



JANVIER 2025

INSPIRER ET TRANSMETTRE POUR CRÉER UN MONDE DE CONFIANCE

| RAPPORT D'IMPACT 2024



THETRUSTEDAGENCY.COM

THE TRUSTED AGENCY



▶ EDITO

CHER LECTEUR,

Chez TTA The Trusted Agency, nous réaffirmons avec détermination notre engagement en faveur des enjeux sociétaux et environnementaux. Cette nouvelle édition de notre rapport RSE illustre à la fois la continuité de nos initiatives et notre volonté constante de progresser et d'amplifier notre impact positif. Toujours convaincus que l'action collective, portée par des solutions équilibrées et pragmatiques, est essentielle pour répondre aux défis actuels, nous aspirons à incarner une vision responsable et éclairée du leadership.

C'est en poursuivant cette démarche que nous souhaitons contribuer activement à transformer les pratiques économiques et à bâtir ensemble un avenir durable et de confiance.

Pour nous, la RSE dépasse les simples exigences légales et s'inscrit comme un socle de principes qui guide toutes nos décisions. Cette nouvelle édition de notre rapport marque notre volonté de continuer à bâtir une entreprise juste et performante, en plaçant l'éthique au centre de nos interactions. Nous sommes convaincus que cette approche est essentielle pour instaurer des relations de confiance durables avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Depuis notre création, la RSE a été intégrée dans chacune de nos opérations. Nous avons à cœur d'offrir à nos équipes un environnement de travail propice à leur bien-être, tout en poursuivant des objectifs ambitieux tels que l'autonomie énergétique, la gestion durable des ressources et la préservation de la biodiversité. Nos initiatives s'inscrivent dans une démarche qui allie impact environnemental positif et développement responsable.

Ancrés dans la Puisaye, nous continuons de mettre en avant nos fournisseurs locaux partageant nos valeurs. Ce lien avec notre territoire reflète notre engagement à contribuer au rayonnement économique et social de notre région, tout en incarnant une vision concrète de notre responsabilité sociétale auprès de nos partenaires commerciaux.

Transmettre aux générations futures reste également au cœur de notre engagement. Nous poursuivons notre volonté de les sensibiliser aux enjeux de la RSE et les préparer à devenir des leaders capables de relever les défis de demain avec responsabilité et vision.

Dans ce rapport, nous vous offrons une vue d'ensemble de nos réalisations de l'année passée et de nos ambitions. Certes, le travail ne s'arrête pas là, mais chaque pas que nous faisons nous rapproche de notre objectif : construire ensemble un avenir juste, responsable et durable.

PRÉSIDENT DE
THE TRUSTED AGENCY



▶ QUI SOMMES-NOUS ?

THE TRUSTED AGENCY

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« *Inspirer & transmettre pour créer un monde de confiance.* »



L'agence TTA est une organisation unique co-fondée par Stéphanie Furtos et Laurent Combalbert, ex-négociateur du RAID. Elle est composée d'experts de haut-niveau diplômés des prestigieuses académies du FBI ou de Scotland Yard. Ils ont transposé leurs techniques au monde de l'entreprise. Tous issus de métiers dans lesquels la performance n'est pas négociable, ils maîtrisent la haute-intensité et ont tous exercés des fonctions de chefs d'unités ou de top management dans leur carrière. Réunis au sein de l'agence autour d'une même mission « Inspirer & transmettre pour créer un monde de confiance », ils sont animés par une volonté de partage de leur savoir-faire et de leurs expériences hors du commun en toute humilité.

LE CO-FONDATEUR LAURENT COMBALBERT

Négociateur professionnel et expert en gestion de crise et négociations complexes depuis 1998, il est également entrepreneur, auteur de plus de 30 ouvrages et philanthrope. Ex officier-négociateur au sein du RAID, diplômé de la National Academy du FBI, il est régulièrement cité par la presse internationale comme faisant partie des meilleurs négociateurs au monde. En 2008, il crée le référentiel de négociation complexe PACIFICAT® publié dans l'ouvrage de référence *Negotiator*, traduit en anglais en 2021. Il crée également le protocole HERMIONE® à destination des négociateurs de crise. Il enseigne notamment la Négociation Complexe à HEC Paris dans le cadre de l'EMBA.



