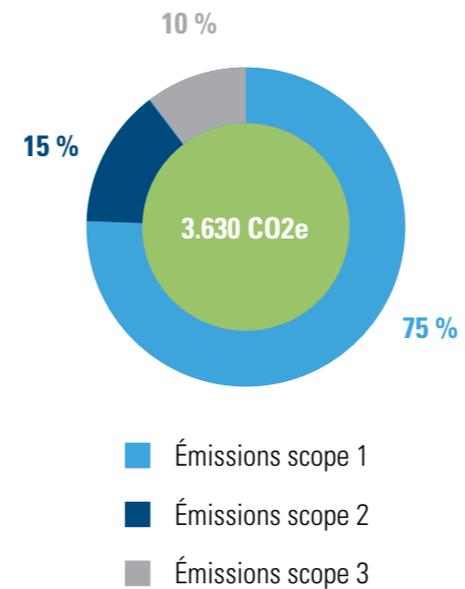
Vous trouverez ci-dessous un aperçu des émissions de CO2e par type de champs d'action (1/2/3). Toutefois, les émissions du champ d'action 3 ne sont pas encore complètes. Elles le seront à partir de l'année de référence 2023.

Répartition en pourcentage des émissions de CO2e dans les champs d'action



Source : Finance Acerta – données sur les émissions 2022

Répartition des émissions de CO2 en pourcentage selon les scope 1-2-3



Source : Finance Acerta – données sur les émissions 2022

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.2 Qualité de travail et bien-être

Acerta se positionne comme un groupe de services RH qui vise à contribuer à la qualité du travail et au bien-être au sens large.

La contribution sociale d'Acerta dans ce domaine se fait de trois manières :

- 1 en tant que prestataire de **services RH**,
- 2 en tant que **leader d'opinion**,
- 3 en tant qu'**influenceur**.

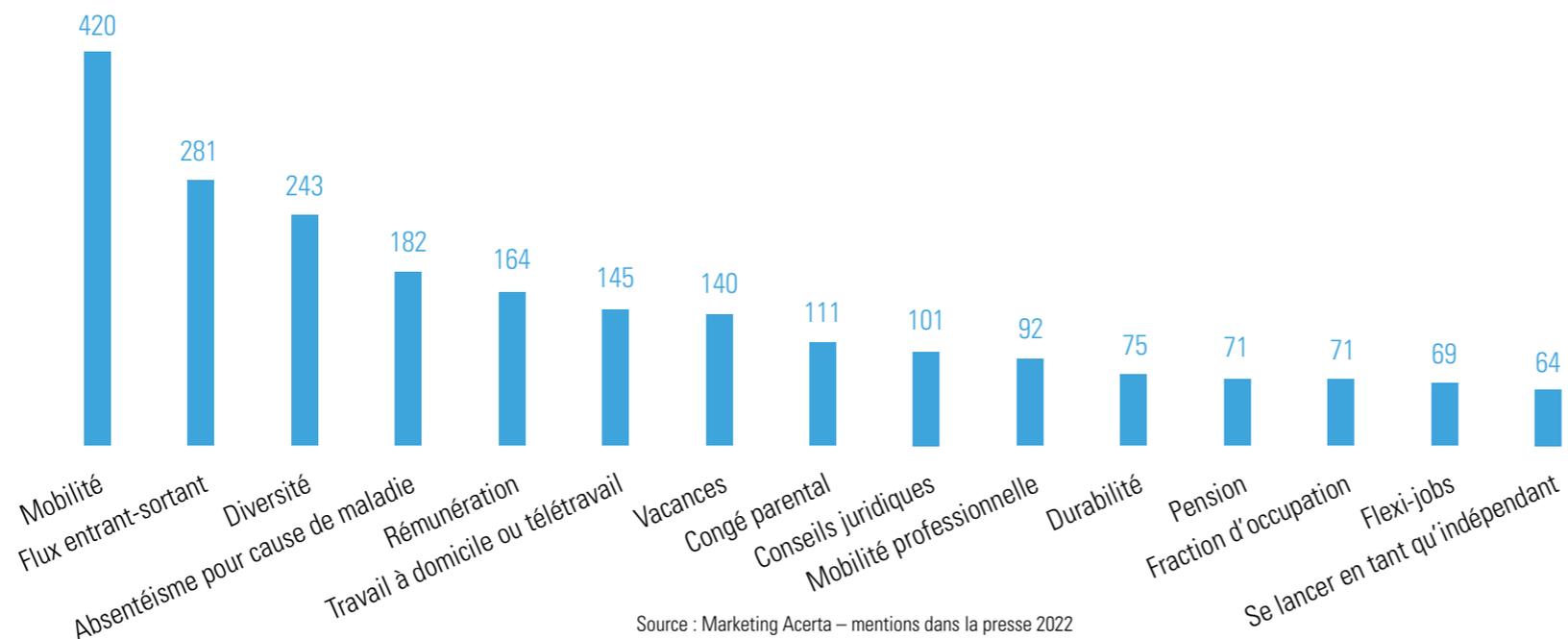
1 En tant que **prestataire de services RH** détenant une part de marché importante, Acerta assure quotidiennement l'administration correcte du droit social pour un grand nombre d'employeurs et d'indépendants (15 % des employeurs du secteur privé en Belgique et 26 % des indépendants en Belgique). Nous les conseillons sur divers sujets RH et leur proposons des solutions qui contribuent à améliorer la qualité du travail et le bien-être au sein de leur organisation.

2 En tant que **leader d'opinion**, Acerta utilise son expertise et sa connaissance du marché pour inspirer les organisations et les entrepreneurs avec de nouvelles perspectives et tendances dans le vaste domaine des RH.

- ▶ **Le Centre de connaissances d'Acerta** constitue le fondement du leadership éclairé. C'est là que s'effectue la collecte des informations pertinentes. À cette fin, un grand nombre de sources sont consultées quotidiennement, un processus qui est en grande partie automatisé et qui repose aussi sur l'évaluation d'experts juridiques. Les informations recueillies sont analysées et converties en connaissances applicables à nos clients et à nos propres collaborateurs. Nous publions des newsletters et des blogs, nous avons nos bases de données de connaissances (par exemple 'Juricible' pour des informations juridiques actualisées), nous organisons des formations internes pour nos collaborateurs et nous disposons d'un large éventail de formations ouvertes pour nos clients.
- ▶ De plus, Acerta mène ses propres **recherches sur les thèmes actuels en matière de ressources humaines**. 'Carrières durables', 'Rémunération durable', 'Politique de bien-être' sont quelques-uns des thèmes qui ont été abordés en 2022. Grâce à plusieurs types d'enquêtes, nous recueillons des informations auprès des starters, des indépendants, des employeurs et des travailleurs. Acerta dispose en outre d'une montagne de données BI qui révèlent des tendances. Nous organisons des panels où des sujets relatifs aux ressources humaines sont présentés à des professeurs d'université et à des professionnels des ressources humaines. À travers des webinaires, des livres blancs et des podcasts, Acerta met ces connaissances à la disposition d'un public plus large.

- Impact de nos activités sur l'environnement
- **Qualité de travail et bien-être**
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

- ▶ Acerta a des **partenariats avec des universités** (par exemple KU Leuven, Antwerp Management School) **et des organisations professionnelles** (par exemple Fevia, Agoria, Essenscia, ITAA) sur des sujets de RH fondamentaux, un échange d'informations mutuel est pratiqué.
- ▶ Avec 3 200 mentions, Acerta a été **très présent dans la presse** en 2022. Un large éventail de sujets ont été couverts, dont le top-15 se présente comme suit .



Source : Marketing Acerta – mentions dans la presse 2022

3

En tant qu'**influenceur**, Acerta veut contribuer à une meilleure prise de décision dans les organisations et les pouvoirs publics.

- ▶ Nous aidons les organisations en leur fournissant des informations factuelles qu'elles peuvent utiliser pour objectiver et évaluer leurs choix politiques en matière de ressources humaines.
- ▶ Nous soutenons les concertations sectorielles en fournissant aux organisations patronales des informations utiles à l'élaboration des conventions collectives de travail.
- ▶ Au niveau interprofessionnel, nous disposons, par l'intermédiaire du Boerenbond, d'un siège dans le groupe des 10 - qui comprend 5 représentants des employeurs (FEB (2), Unizo (1), UCM (1), Boerenbond (1)) et 5 délégués syndicaux (CSC (2), FGTB (2), CGSLB (1)) - et contribuons à la création d'accords interprofessionnels.
- ▶ Nous entretenons des contacts avec des cabinets, d'une part pour recueillir des informations sociojuridiques à un stade précoce et d'autre part pour apporter des perspectives susceptibles de contribuer aux travaux préparatoires politiques
- ▶ Nous sommes membres de l'Union des Secrétariats Sociaux Agréés (USS), de l'Union des caisses d'assurances sociales et de l'Union des guichets d'entreprises. Avec les autres secrétariats sociaux agréés, nous formulons des points de vue communs sur, entre autres, la mise en œuvre de textes de projets de nouvelles réglementations ou de modifications de celles-ci, de textes de conventions collectives de travaux ou d'autres documents politiques.

- Impact de nos activités sur l'environnement
- **Qualité de travail et bien-être**
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

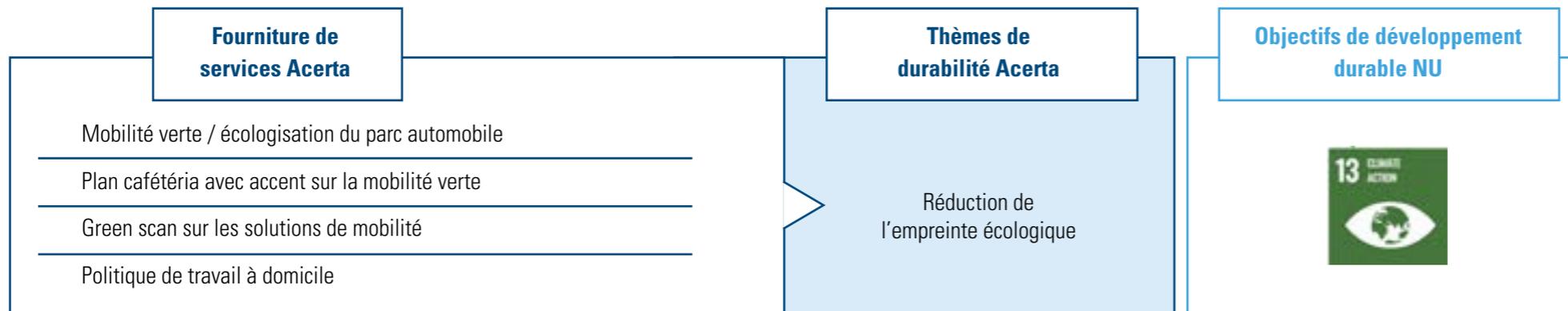
5.3 Le partenaire pour une politique rh durable

Acerta fournit des conseils et des solutions pour accompagner les clients sur la voie d'une politique RH plus durable.

Dans son offre de services aux clients, Acerta investit autant dans l'Environnement (E), que dans le Social (S) et la Gouvernance (G). Nos services sont connectés aux thèmes de la stratégie de durabilité d'Acerta et correspondent aux 6 objectifs de développement durable des Nations Unies auxquels Acerta souhaite contribuer.

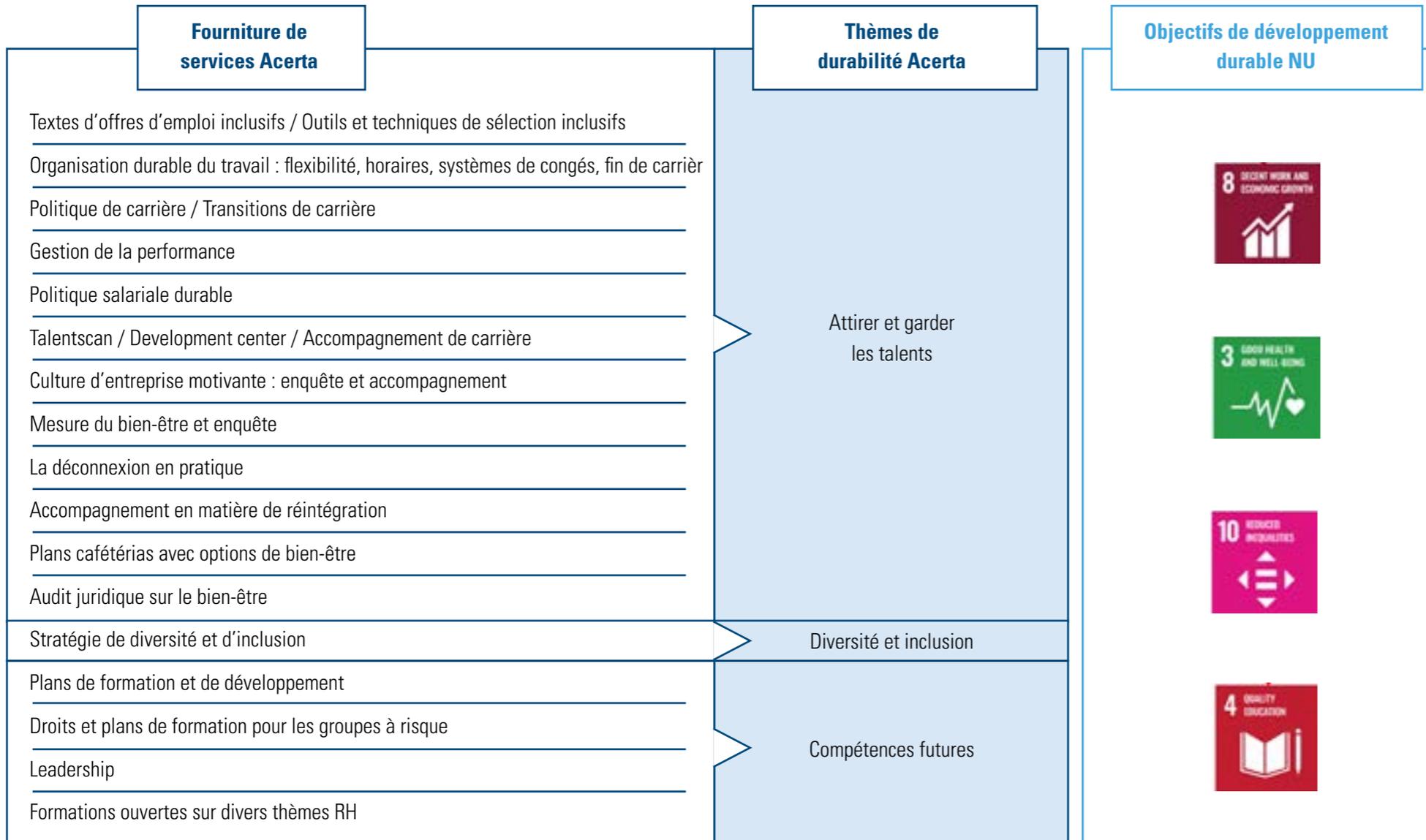
Environment

Dans ce domaine, Acerta assiste principalement des clients dans leurs politiques de mobilité, salariale et de travail à domicile. Cela a finalement un impact positif sur l'empreinte écologique de ces organisations.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

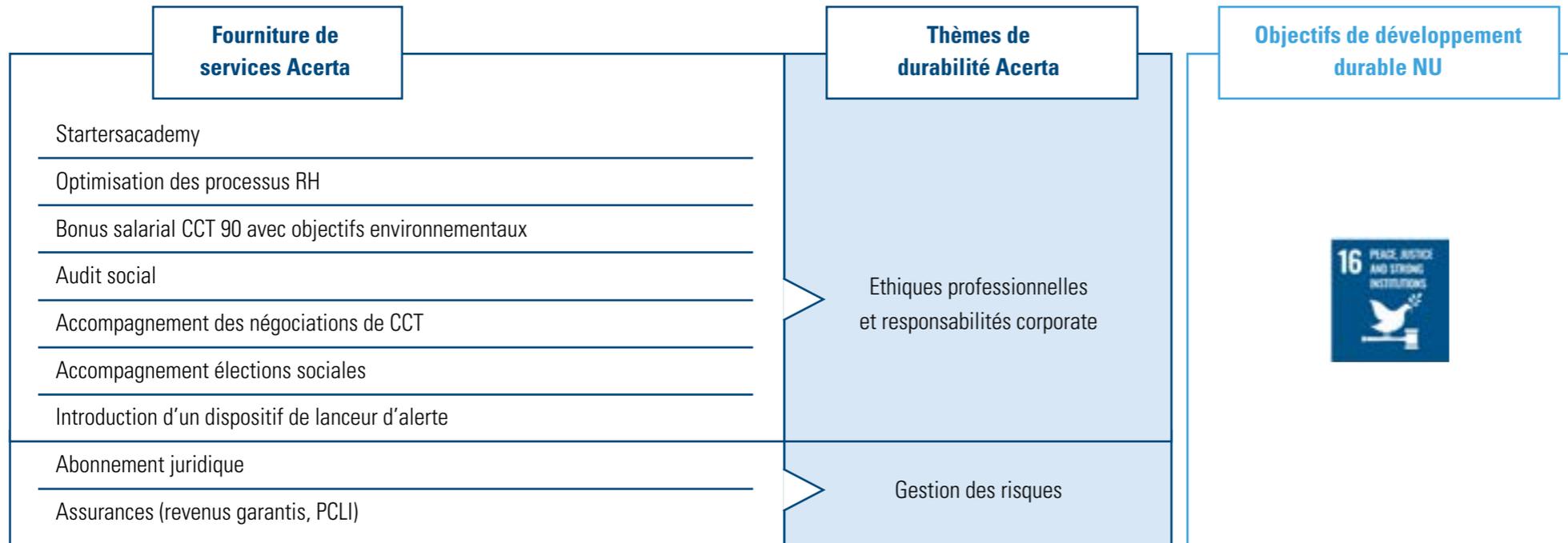
Acerta dispose d'une palette diversifiée de services couvrant l'ensemble du cycle d'occupation, depuis le recrutement de personnel, la mise en place de l'organisation du travail, la gestion de carrière, la politique salariale, la garantie d'un contexte de travail motivant et inclusif, le bien-être au travail, jusqu'à l'apprentissage et le développement au sens large. Ces services comprennent des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique, des enquêtes et des mesures, ainsi que des formations. Avec cette offre, Acerta contribue à augmenter la maturité et la performance du volet 'Social' chez ses clients.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- **Le partenaire pour une politique RH durable**
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Governance

Les services qu'Acerta propose en matière de Governance ont trait à la "bonne gouvernance" au sens large : un lancement réussi de l'organisation, l'optimisation des principaux processus RH, la formulation d'objectifs de durabilité, la vérification de la conformité légale, le bon fonctionnement de la concertation sociale, la gestion des risques. L'objectif d'Acerta est d'aider les organisations à renforcer les piliers de leur gouvernance.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- **Le partenaire pour une politique RH durable**
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.4 Durabilité et rentabilité du portefeuille clients

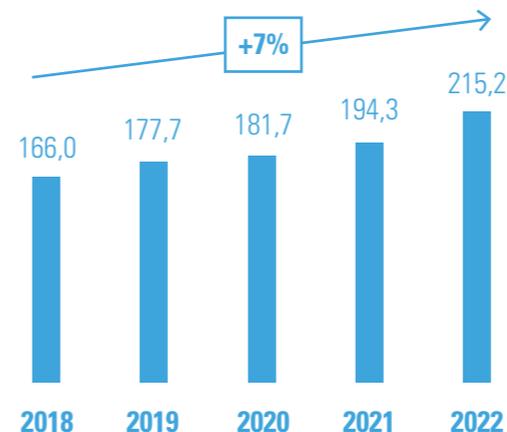
Acerta vise à établir des relations de confiance à long terme avec ses clients, qui sont ses principaux ambassadeurs sur le marché.