NOS OBJECTIFS

Notre objectif de 2023 a été rempli : nous sommes devenus société à mission en 2023 !



OBJECTIF 2025

Publier notre deuxième rapport de mission audité par un OTI (Organisme Tier Indépendant)

CHIFFRE CLÉS 2024



Année de création:
2020



Nombre de formateurs
en négociation et leadership:
26 en 2024



Nombre de personnes
formées en 2024:
10 000 en 2024



Taux de satisfaction
globale:
95 %



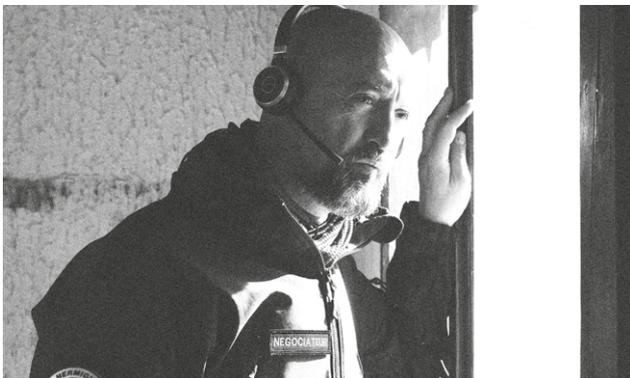
Nombre de sessions
de formation
et de conférence:
+ de 200 par an



Pourcentage de
compétences acquises
après formation:
95 %



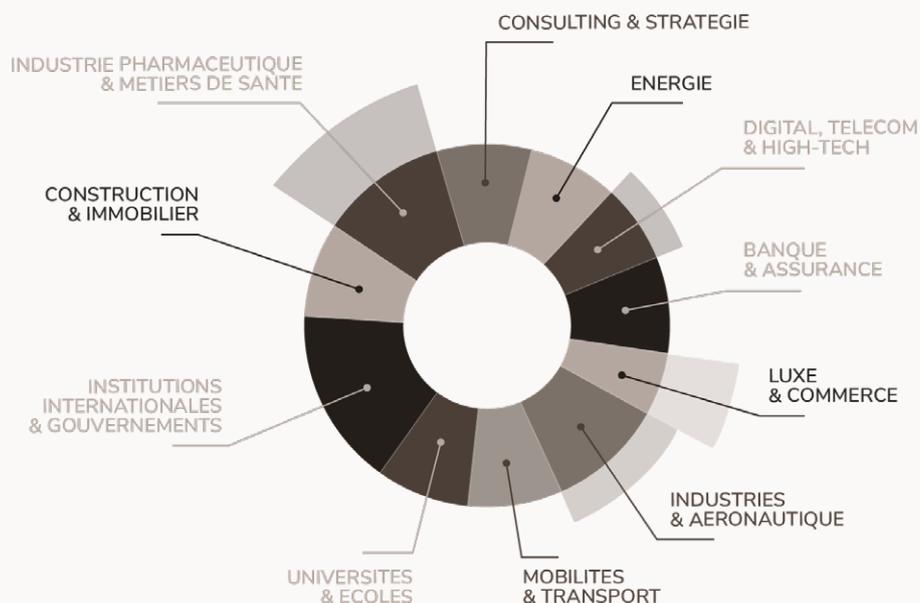
Pourcentage
d'apprenants
recommandant TTA:
93 %



ORGANISATIONS UTILISATRICES DU PROTOCOLE HERMIONE

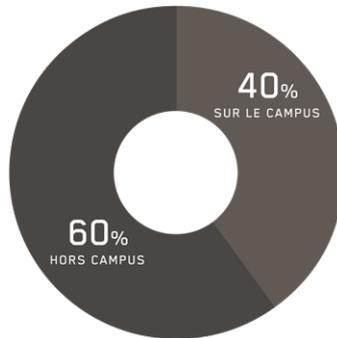
- + DE 350 ENTREPRISES DANS 48 PAYS
- 12 INSTITUTIONS GOUVERNEMENTALES
- 11 GRANDES ECOLES & UNIVERSITÉS
- 12 ONG OU INSTITUTIONS INTERNATIONALES
- 60% GRANDS ENTREPRISES, 30% PME, 10% ETI

SECTEURS D'ACTIVITÉ DES UTILISATEURS DU PROTOCOLE HERMIONE



EFFECTIF — 27 en France
et 13 à l'international

NOMBRE DE PERSONNES
FORMÉES EN 2024
10 000



RATIO CA
EN 2024



LES EXPERTS



Découvrez le profil de nos experts et leurs thématiques d'intervention en **flashant le QR code** ci-contre, ou en suivant le lien ci-dessous :
→ <https://thetrustedagency.com/lequipe/>



CAMPUS ÉCO- RESPONSABLE EN BOURGOGNE

Situé sur les hauts de la Bourgogne, au cœur d'une forêt de 12 hectares, la mission du Campus est de promouvoir la transmission du savoir dans un site protégé sans impact sur l'environnement.

Un potager biologique en permaculture permet d'offrir aux participants une alimentation diversifiée et de saison. Un étang et plusieurs points d'eau participent à la biodiversité locale, aussi bien animale que végétale. La pause de panneaux solaires au sol permet d'approcher les 100 % d'autonomie

énergétique. Les participants sont logés au sein même du Campus ou dans des cabanes appelées « Pods » au cœur de la forêt pour une expérience immersive dans la nature. Ce lieu de partage et de transmission est propice aux interactions et à la cohésion d'équipe.

POUR EN SAVOIR PLUS



LE CAMPUS DE TTA

BOIS DE FRÉMY 89350 VILLENEUVE-LES-GENÊTS



① Le campus



② Les pods



③ Le restaurant



④ Le poulailier



⑤ Mare de biodiversité



⑥ Panneaux photovoltaïques



⑦ Prises V.E.



⑧ Frigos enterrés



⑨ Étang



⑩ Bacs de compost



⑪ Stockage d'eau d'hiver



⑫ Verger



⑬ SFC



⑭ Sauna au bois



▶ NOTRE POLITIQUE RSE

| Notre politique RSE continue de s'articuler autour de nos **5 piliers**.

01



L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE LA NÉGOCIATION

- ✦ Promouvoir des pratiques de négociations éthiques
- ✦ Développer un leadership responsable
- ✦ Construire la confiance sur le long terme

02



PRÉSERVER ET RÉGÉNÉRER LA NATURE

- ✦ Être autonome en énergie
- ✦ Favoriser la biodiversité
- ✦ Préserver la ressource en eau
- ✦ Réduire et recycler nos déchets

03



TRANSMETTRE AUX GÉNÉRATIONS FUTURES

- ✦ Association Don De Confiance
- ✦ ONG Hermione
- ✦ Interventions pro bono dans les grandes écoles et pour les institutions

04



UN CADRE DE TRAVAIL PROPICE À LA CONFIANCE

- ✦ Condition de travail et SST
- ✦ Gestion des carrières
- ✦ Données personnelles & éthique (2024)
- ✦ Diversité et inclusion

05



DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE LOCALE ET LES PRODUITS ÉCORESPONSABLES

- ✦ Des producteurs locaux à moins de 30 km
- ✦ Des fournisseurs reconnus pour leur engagement RSE
- ✦ Des chefs locaux

RÉDACTION DU RAPPORT

ARTHUR COMBALBERT

En charge de la mesure d'impact chez TTA.



PROMOTION DE L'ÉTHIQUE AUPRÈS DES CLIENTS



Nous tentons depuis toujours d'intégrer une dimension responsable dans la conduite de nos affaires, notamment au sein de nos activités de formation. Nos parcours de formation intègrent systématiquement cette dimension.

FORMATION AU PROTOCOLE HERMIONE® - PRÉPARER ET CONDUIRE VOS NÉGOCIATIONS

La formation au protocole HERMIONE® est un programme complet de formation à la négociation destiné aux dirigeants et à tous ceux qui font face à des négociations complexes et multipartites dans laquelle l'intensité est forte. Il s'inscrit dans la durée pour donner à chaque participant les outils d'un référentiel commun à mettre en œuvre au sein de son équipe et/ou de son organisation. Conçu par des négociateurs de crise, il est basé sur des techniques de négociation et de gestion de la haute-intensité pour faire face quelle que soit la situation. Il impose de mener ses négociations de manière assertive sans déroger sur ses valeurs. Il existe un niveau 2 et un niveau 3 qui peuvent être dispensés à la suite du niveau 1.