Moteur de croissance

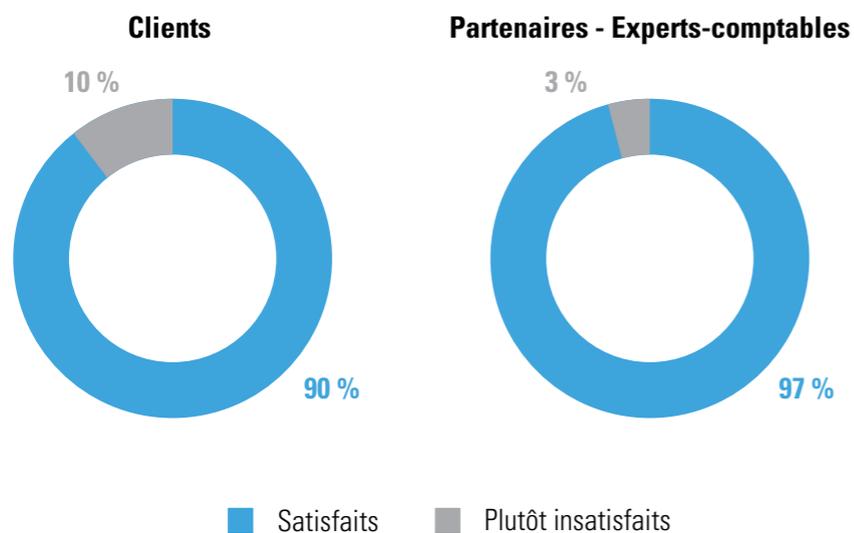
La croissance organique est le moteur de la croissance d'Acerta. Nous suivons activement le potentiel du marché dans les différentes provinces belges, et nous adaptons notre approche du marché en conséquence. La majeure partie de nos flux provient de nos canaux de vente directs et indirects. L'équipe de vente et le réseau de bureaux travaillent sur le potentiel des différentes régions de notre pays. En outre, Acerta a conclu des partenariats avec plus de 6.000 cabinets d'experts-comptables qui génèrent une part importante des nouveaux clients.

Une croissance soutenue

Nous aspirons à une croissance régulière. Depuis 2018, nos revenus d'exploitation augmentent de 7 % par an. Nous considérons cette croissance comme une condition nécessaire à la création de conditions de travail durables pour nos collaborateurs.



Source : Controlling Acerta - TCAC apports 2018 – 2022, en M-EUR



Bron: BI-Acerta - tevredenheidsonderzoek 2022

Des clients et des partenaires heureux

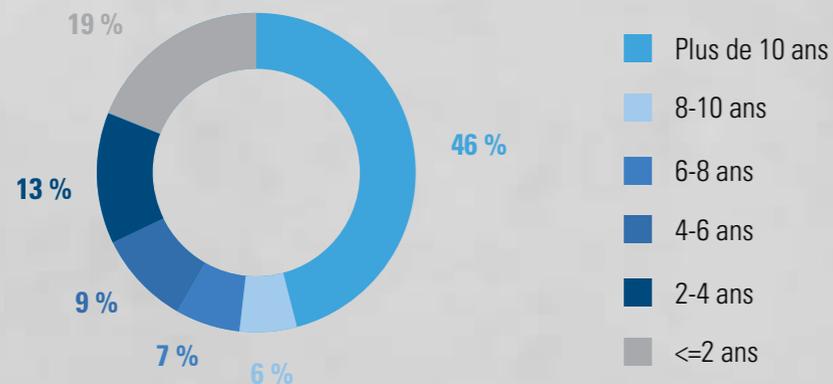
Chaque année, nous menons des enquêtes de satisfaction auprès de différents groupes de clients et de nos comptables partenaires. Ces enquêtes permettent d'évaluer la satisfaction sur plusieurs aspects, notamment l'accessibilité, le service et l'expérience client. En 2022, une grande majorité des clients se sont déclarés satisfaits ; parmi les comptables partenaires, le taux de satisfaction est encore plus élevé. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont des éléments de discussion pour le Comité de direction et pour les équipes de direction de toutes les entités d'Acerta concernées. Nous en tirons des enseignements qui nous permettent de continuer à développer nos services et notre approche client.

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- **Durabilité et rentabilité du portefeuille clients**
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Composition du portefeuille clients

Nous attachons de l'importance à une large base de clients fidèles. En outre, chaque année, nous visons un afflux important de nouveaux clients attirés par notre proposition de valeur. À cette fin, dans notre offre de services, nous proposons des services qui aident les organisations à relever les défis RH à chaque étape de leur cycle de vie.

Ancienneté des clients



Source : BI-Acerta - ancienneté des clients 2022

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- **Durabilité et rentabilité du portefeuille clients**
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.5 Attirer et garder les talents

Acerta assure un environnement de travail agréable et motivant dans lequel le bien-être et le développement personnel et professionnel de ses collaborateurs occupent une place centrale.

Acerta Et le marché du travail

En 2022, Acerta a pourvu **325 postes vacants**. C'est le résultat d'un processus de recrutement externe efficace et d'une attention particulière portée au potentiel et à l'employabilité de nos collaborateurs. 251 nouveaux collaborateurs sont entrés en service, les autres postes vacants ont été pourvus en interne.

La pénurie actuelle de main-d'œuvre offre de nombreuses opportunités d'emploi. Nous le constatons dans notre flux de sortie : en 2022, nous avons compté 153 départs. Afin de pourvoir le grand nombre de postes de conseillers en gestion salariale vacants, nous avons organisé une campagne de recrutement entièrement numérique en 2022. Grâce à nos propres collaborateurs qui ont joué le rôle d'"ambassadeurs Acerta", le nombre de candidats a augmenté. Dans le cadre de notre recrutement, nous travaillons également avec des groupes cibles spécifiques. Grâce au programme "Go-2-Payroll advisor", nous attirons délibérément les jeunes qui sortent de l'école et les nouveaux venus. Ils reçoivent une formation intensive pour la profession de conseiller en gestion salariale, qui est un métier en pénurie.



Acerta a conclu des **partenariats avec des écoles supérieures et des établissements scolaires**. Dans ce cadre, nous proposons des stages, encadrons des examens de bachelier et de master et participons à des jurys d'examen. Nous organisons des visites d'entreprises et mettons des conférenciers à disposition. En 2022, nous avons conclu des partenariats avec 14 institutions (dont UCLL, PX Hasselt, Vives Kortrijk, Howest Brugge, Syntra).

Les **procédures d'entrée et de sortie** ont été affinées. En 2022, nous avons amélioré l'expérience d'intégration de nos nouveaux arrivants, c'est-à-dire la procédure qui va du premier contact à la fin de la première année de travail. Nous avons constaté que cette procédure avait pour effet d'accroître la satisfaction de ce groupe. La procédure de départ et le "recrutement boomerang" (recrutement d'anciens collaborateurs) ont fait l'objet d'une attention particulière en 2022. Nous considérons le moment du départ des collaborateurs qui quittent Acerta de leur propre initiative comme une dernière rencontre chaleureuse pour les remercier de leur engagement et de leurs résultats. Dans l'année qui suit leur départ, nous restons en contact avec eux. Nous constatons une augmentation du nombre d'anciens collègues qui souhaitent revenir chez Acerta après un certain temps.

Nous sponsorisons **l'étude scientifique** de l'Antwerp Management School sur la 'capacité d'adaptation des collaborateurs' : comment peut-elle être mesurée et améliorée ?

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- **Attirer et garder les talents**
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Un contexte de travail positif et valorisant

La crise du coronavirus a accéléré **l'introduction généralisée du travail hybride** au sein d'Acerta. La combinaison du travail à domicile et au bureau entraîne indéniablement des gains de temps et d'efficacité et permet à nos collaborateurs de se concentrer davantage. Outre ces avantages, le travail hybride pose également des défis en matière de bien-être mental et physique, notamment en ce qui concerne l'engagement envers notre organisation.