FORMATION AU PROTOCOLE HERACLES® - LEADERSHIP ET AGILITÉ COLLECTIVE

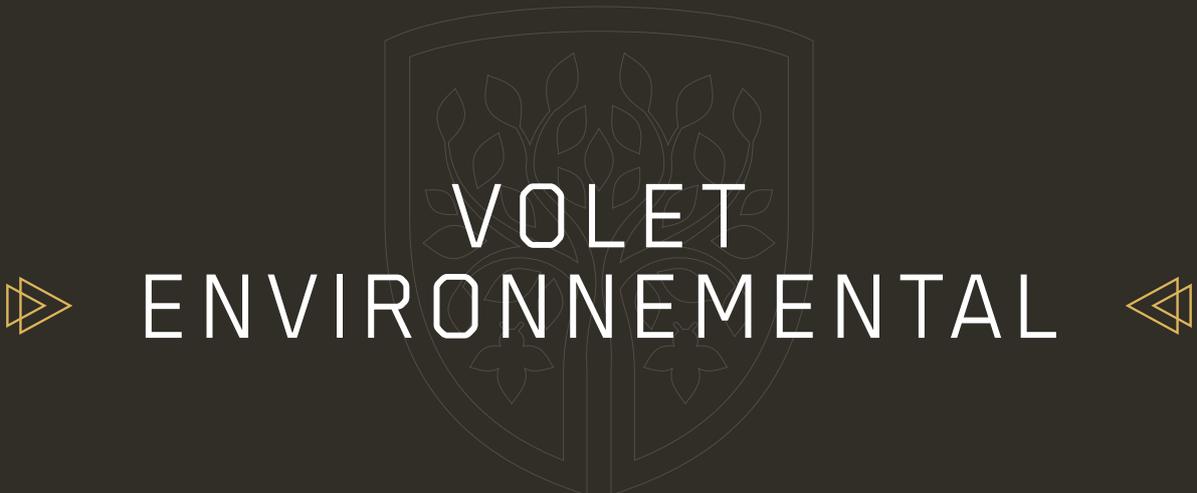
Dans un monde mouvant et incertain, les organisations se doivent d'être agiles. Pour être efficaces, les équipes qui les composent ont plus que jamais besoin d'être guidées par des leaders capables de donner une vision, du sens, de la confiance et d'asseoir leur légitimité et leur crédibilité sur leur empathie et sur leur assertivité. La formation intègre une partie importante orientée sur le développement de la confiance en soi, mais aussi la loyauté de l'équipe et de l'organisation.

NÉGO4GOOD

Engagés pour une société plus juste et plus éthique, et afin de promouvoir la négociation éthique dans les entreprises de toutes tailles et tous secteurs d'activité, nous sommes signataire de la charte Négo4Good. Celle-ci réunit des entreprises qui s'engagent à être responsables dans leur pratique de la négociation (commerciale, sociale...) afin que cette compétence soit prise en compte dans les politiques RSE.

POUR EN SAVOIR PLUS





VOLET
ENVIRONNEMENTAL





ENERGIE ET GES

|| « Nous visons l'autonomie énergétique sur le site en 2025. » ||

Depuis notre dernier rapport, nous avons rempli notre objectif d'augmenter notre capacité de stockage d'énergie solaire pour arriver à 60KWh. Nous faisons encore appel au réseau extérieur en hiver si les conditions d'ensoleillement ne nous permettent pas de produire suffisamment d'énergie pour couvrir le besoin en énergie du Campus et de l'Annexe.

En 2024, nous avons réalisé le premier suivi de consommation et de production

sur le campus. 1/3 de nos consommations sont couvertes par la production des panneaux solaires.

L'éclairage au LED et le chauffage par pompe à chaleur et bois de chauffage sont encore à l'heure actuelle et à notre échelle les solutions les plus optimales pour nous éclairer et nous chauffer.

Pour plus de détails, nous vous invitons à vous référer à l'annexe de ce rapport pour consulter les production et consommations dans le détail.



DÉPLACEMENTS

L'agence dispose toujours de sa flotte de 3 voiture électriques et toujours rechargées grâce à l'alimentation des panneaux solaires.

Les trottinettes de la marque française Zosh font toujours fureur auprès des participants, même si une grande partie d'entre eux préfère prendre le temps de parcourir le domaine à pied.

Encore une fois, pour notre édition 2024, et pour limiter l'impact en GES lié à cet événement, nous avons fait appel à un car pour acheminer les participants depuis Paris et ainsi éviter qu'ils utilisent chacun leur voiture personnelle.



EAU



La préservation de la ressource en eau reste encore cette année un enjeu-clé. Nous avons agrandi notre capacité de stockage en eau pour atteindre un stockage total de 65m³ de réserve souple pour un stockage et une utilisation estivale.

Par ailleurs, 2 microstations d'épuration électriques assurent le traitement des eaux usées et sont complétées par 2 mares de filtrage via la biodiversité.



« Je pratique un jardinage de lâcher-prise qui se joue des conventions et redonne toute sa place à la nature. » — Eric Lenoir

BIODIVERSITÉ



Les espaces verts, les bois, les mares et les zones de biodiversité ont été conçues grâce au concours d'Éric Lenoir, paysagiste et jardinier-punk, auteur du « Petit traité du jardin punk : Apprendre à désapprendre ». Chacun de ces espaces est imaginé pour attirer, retenir et protéger le maximum d'espèces animales et végétales. Les 9 ruches, choyées par l'apiculteur Arnaud Ponchon, permettent aux abeilles de s'épanouir dans un environnement protégé et de polliniser la forêt-jardin et le potager.

Tous ces lieux nous permettent d'accueillir enfants et parents lors des actions de sensibilisation et de formation à travers Don de Confiance.

Cette année, de nouveaux arbres ont été plantés et sont entretenus dans une gestion responsable dans la continuité de notre programme de plantation et d'abatage. A cette occasion, le bois sera utilisé en bois de chauffage. Les déchets de coupes sont broyés et compostés.

JARDIN POTAGER ET VERGER



Nos ambitions pour une autonomie alimentaire de notre restaurant se concrétisent avec le temps. Notre collaboratrice, Joyce, agente d'entretien des espaces verts, et le Jardin de Bohème ont désormais la charge du développement et de l'entretien du potager permacole. Nous visons en 2025 de couvrir les besoins alimentaires du Campus en légumes et en fruits.



USAGE DU PAPIER ET DÉMATÉRIALISATION DES SUPPORTS DE FORMATIONS



Engagés pour réduire notre impact, nous avons dématérialisé l'ensemble des supports de formation et des outils pédagogiques. Les tests sont réalisés en ligne, le catalogue de formation et les fiches produits sont accessibles sur le site internet.



Depuis 2024, nous nous sommes dotés d'un SI de formation nous permettant de passer un cap en termes de dématérialisation.

La seule exception faite sur l'usage de papier lors de notre formation concerne les feuilles d'émergence dans des cas très spécifiques. Autrement, grâce à cette solution, nous sommes désormais libérés de tout recours au papier durant toutes les étapes de nos formations.

Les documents, supports, évaluation et questionnaires relatifs à nos formations sont désormais disponibles sur un « espace apprenant » en ligne via SMART OF.

GESTION DES DÉCHETS SUR LE CAMPUS ET À L'ANNEXE

100% des déchets sur le campus sont triés et recyclés. Les déchets de bureau sont recyclés en poubelle jaune automatiquement, les cartouches d'encre sont portées à la déchetterie via un abonnement professionnel. Par ailleurs, l'ensemble des déchets organiques sont

compostés pour une réutilisation au verger et dans le potager sur le campus. Enfin quelques poules participent à cette dynamique du zéro déchet. Les bouteilles d'eau sont remplacées par des gourdes et permettent de réduire notre consommation de plastique.

GOODIES

L'ensemble des goodies remis lors des séminaires de formation sur le campus sont sélectionné afin de minimiser l'empreinte environnementale. Les gourdes GOBI mises à disposition des participants ont été sélectionnée pour leur fabrication française et leur écodesign.