Nous avons remarqué que tout le monde a besoin de **liens**. En 2022, nous avons pris plusieurs initiatives à cette fin (par exemple, beignets, glaces et frites au bureau ; mois chaleureux, Secret Santa, journée des compliments, ...). Nous avons organisé des fêtes du personnel régionales (Sip & Socialize) dans nos plus grands bureaux, une deuxième édition réussie de Radio Acerta a été diffusée et nous avons tous célébré les 20 ans d'Acerta, une grande fête à laquelle environ 1 000 collègues ont participé. Nous profitons de nombreux moments pour célébrer les succès ensemble et renforcer notre culture.

Feedback@Acerta. Il y a plus de cinq ans, nous avons introduit une nouvelle approche de coaching et d'évaluation. En 2022, cette approche a été affinée. Les principes de base sont les suivants : un feed-back régulier, un apprentissage continu et un parcours de croissance adapté à chaque collaborateur. Nous encourageons nos dirigeants à s'engager dans des concertations fréquentes avec chacun de leurs collaborateurs, avec un retour d'information ouvert et réciproque.

Une **politique salariale attractive** est un élément essentiel de valorisation de nos collaborateurs. En plus d'une évolution salariale conforme au marché, en fonction des performances et des résultats de l'entreprise, nous offrons une certaine flexibilité dans la composition du package salarial grâce à un plan cafétéria. En 2022, 53 % de nos collaborateurs y ont souscrit. Les trois avantages les plus choisis sont : les optimisations financières (par exemple, le remboursement de l'épargne retraite, les warrants), le multimédia (smartphone ou tablette) et l'offre de mobilité.

Fort de ses talents

Nous tenons à **publier tous les postes vacants d'Acerta en interne**. En 2022, 26 % des postes vacants ont été pourvus par un candidat interne. Pour 85 collaborateurs, cela représentait une opportunité de poursuivre leur développement.

L'employabilité durable est un élément essentiel de notre politique en matière de talents. Les collaborateurs ont l'opportunité d'évoluer et de se développer dans leur fonction et dans leur future carrière. Nous menons des entretiens annuels de développement au cours desquels la satisfaction et la courbe d'apprentissage du collaborateur, ainsi que ses ambitions, sont discutées. Sur demande individuelle, des entretiens de carrière sont également organisés avec nos hr-talentpartners pour discuter des options de carrière.

Nous organisons une **talent review** annuelle afin d'évaluer le potentiel de croissance de l'équipe dirigeante d'Acerta et de repérer les candidats potentiels pour l'équipe dirigeante.

Bien-être

La santé physique est la base du bien-être. Nous encourageons un mode de vie sain, tant sur le plan de l'alimentation que de l'exercice physique. Nous proposons des soupes et des fruits frais dans tous nos bureaux. Nous proposons un vaccin annuel contre la grippe, une visite médicale tous les 5 ans à partir de 40 ans, et tous les 3 ans à partir de 50 ans. Nous organisons également des initiatives sportives.

La **résilience mentale** de nos collaborateurs est également l'une de nos préoccupations. Chez Acerta, le bien-être psychosocial est le domaine de nos coaches en bien-être - en 2022, nous avons nommé un troisième coach en bien-être. Les coaches en bien-être travaillent à la fois avec des cas individuels et avec des équipes, de manière préventive ou curative.

Outre la santé physique et la résilience mentale, nous menons différentes initiatives pour promouvoir **l'engagement** de nos collaborateurs.

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- **Attirer et garder les talents**
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Toujours à l'écoute

Mesurer, c'est savoir. Chaque année, nous interrogeons nos collaborateurs afin d'obtenir des informations supplémentaires pour notre politique de rétention.

Tout d'abord, nous évaluons le degré **d'autonomie** qu'ils ressentent dans leur travail, leur **implication et leur attachement** à Acerta et le confort que leur procurent leurs connaissances, leurs compétences et le feed-back qu'ils reçoivent. La recherche scientifique nous a en effet appris que ces facteurs jouent un rôle important dans la motivation au travail.

Dans un deuxième temps, nous nous intéressons de plus près à la manière dont ils vivent le **management**. Pour ce faire, nous leur posons quelques questions sur leur supérieur direct. Nous abordons les aspects suivants du leadership, basés sur les valeurs de notre entreprise : penser à partir du client, positivisme, feed-back ouvert et esprit d'entreprise. Ensuite, chaque dirigeant reçoit son score individuel ainsi que le score moyen de tous les dirigeants de son département.

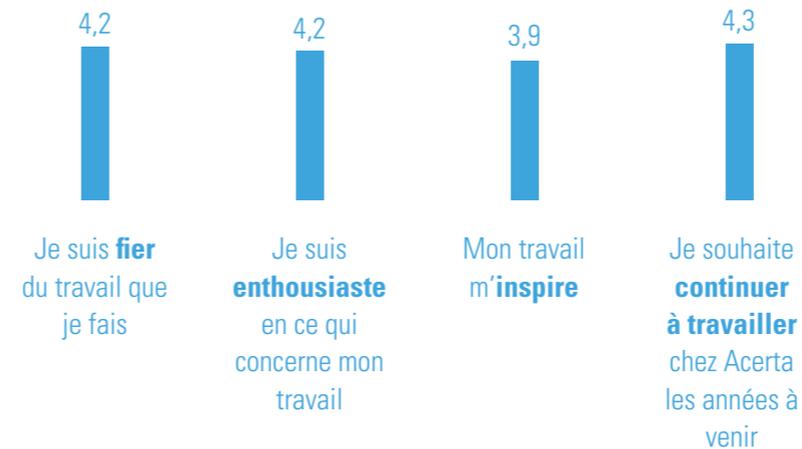
La troisième partie de l'enquête porte sur l'engagement. Il s'agit de savoir dans quelle mesure chaque collaborateur est fier de son travail, enthousiaste et inspiré par celui-ci, et souhaite continuer à travailler chez Acerta dans les années à venir.

Enfin, nous mesurons **l'intention de recommandation** : "Quelle est la probabilité que vous recommandiez Acerta en tant qu'employeur attractif ?"

Le rapport consolidé de cette enquête est examiné chaque année par le comité de direction d'Acerta. Les HR business partners le communiquent ensuite aux différentes équipes de direction. Nous examinons à la fois la tendance générale et les évolutions au sein des divisions et des services.

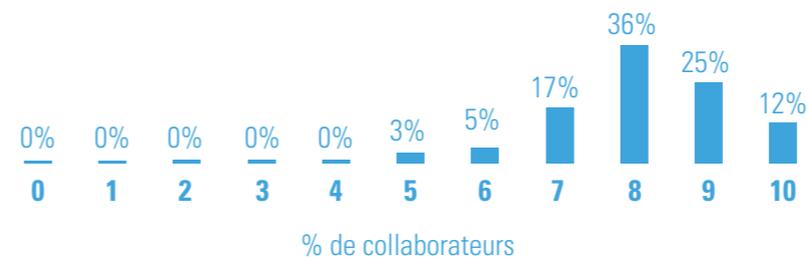
Mesure de l'engagement 2022 selon quatre angles d'approche

Score Acerta 2022 (échelle à 5 points)



Source : HR-Acerta – enquête sur l'engagement 2022

Intention de recommandation 2022



Score 0 : ne recommande absolument pas Acerta
Score 10 : recommande vivement Acerta

Source : HR-Acerta – Mesure de l'engagement 2022

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- **Attirer et garder les talents**
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.6 Diversité et inclusion

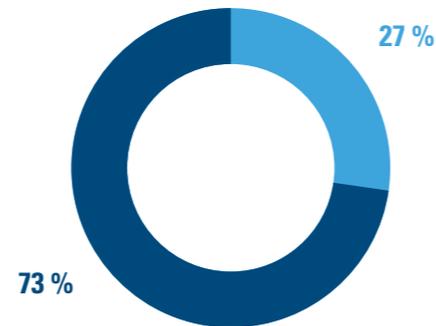
Diversité de genre

Dans la composition par genre de l'ensemble de la population d'Acerta, le pourcentage élevé de femmes attire l'attention. Dans le cadre des recrutements de 2022, ce pourcentage est encore plus élevé. La situation est la même, bien que moins prononcée, chez les cadres. Dans la composition du comité de direction et du conseil d'administration, les hommes sont majoritaires.

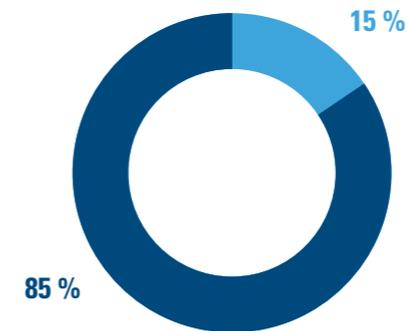
Les domaines d'études dans lesquels Acerta recrute principalement (par exemple, le bachelier en travail social, le bachelier en pratique du droit) contiennent traditionnellement une proportion élevée d'étudiantes. Le statut du personnel d'Acerta se veut sans obstacle et offre de nombreuses possibilités de combiner vie professionnelle et vie privée. Le crédit-temps, les horaires variables, le travail à domicile jusqu'à trois jours par semaine, ... sont des options qui attirent tant les candidats masculins que féminins.

■ Hommes ■ Femmes

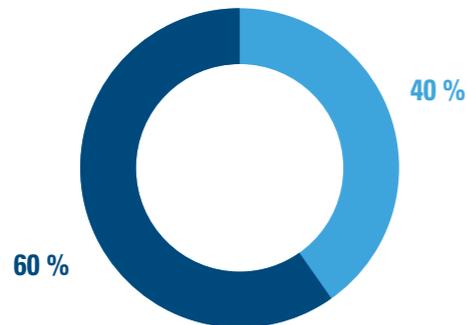
**Diversité des genres
Générale**



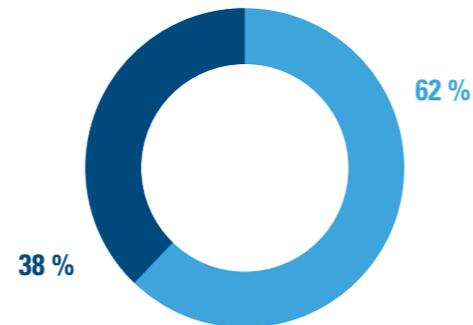
**Diversité des genres
Embauches 2022**



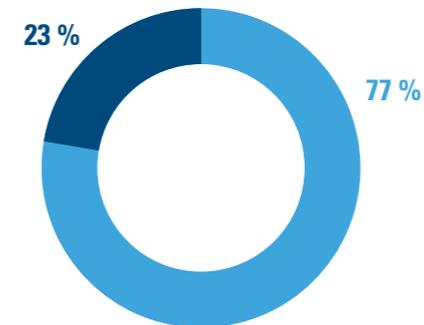
**Diversité des genres
Dirigeants**



**Diversité des genres
Comité de direction**



**Diversité des genres
Conseil d'administration**



Source : HR-Acerta – données de genre

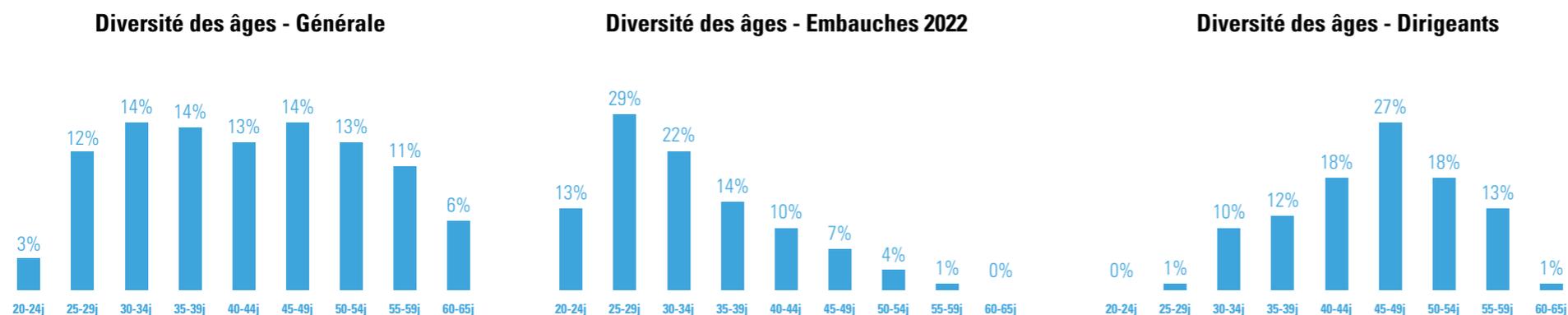
- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- **Diversité et inclusion**
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Diversité d'âge

Toutes les tranches d'âge sont représentées dans la population d'Acerta. En 2022, le recrutement de nouveaux collaborateurs s'est concentré tant sur les jeunes quittant l'école et les candidats ayant une expérience professionnelle limitée que sur les candidats entrant à un âge plus avancé, avec ou sans expérience ciblée. La sélection est basée sur les qualités intrinsèques. La motivation, la capacité d'apprentissage et l'adéquation avec les valeurs de l'entreprise pèsent dans la décision de recrutement.

Acerta compte des dirigeants dans presque toutes les tranches d'âge. Aux extrémités du spectre de l'âge, le pourcentage de dirigeants est plus faible.

Acerta applique des mesures pour accompagner les collaborateurs de plus de 55 ans. L'année où ils atteignent l'âge de 55 ans, ils rencontrent un HR Talent Partner pour discuter de la suite de leur carrière. Des thèmes tels que l'adaptation de la fonction sont alors abordés. Pour ce groupe, nous abaissons également le seuil d'accès à un nouveau défi. Il existe à cet effet une "CCT employabilité durable", qui prévoit qu'en cas de poste vacant avec deux candidats internes de même valeur, la préférence est donnée au candidat de 55 ans et plus. Enfin, le plan cafétéria leur permet de choisir 5 jours de congé supplémentaires.



Source : HR-Acerta- données sur l'âge)

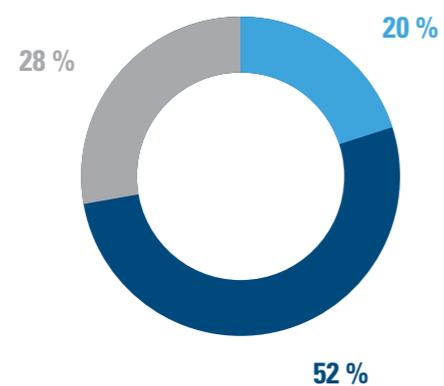
- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- **Diversité et inclusion**
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Diversité dans la formation

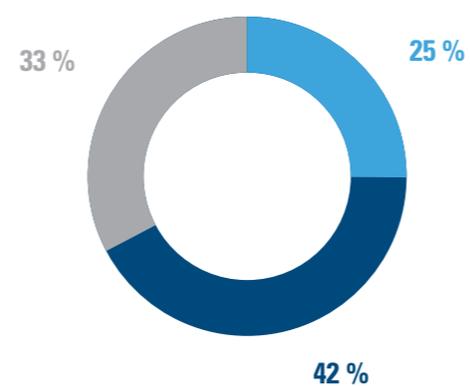
Les différents niveaux de diplôme sont représentés chez Acerta. En 2022, il y a un afflux substantiel de chaque niveau de diplôme.

Nous réduisons les difficultés liées au diplôme en donnant aux jeunes diplômés ou aux personnes entrant dans la vie active à un âge plus élevé la possibilité de participer à un programme de formation interne intensif qui les prépare à des postes tels que celui de conseiller en gestion salariale.

**Diversité du niveau de formation
En général au niveau des collaborateurs**



**Diversité du niveau de formation
Nouvelles embauches 2022**



■ Enseignement secondaire ou inférieur

■ Bachelier

■ Master ou supérieur

Source : HR-Acerta – données sur les diplômes

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- **Diversité et inclusion**
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.7 Compétences futures

Acerta prépare ses collaborateurs aux développements futurs du monde des affaires et leur donne les moyens d'acquérir de nouvelles compétences dans les domaines du numérique, de la croissance et du développement personnels et en matière de leadership.

Vision de la formation et du développement

Grâce à des sessions d'apprentissage formelles et informelles, Acerta souhaite contribuer au développement professionnel et personnel de ses collaborateurs. 'Le meilleur est en vous' est la devise d'Acerta, et l'apprentissage continu en est un pilier essentiel qui favorise l'employabilité durable des collaborateurs.

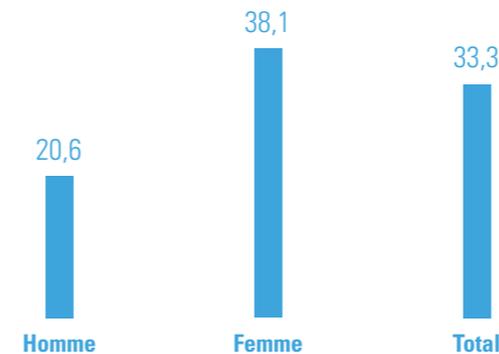
Nous avons des programmes d'apprentissage où les nouveaux collaborateurs suivent un parcours de formation sur les connaissances professionnelles, les systèmes et d'autres connaissances essentielles pour la fonction. Des mises à jour sont régulièrement organisées en fonction des nouveaux développements.

Il existe également des modules de formation ou des programmes de développement visant à acquérir l'état d'esprit, les aptitudes et les compétences appropriés. Ils couvrent tant les besoins de développement généraux et spécifiques à un département que les besoins de développement individuels. Chaque collaborateur d'Acerta a également accès à une offre de formation en ligne comprenant plus de 100 formations axées principalement sur le développement personnel.

Effort de formation 2022

En moyenne, un collaborateur d'Acerta dispose de 4,5 jours de formation par an (33,3 heures).

Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur



Source : bilan social Acerta

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- **Compétences futures**
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Les domaines clés

En ce qui concerne notre thème ESG “compétences futures”, trois domaines clés font l’objet d’une attention particulière :

Compétences numériques

- ▶ La combinaison généralisée du travail à domicile et au bureau a un impact sur la manière dont les formations sont organisées et suivies. En 2022, nous avons organisé des sessions pour nos formateurs internes, afin qu’ils affinent leurs compétences dans l’utilisation d’outils permettant de développer des parcours de développement hybrides (combinaison d’apprentissage en ligne et en classe) qui restent interactifs et attrayants pour les participants. Sur la base de nos expériences en matière de réunions et de formations à distance depuis la période corona, nous avons mis des “trucs et astuces” et des outils à la disposition de tous nos collaborateurs en 2022. Nous espérons ainsi améliorer la convivialité et l’efficacité du travail avec les outils numériques.
- ▶ Grâce à une formule spécifique “Learning@noon”, de courtes sessions se déroulant pendant midi, nous avons également offert aux collaborateurs la possibilité d’actualiser leurs compétences quant à l’utilisation d’Excel et de Microsoft Teams en peu de temps.
- ▶ La plupart des modules proposés dans notre catalogue en ligne portent sur les compétences numériques.