GOURDES GOBI

POUR EN SAVOIR PLUS
→ [HTTPS://WWW.GOBILAB.COM](https://www.gobilab.com)



PRODUITS DE BEAUTÉ WHATMATTERS

POUR EN SAVOIR PLUS
→ [HTTPS://WHAT-MATTERS.FR](https://what-matters.fr)



STYLOS BIC FABRIQUÉS EN FRANCE

POUR EN SAVOIR PLUS
→ [HTTPS://EU.BIC.COM/FR-FR/STATIONERY/CARACTERISTIQUES-ENVIRONNEMENTALES](https://eu.bic.com/fr-fr/stationery/caracteristiques-environnementales)



LE PAPIER FAIT DE LA RÉSISTANCE®

POUR EN SAVOIR PLUS
→ [HTTPS://LE-PAPIER-FAIT-DE-LA-RESISTANCE.COM/FR/LA-MARQUE-OSEZ-LE-PAPIER/L-HISTOIRE-OSEZ-LE-PAPIER.HTML](https://le-papier-fait-de-la-resistance.com/fr/la-marque-osez-le-papier/l-histoire-osez-le-papier.html)



▶ POLITIQUE D'ACHAT RESPONSABLE ET LOCAL

CRITÈRES RSE

Notre cahier des charges en matière d'achat responsable reste inchangé. Nous continuons de poursuivre notre approvisionnement en boisson et alimentation du campus et de l'Annexe avec l'ensemble des membres de notre réseau de fournisseurs locaux. Le Made in France, le bio, et la provenance locale dans un rayon de moins de 30km restent les mots d'ordre pour tous nos fournisseurs actuels et à venir.



Viandes de la ferme Dubois



Jus de pomme Clos Rochy



Confitures La Grange



Boulangerie Sonveau



Glaces de l'amour est dans le lait



Légumes du jardin des Gallines



Fromages des grenouillettes



Yaourts de La vache à roulette



Yaourts de la Bergerie de la sources



Des fournisseurs reconnus pour leur engagement

Comme pour les achats de goodies pour lesquels nous privilégions des marques responsables – comme Gobi® –, les produits d'entretiens sont bios et naturels en s'approvisionnant chez Whatmatters® et sur la plateforme Greenweez® (plateforme d'approvisionnement produit biologiques et locaux en circuit court), avec des contenant rechargeables, et désormais Le papier fait de la résistance® qui est certifié ISO14001. Le traitement des déchets reste une priorité sur le Campus.

ZRR



Implanté à la Puisaye, au cœur d'une zone de revitalisation rurale (ZRR), nous avons à cœur de soutenir les producteurs locaux. Nous travaillons ainsi en étroite collaboration avec les producteurs et artisans proches du site, qui mettent en avant les savoir-faire de notre région.





SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

En situation de crise ou encore dans ces négociations à fort enjeu, la santé et la sécurité des collaborateurs n'est pas négociable.

Encore et toujours, cette année, nous continuons d'appliquer ce principe au sein de l'agence. Nous avons lancé cette année un DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) afin de construire une démarche de qualité, hygiène et sécurité. Des affichages réglementaires de prévention et de rappel des règles des sécurités sont affichés au Campus et à l'Annexe.

Des défibrillateurs, extincteurs, sont également disponibles au Campus. Les collaborateurs de TTA ont également suivi la formation Chronos, formation



dispensée par TTA sur les techniques d'optimisation du potentiel.

Dans la continuité de ce DUERP, et en phase, avec les risques auxquels peuvent faire face nos collaborateurs dans leur activité d'accueil de public et d'entretien des espaces extérieurs ; nous avons tous suivi une formation sur le campus au premiers secours (SSR) pour pouvoir faire face à toutes les éventualités.



CONDITIONS DE TRAVAIL

L'organisation du travail chez TTA permet à chacun des collaborateurs et partenaire de maintenir un niveau d'autonomie et de responsabilité dans la conduite de leurs missions respectives. Nous nous sommes dotés d'une charte du travail pour permettre aux collaborateurs qui le peuvent de limiter leurs déplacements professionnels à raison de 2 jours par semaine en moyenne et si l'activité le permet. Cette question est toujours un sujet soumis à échange avec la fonction managériale de TTA selon les contraintes du collaborateur ou celles de l'entreprise.

Nous investissons également dans le matériel pour nos collaborateurs afin de leur permettre de réaliser leur mission dans les meilleures conditions. Que cela concerne l'équipement pour la réalisation des tâches d'entretiens ou bien bureautiques. Nous évaluons avec nos collaborateurs les besoins et effectuons les ajustements matériels nécessaires.