Croissance et développement personnels

- ▶ En 2022, nous avons intensifié nos efforts pour approfondir et élargir les compétences porteuses d’avenir de nos collaborateurs. Nous faisons la distinction entre :
Besoins de développement au niveau d’Acerta : programmes d’apprentissage liés à la culture de notre organisation, à notre approche stratégique (par exemple, l’orientation client), à certains rôles (par exemple, dirigeant, formateur, etc.), ou à des besoins de développement communs.
Programmes spécifiques : formations ou parcours de formation élaborés pour un département, une équipe ou pour certaines fonctions.
Programmes personnalisés : pour les collaborateurs en individuels, visant à acquérir des compétences pour lesquelles il n’existe pas d’offre de formation standard.
- ▶ Dans le cadre de notre politique en matière de talents, nous visons une employabilité durable qui réponde aux besoins d’Acerta et aux besoins individuels des collaborateurs. Les collaborateurs ont la possibilité d’évoluer et de se développer, tant dans leur fonction que dans leur carrière chez Acerta. La procédure des entretiens annuels de croissance, que nous avons continué à affiner en 2022, prévoit des entretiens orientés vers l’avenir entre le collaborateur et son supérieur hiérarchique. La satisfaction du collaborateur et sa courbe d’apprentissage sont abordées, ainsi que ses besoins de développement individuels et ses ambitions futures.
- ▶ L’équipe Talent d’Acerta reste à l’écoute des besoins de développement au sein de l’organisation. Des entretiens de carrière individuels sont régulièrement organisés sur demande des collaborateurs au sujet de leur fonction actuelle ou d’une éventuelle réorientation. Des solutions adéquates sont alors recherchées ensemble.

- Impact de nos activités sur l’environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- **Compétences futures**
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Compétences en matière de leadership

- ▶ Chez Acerta, le 'Leadership' occupe une place importante. Chaque jour, nos 152 dirigeants inspirent, coachent et motivent leurs équipes pour réaliser nos objectifs stratégiques. En 2022, nous avons pris plusieurs initiatives dans ce domaine :
 - ▶ le leadership scan d'Acerta (analyse à 360°) ;
 - ▶ l'événement annuel W'event, une journée complète autour de la stratégie et du leadership avec tous les dirigeants d'Acerta ;
 - ▶ des sessions de coaching par les pairs ;
 - ▶ des sessions interactives de formation et d'inspiration ;
 - ▶ un parcours sur mesure dédié au leadership dans un contexte en évolution ;
 - ▶ le programme 'leadership fundamentals', qui permet aux nouveaux dirigeants de mettre en pratique leurs compétences en matière de leadership. En 2022, nous avons enregistré 24 participants à ce programme.
- ▶ Nous avons organisé des development centers pour répondre aux besoins individuels de développement et nous avons mené des entretiens de feed-back orientés sur le développement dans le cadre de la progression dans la fonction de dirigeant.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- **Compétences futures**
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.8 Ethiques professionnelles et responsabilités corporate

Acerta applique des valeurs morales telles que l'honnêteté, la confiance et le respect. Nous sommes transparents à l'égard de tous nos partenaires et, dans notre prestation de services, nous veillons toujours au respect des règles et de la conformité.

Corporate governance

La corporate governance est l'élément central pour connaître la répartition des pouvoirs et les structures de gestion dont une organisation a besoin, ainsi que la manière dont les processus de prise de décision fonctionnent dans ces structures. Acerta, en tant que groupe, se compose de huit entités juridiques. La gouvernance est transparente puisque toutes les entités d'Acerta ont un conseil d'administration composé de manière identique. Pour nous, la gouvernance d'entreprise est l'outil qui permet de réglementer la gestion d'Acerta et de représenter les intérêts de tous nos partenaires.

Acerta dispose d'une charte de gouvernance d'entreprise qui reflète sa vision de la gouvernance et contient tous les accords applicables sur les principes, la composition, les compétences et le fonctionnement de ses organes de gestion.

Transparence envers les partenaires

Nous disposons de différents canaux pour communiquer avec nos partenaires. Conformément à notre vision de l'accessibilité, nous nous efforçons de communiquer de manière claire et transparente, à une fréquence adaptée aux besoins de chaque partenaire.

	Partenaires	Canaux de communication avec nos partenaires
EXTERNES	Marché du travail et société	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Site web et médias sociaux d'Acerta ▶ Communiqués de presse ▶ Publications d'Acerta ▶ Collaborations avec des établissements d'enseignement et de recherche
	Pouvoirs publics	<ul style="list-style-type: none"> ▶ les concertations périodiques avec les organes de gestion des services publics fédéraux ▶ les processus d'échange de données entre Acerta et les pouvoirs publics
	Partenaires et fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ▶ procédure d'appel d'offres d'Acerta pour la sélection des fournisseurs ▶ réunions d'évaluation périodiques entre Acerta et ses principaux fournisseurs
	Clients et partenaires d'apport (par ex. les comptables)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ site web et médias sociaux d'Acerta ▶ publications et livres blancs d'Acerta sur des sujets liés aux RH ▶ panels de clients ▶ séminaires et formations ouvertes sur des thèmes RH ▶ réseau de bureaux Acerta accessibles dans toutes les provinces ▶ visites de gestion des relations d'Acerta avec les clients et les partenaires ▶ les personnes de contact d'Acerta dédiées aux clients ▶ des enquêtes de satisfaction périodiques auprès des clients et des partenaires
INTERNES	Collaborateurs Acerta	<ul style="list-style-type: none"> ▶ réunions d'équipe dans les différentes entités d'Acerta ▶ intranet d'Acerta ▶ formations et événements internes ▶ systèmes de feed-back ▶ concertation sociale ▶ mesures de la satisfaction et de l'engagement
	Conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 6 assemblées par an + assemblées périodiques des comités du conseil d'administration (entre autres le comité d'audit)
	Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> ▶ assemblée générale annuelle + consultation périodique des actionnaires

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- **Ethiques professionnelles & responsabilités corporate**
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Code de conduite

Dans le cadre du règlement de travail, chaque collaborateur signe le code de conduite d'Acerta lors de son entrée en fonction. Ce code de conduite traite, entre autres, de la manière dont nous attendons que les informations confidentielles soient traitées.

Capter les modifications et les nouvelles réglementations

Acerta dispose de spécialistes qui suivent quotidiennement les évolutions de la réglementation via différentes sources. Dans notre Centre de connaissances, nous sommes organisés de manière à saisir les modifications et les nouvelles réglementations à un stade précoce. Chaque signe de modification ou de nouveauté est analysé par un spécialiste du domaine qui vérifie l'impact sur nos clients et sur nos activités. En conséquence, nous adaptons nos procédures, nos systèmes et nos produits si nécessaire, nous informons nos collaborateurs et nos clients et nous veillons à ce que les modifications soient appliquées correctement dès le départ, dans l'intérêt de nos clients.

Score Ecovadis



En 2022, Acerta a obtenu la médaille d'argent lors de l'évaluation de durabilité d'Ecovadis. L'évaluation porte sur les performances d'Acerta en matière de durabilité environnementale, sociale, éthique et d'approvisionnement. C'est la deuxième fois consécutive que nous recevons la médaille d'argent. Parmi les différentes rubriques, c'est la rubrique 'éthique' qui nous a valu le meilleur score.

Procédure lanceur d'alerte

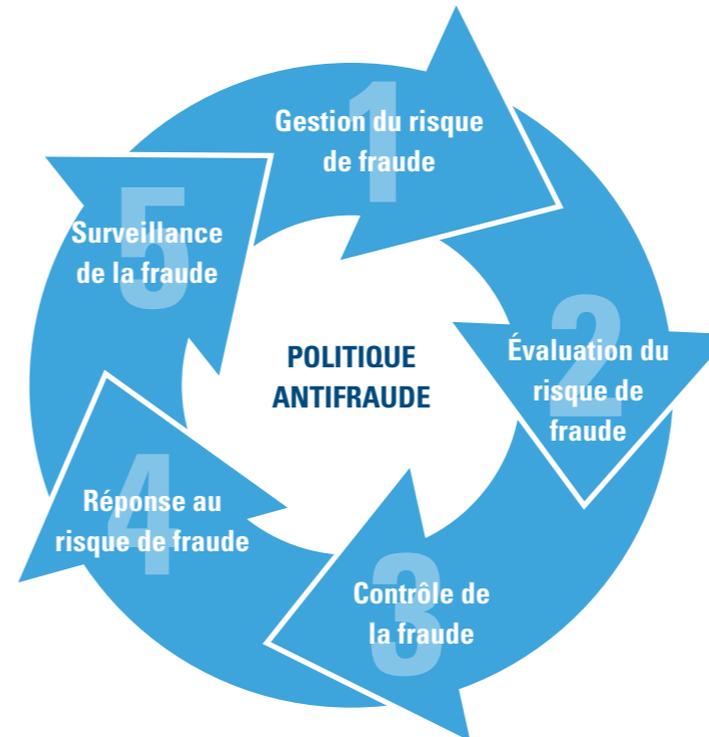
En application de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte et de la réglementation belge qui en découle, nous avons mis en place un canal formel de signalement des fraudes et des malversations en 2022. Ce canal garantit :

- ▶ la confidentialité,
- ▶ un feed-back en temps voulu,
- ▶ l'enquête impartiale et le suivi de chaque signalement,
- ▶ la sécurité de toutes les données concernées
- ▶ la protection du lanceur d'alerte.