En ce qui concerne les primes et avantages, nous mettons en place un plan d'intéressement incluant l'ensemble des collaborateurs de toutes les sociétés du groupement TTA.

Les primes de performance individuelles et le dispositif de prime de partage de la valeur sont toujours actifs.

« J'adore travailler en pleine nature, c'est reposant et on est pleinement efficace. »

— Julie Riffault



GESTION DE CARRIÈRE ET FORMATION

Au-delà de formations permettant à nos collaborateurs une meilleure réalisation de leur tâche quotidienne et dans de meilleures conditions. Nous souhaitons également leur apporter une offre de formation qui intègre une dimension personnelle en plus du professionnel. Les entretiens annuels sont une opportunité de cadrer ce type de besoin. Un plan de formation, développé en 2023 a commencé à prendre vie au cours de cette année 2024 avec la formation de notre collaboratrice Magalie en anglais, au-delà de sa montée en compétence personnelle qu'elle a souhaitée, cette nouvelle compétence lui permet d'assurer un meilleur accueil du public anglophone, en phase avec le développement international de l'agence. De nouvelles offres de formations seront proposées aux collaborateurs sur l'année à venir.



DIVERSITÉ, ÉQUITÉ & INCLUSION

Si vous avez lu notre précédent rapport d'impact, vous savez que nous avons fait le choix de confier une partie de l'entretien des espaces de la forêt du Domaine de Sylvanie à Kevin, membre d'un ESAT. Désormais, Kevin fait 100% partie de TTA en tant que salarié en situation de handicap. Une belle concrétisation et une reconnaissance de l'investissement que Kevin a réalisé chez TTA.



À l'occasion de notre dernière édition de Jour de Confiance, nous avons réitéré l'atelier « Choc des titans ». Un atelier visant à proposer une animation aux jeunes collégiens et lycéens participant à la journée, de sensibilisation au risque du harcèlement et cyberharcèlement à l'école. Cet atelier « choc des titans » est animé par Bastien Pélissier, expert du marketing digital et influenceur sur les réseaux sociaux, et Yann, ancien membre des services de renseignement et expert des sujets de cybersécurité, un duo de rêve et conscient de la nécessité de sensibiliser à ces sujets.





▶ RELATION AVEC LA SOCIÉTÉ CIVILE

| Former les enfants à la confiance et à la gestion des conflits

Nous avons fondé l'association Don de Confiance qui forme les jeunes à devenir des adultes confiants et plus responsables. Chaque année, à l'occasion de Jour de Confiance nous organisons sur le campus une journée complète constituée d'ateliers de sensibilisation à la gestion de conflit, de gestion des émotions, de techniques d'optimisation du potentiel notamment grâce à l'apprentissage des techniques de respiration et à la gestion du sommeil, à destination des collégiens et des lycéens. Tous les experts de l'agence TTA sont engagés dans cette association et donne de leur temps gratuitement.

POUR EN SAVOIR PLUS



Journée défense et citoyenneté 2024



Découvrez également notre VLOG de la journée

APPLICATION OCA : OBSERVER, COMPRENDRE, AGIR

En 2024, nous avons eu l'ambition de fournir un accompagnement via une application à nos partenaires et clients recevant du public et parfois victimes de situations d'agressivité, notamment dans un contexte de jeux olympiques. Il était essentiel pour nous de permettre au plus grand nombre de disposer de nos meilleures techniques pour désamorcer les situations de tension.

Nous avons donc lancé OCA, une application gratuite, OCA® - Observer, Comprendre, Agir.