Le canal de lancement d'alerte peut être utilisé tant par les collaborateurs d'Acerta, via une zone sécurisée de l'intranet, que par des parties externes, via un site web sécurisé.

Politique antifraude

En 2022, nous avons rédigé une politique anti-fraude. Cette politique rassemble tous les éléments d'une politique de lutte contre la fraude adaptée à Acerta : la gouvernance du risque de fraude, l'évaluation du risque de fraude, le contrôle de la fraude, la réponse au risque de fraude et, enfin, le suivi de la fraude.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- **Ethiques professionnelles & responsabilités corporate**
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

5.9 Protection des données et sécurité

Acerta garantit des systèmes informatiques stables et sûrs, capables de résister aux attaques extérieures et de satisfaire aux exigences en matière de protection de la vie privée.

ISO27001 comme cadre de référence

La norme ISO27001 décrit les processus et les contrôles à mettre en place pour sécuriser les informations. L'objectif est d'assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des informations. Chez Acerta, nous utilisons cette norme pour concevoir et optimiser les contrôles de sécurité.

Security Operations Center (SOC) et Security Incident & Event Monitoring (SIEM)

Un environnement sécurisé pour l'entreprise exige la surveillance du trafic réseau, de l'infrastructure réseau et de la technologie de cybersécurité afin de protéger les données de l'entreprise. En effet, sans cette surveillance, les entreprises ne se rendent pas compte que leur système de sécurité est défaillant ou menacé. Par exemple, un logiciel malveillant pourrait ne pas être détecté. Acerta a mis en place un Security Operations Center (SOC) et une plateforme Security Incident & Event Management (SIEM) en 2021. Ce système surveille l'ensemble de l'environnement informatique à partir de quatre éléments : les identités, les appareils, les données et les applications. Nous obtenons ainsi un aperçu des vulnérabilités réelles et potentielles. Il identifie également les comportements suspects sur les systèmes, ce qui mène à des actions adaptées.

ISAE3402 Services Payroll

ISAE 3402 est une norme d'audit internationale qui décrit les contrôles pour les organisations de services (SOC1). Les clients de ces organisations reçoivent l'assurance raisonnable qu'un système de contrôle interne efficace est en place. L'accent est mis sur les contrôles liés à l'exactitude des rapports financiers. Le Secrétariat social d'Acerta dispose d'un rapport ISAE3402 depuis 2005. Les procédures opérationnelles font à cet effet l'objet d'un audit annuel : saisie de la nouvelle législation, gestion des données, traitement des salaires, déclarations auprès des pouvoirs publics et procédures financières. En outre, un grand nombre de contrôles informatiques de soutien sont audités : sécurité, gestion de l'accès logique et du réseau, gestion des changements, gestion des incidents et des sauvegardes.

Securityroadmap

Acerta dispose d'une feuille de route pluriannuelle en matière de sécurité, avec des initiatives visant à maintenir le niveau de sécurité de l'ensemble de l'environnement informatique et à l'adapter à l'évolution des menaces et à celle de son propre paysage d'applications.

PEN-testing

Chaque année, nous effectuons des tests de pénétration : par le biais d'attaques simulées, nous détectons les vulnérabilités de nos systèmes. Ces tests PEN débouchent sur des propositions visant à améliorer notre environnement de contrôle.

ISAE3000 Security & Dataprivacy

ISAE3000 est également une norme d'audit internationale (SOC2) axée sur les contrôles non financiers. Cette norme est souvent utilisée pour évaluer les contrôles et les procédures en matière de sécurité et de confidentialité des données. En 2022, nous avons suivi un parcours pour obtenir un rapport ISAE3000 de type 1 au printemps 2023 pour la sécurité et la confidentialité des données des systèmes centraux du Secrétariat social d'Acerta. Avec ce nouveau rapport ISAE3000, nous souhaitons donner à nos clients la confiance dans la conception solide de notre environnement de sécurité et le respect des exigences du GDPR.

Security awareness



Grâce à l'intranet et à notre magazine d'entreprise, tous nos collaborateurs reçoivent régulièrement des recommandations et des bonnes pratiques pour travailler en toute sécurité. Au cours de l'année, nous organisons des simulations d'hameçonnage pour connaître le nombre de collaborateurs qui tombent encore dans le piège des mails d'hameçonnage et cliquent sur un lien dangereux. Nous augmentons systématiquement la complexité des courriels d'hameçonnage simulés. Enfin, via le site, nous alertons également nos clients des menaces que nous détectons.

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- **Protection des données et sécurité**
- Gestion des risques

5.10 Gestion des risques

Acerta analyse les risques et les opportunités qui ont un impact potentiel sur nos modèles et activités d'entreprise, et nous prenons des mesures pour continuer à accroître notre résilience et à tirer parti des opportunités.

Ancré dans notre manière de travailler

Le risque fait partie intégrante des activités des entreprises. Acerta est également confrontée à des risques inhérents à ses activités et à sa stratégie. Nous avons formalisé la gestion des risques dans le sens où nous sommes en mesure d'appliquer les bonnes pratiques, de partager les connaissances et l'expérience et de rendre les risques transparents pour nos partenaires.

Pour atteindre nos objectifs, nous reconnaissons que nous sommes prêts à prendre certains risques. Notre critère est que le niveau de risque doit être proportionnel aux bénéfices potentiels. Nous avons toutefois une limite aux risques commerciaux que nous sommes prêts à accepter. Les risques que nous n'acceptons pas sont soit évités, soit transférés (par exemple via une assurance), soit atténués par des mesures appropriées. Dans tous les cas, nous évitons les risques qui :

- ▶ peuvent compromettre la sécurité de nos collaborateurs ou d'autres intervenants ;
- ▶ peuvent nuire à la réputation d'Acerta ;
- ▶ entraînent une transgression de la législation ou de la réglementation ;
- ▶ peuvent compromettre l'avenir d'Acerta.

Trois lignes de défense

La gestion des risques repose sur trois axes qui, ensemble, assurent une structure solide pour faire face aux risques internes et externes.

- ▶ La première ligne de défense est constituée par les différentes équipes opérationnelles composées de collaborateurs compétents qui effectuent leur travail selon des procédures comprenant des contrôles préventifs et détectifs. Cette première ligne suit également quotidiennement les réglementations applicables à nos clients et les intègre dans la documentation, les instructions, les modifications des systèmes et les communications avec les clients. La direction des équipes opérationnelles veille à ce que cet environnement de contrôle fonctionne efficacement.
- ▶ La deuxième ligne de défense est constituée de fonctions spécialisées qui aident la direction et les équipes opérationnelles à évaluer les risques et les conseillent sur ceux qui sont acceptables ou pas, ainsi que sur le choix des mesures atténuantes appropriées. Ces fonctions spécialisées utilisent des procédures et des normes de contrôle conformes à celles du marché.
- ▶ La troisième ligne de défense est la fonction d'audit interne, qui analyse de manière indépendante l'environnement de contrôle interne et la gestion des risques, et en informe le conseil d'administration via le comité d'audit.

En plus des structures internes de gestion des risques, il y a le contrôle financier annuel externe effectué par le réviseur d'entreprise et les audits externes annuels ISAE3402/3000. Enfin, Acerta est contrôlée par différents organismes publics afin de garantir l'application correcte du droit du travail et de la sécurité sociale pour ses clients.

- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- **Gestion des risques**

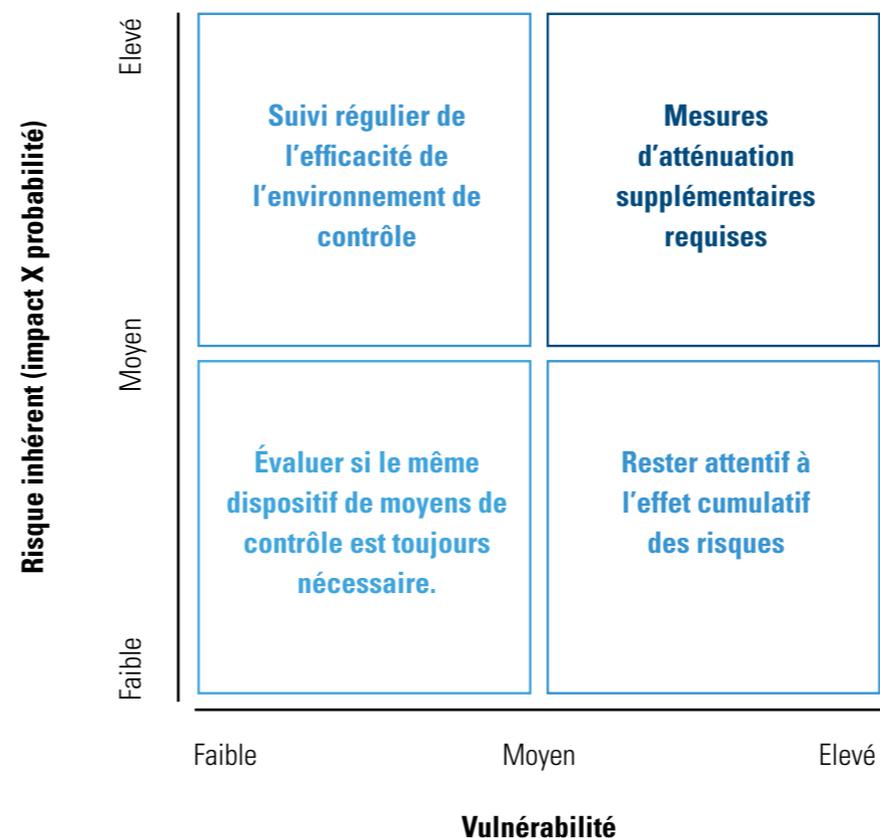
Évaluation annuelle des risques

La commission des risques d'Acerta procède à une évaluation annuelle des différents risques d'entreprise pour ses entités. Cette évaluation porte sur différents types de risques.