OCA propose 12 fiches techniques et 3 niveaux de risques. Grâce à ces douze fiches techniques intégrées dans cette application téléchargeable sur IOS et Android, les utilisateurs peuvent détecter les signes permettant de caractériser l'état d'un individu et comprendre les

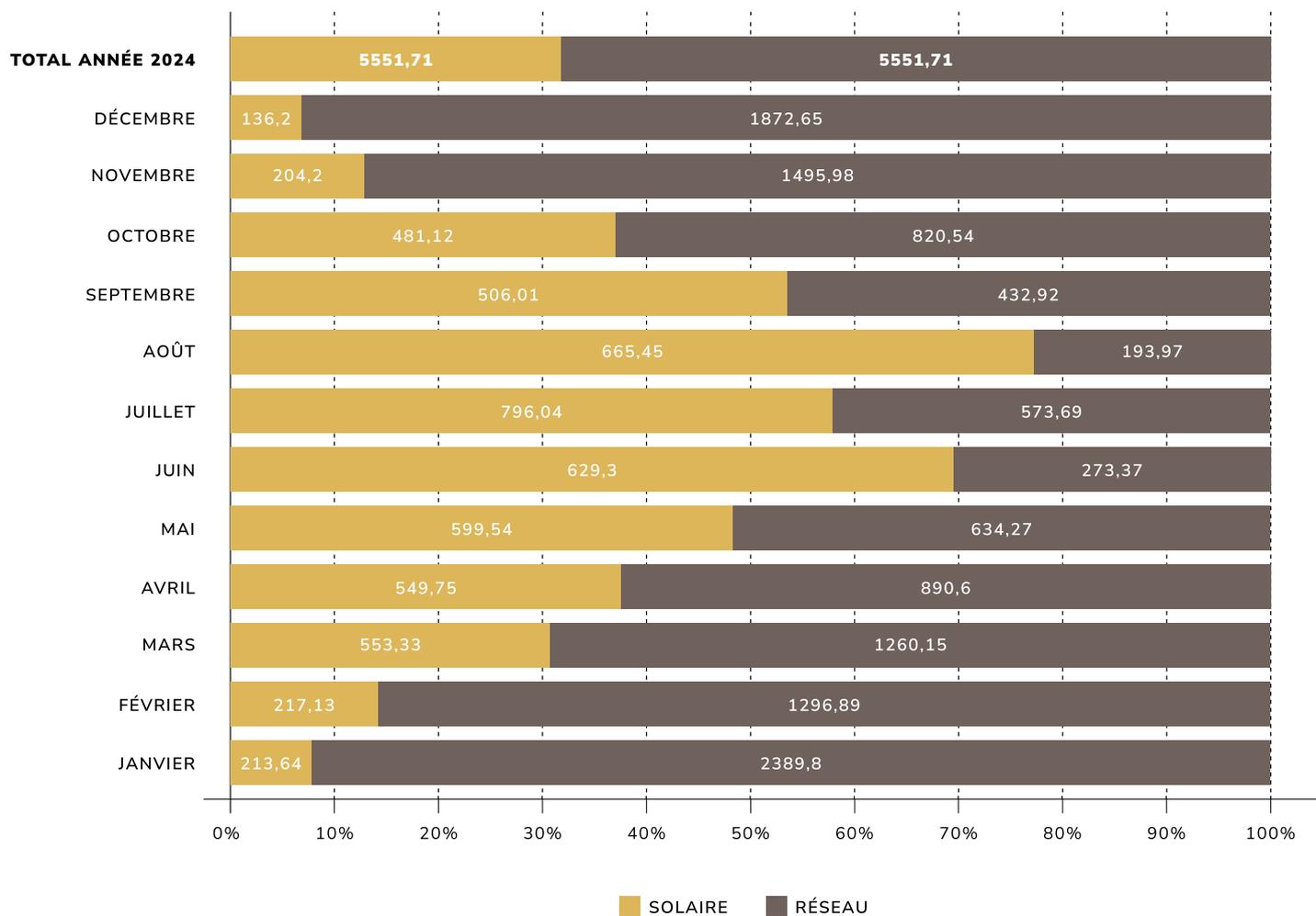
raisons, conscientes ou inconscientes, qui le motivent.

Ils peuvent agir en conséquence pour stabiliser la situation en suivant les conseils et les phrases-type proposées par les négociateurs de crise. Trois niveaux sont envisagés dans l'application, en fonction de la volatilité des situations et du niveau de risque qu'elles peuvent représenter.





▷ RÉPARTITION DE LA CONSOMMATION (EN KWH) - ANNÉE 2024



THETRUSTEDAGENCY.COM



ADRESSE POSTALE

**BOIS DE FRÉMY
89350 VILLENEUVE-LES-GENÊTS**



ADRESSE E-MAIL

CAMPUS@THETRUSTEDAGENCY.COM