- ▶ **Risques externes** : Il s'agit des menaces provenant de l'extérieur. Une distinction supplémentaire peut être faite entre les types de risques "big bang" (aigus et graves) et les "slow risks" (conséquences de situations ou d'événements qui couvent souvent depuis des années). Ces risques sortent généralement de la sphère d'influence d'Acerta et sont donc difficilement contrôlables par des procédures ou des règles. La manière dont nous y faisons face est de raisonner en termes de scénarios.
- ▶ **Les risques stratégiques** : Ils sont liés à des choix stratégiques ou simplement au manque de stratégie claire. Acerta les choisit intentionnellement (goût du risque) et évalue les risques par rapport aux bénéfices. Les risques stratégiques sont difficiles à gérer avec des règles, des procédures et des systèmes. Ici, nous nous concentrons principalement sur la maîtrise de l'impact négatif.
- ▶ **Risques financiers** : Il s'agit de tous les risques liés aux aspects financiers d'Acerta, y compris les risques de fraude.
- ▶ **Risques opérationnels** : Ils sont directement liés à l'activité réelle ou à la chaîne de valeur. Nous les classons ensuite en fonction de la nature des activités de l'entreprise.
- ▶ **Les risques informatiques** : Ils découlent du fonctionnement de l'environnement informatique, notamment des équipements, de l'organisation et des procédures informatiques.
- ▶ **Risques de conformité et risques juridiques** : Ils sont liés au respect et au suivi de la législation, des contrats et d'autres obligations, règles et normes spécifiques auxquelles une entreprise ou une organisation doit se conformer.

- ▶ **Risques relatifs à l'image de marque** : Ils menacent le nom et la réputation d'Acerta et de ses produits et services.

Au cours de l'évaluation, l'impact potentiel de chaque risque est estimé ainsi que la probabilité que le risque se réalise effectivement. La vulnérabilité d'Acerta est également évaluée pour chaque risque. Le résultat est présenté dans une matrice des risques. Chaque année, la commission des risques sélectionne les risques majeurs pour lesquels des mesures d'atténuation supplémentaires sont nécessaires. L'évaluation des risques et les risques majeurs sont examinés et validés chaque année par le comité d'audit.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- Gestion des risques

Plan d'audit interne

L'évaluation des risques alimente également le plan d'audit interne, qui est déterminé par le comité d'audit pour une période de trois ans. Le plan d'audit couvre différentes entités d'Acerta. Il comprend les sujets :

- ▶ des domaines de risques majeurs (en haut à droite de la matrice) ;
- ▶ pour lesquels une réévaluation périodique de l'environnement de contrôle est indiquée (en haut à gauche et en bas à droite de la matrice) ;
- ▶ qui ont trait à des divisions ou à des activités relativement nouvelles (estimation de la maturité de l'environnement de contrôle).

L'objectif de ces audits est d'évaluer de manière indépendante si notre environnement de contrôle est bien conçu et s'il continue à fonctionner efficacement dans la pratique. Les conclusions et les recommandations des audits internes sont communiquées tous les trimestres au comité d'audit, qui les transmet au conseil d'administration. Les plans d'action résultant des audits font l'objet d'un suivi périodique par le comité d'audit.



- Impact de nos activités sur l'environnement
- Qualité de travail et bien-être
- Le partenaire pour une politique RH durable
- Durabilité et rentabilité du portefeuille clients
- Attirer et garder les talents
- Diversité et inclusion
- Compétences futures
- Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
- Protection des données et sécurité
- **Gestion des risques**



Tableau de référence

06

Le rapport sur la durabilité couvre la période allant du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022. Les huit principes de reporting de la norme Global Reporting Initiative (GRI) ont servi de point de départ à la préparation du rapport.

Exactitude

Les informations quantitatives rapportées proviennent en grande partie des systèmes sources d'Acerta. Les informations qualitatives proviennent des services de soutien tels que les RH, Finances, Facilities, Procurement, Marketing, ICT, Legal. Nous avons voulu atteindre un niveau de détail qui permette l'estimation la plus précise possible de l'impact ESG d'Acerta.

Equilibre

Dans le rapport, nous visons à fournir une image équilibrée et objective de la politique de durabilité d'Acerta.

Clarté

Le rapport est rédigé dans une langue et un format accessibles à tous nos partenaires.

Comparabilité

Ce premier rapport sur le développement durable constitue la base sur laquelle nous nous appuierons pour les rapports des années à venir.

Exhaustivité

Pour les sujets significatifs liés au développement durable, nous nous sommes efforcés de fournir suffisamment d'informations pour permettre une bonne compréhension de la politique d'Acerta en matière de durabilité.

Contexte de développement durable

Le rapport renvoie aux objectifs de développement durable des Nations Unies et indique les domaines dans lesquels Acerta peut apporter une contribution positive. La durabilité est envisagée au sens large, avec des thèmes tels que E (environnement), S (social) et G (gouvernance).

Ponctuel

Le premier rapport de développement durable d'Acerta (année de reporting 2022) sera publié en septembre 2023. Un rapport actualisé sera publié chaque année. L'objectif est d'avancer la date de publication.

Fiabilité

La collecte, l'interprétation et le traitement des données sont effectués de manière vérifiable et par des fonctions spécialisées. Les processus qui génèrent les données comprennent des contrôles d'exhaustivité et d'exactitude.

Les normes de la GRI ont guidé l'élaboration du rapport. Vous trouverez ci-dessous un tableau de référence de toutes les informations de la GRI qui ont été intégrées dans ce rapport. Notre ambition est d'étoffer ce tableau de référence chaque année afin d'être en adéquation avec toutes les lignes directrices pertinentes en matière d'établissement de rapports.

General disclosures

GRI 2: General disclosures 2021		
	Disclosure	Rubrique du rapport
2-1	Organizational details	3. Acerta en perspective
2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	2. Le premier rapport sur la durabilité 3. Acerta en perspective
2-3	Reporting period, frequency and contact point	2. Le premier rapport sur la durabilité
2-6	Activities, value chain and other business relationships	3. Acerta en perspective
2-7	Employees	3. Acerta en perspective
2-9	Governance structure and composition	3. Acerta en perspective
2-10	Nomination and selection of the highest governance body	3. Acerta en perspective
2-11	Chair of the highest governance body	3. Acerta en perspective
2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	3. Acerta en perspective
2-22	Statement on sustainable development strategy	3. Acerta en perspective 4. Politique de durabilité
2-23	Policy commitments	5. La durabilité en pratique - Ethiques professionnelles & responsabilités corporate
2-24	Embedding policy commitments	5. La durabilité en pratique - Ethiques professionnelles & responsabilités corporate 5. La durabilité en pratique – Gestion des risques
2-29	Approach to stakeholder engagement	4. Politique de durabilité

Material topics

GRI 3: Material topics 2021

Disclosure

Rubrique du rapport

3-1	Process to determine material topics	4. Politique de durabilité
3-2	List of material topics	4. Politique de durabilité
3-3	Management of material topics	5. La durabilité en pratique

Emissions

GRI 305: Emissions 2016

Disclosure

Rubrique du rapport

305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	5. La durabilité en pratique – Impact environnemental de nos activités
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	5. La durabilité en pratique – Impact environnemental de nos activités
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	5. La durabilité en pratique – Impact environnemental de nos activités encore limité aux : déplacements, déchets, consommation de papier, consommation d'eau

Economic performance

GRI 201: Economic performance 2016

Disclosure

Rubrique du rapport

201-1	Direct economic value generated and distributed	4. Politique de durabilité
-------	---	----------------------------

Waste

GRI 306: Waste 2020

Disclosure

306-3 Waste generated

Rubrique du rapport

84 tonnes en 2022
dont 51% de déchets résiduels, 27% d'archives confidentielles, 18% de papiers et cartons non triés, 3% de PMC, 1% de déchets électroniques.

Employment

GRI 401: Employment 2016

Disclosure

401-1 New employee hires and employee turnover

Rubrique du rapport

5. La durabilité en pratique – Attirer et garder les talents

Occupational health and safety

GRI 403: Occupational health and safety 2018

Disclosure

403-1 Occupational health and safety management system

Rubrique du rapport

5. La durabilité en pratique – Attirer et garder les talents
5. La durabilité en pratique – Gestion des risques

Training and education

GRI 404: Training and education 2016

Disclosure

404-1 Average hours of training per year per employee

404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs

Rubrique du rapport

5. La durabilité en pratique – Compétences futures

5. La durabilité en pratique – Compétences futures

Diversity and equal opportunity

GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016

Disclosure

405-1 Diversity of governance bodies and employees

Rubrique du rapport

5. La durabilité en pratique – Diversité et inclusion

Customer privacy

GRI 418: Customer privacy 2016

Disclosure

418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data

Rubrique du rapport

5. La durabilité en pratique – Protection des données & sécurité
En 2022, Acerta a reçu une plainte relative à la protection de la vie privée dans laquelle l'autorité chargée de la protection des données a été impliquée.