

[CP]

CULTURE PATRIMOINE

CONSEILS & ACCOMPAGNEMENT DURABLES

SOCIETE À MISSION

CULTURE PATRIMOINE

RAPPORT OCTOBRE 2024



INTRODUCTION

Culture Patrimoine est une société de services patrimoniaux, un multi family office, créée en 2003. Depuis lors, elle accompagne ses clients dans l'établissement, la mise en oeuvre et le suivi à long terme de leur stratégie patrimoniale avec pour ambition d'être l'interlocuteur de référence de ses clients.

Aujourd'hui pour aller plus loin et avoir un impact positif sur les acteurs de son écosystème, Culture Patrimoine a décidé de devenir société à mission. Ce rapport couvre la période du 01/07/2023 au 30/06/2024.



NOTRE RAISON D'ÊTRE

“Cultiver la sérénité patrimoniale de nos clients et favoriser l'épanouissement personnel et professionnel de nos collaborateurs”



Notre raison d'être souligne notre double engagement :

Nous aspirons à jouer un rôle central dans la vie de nos clients et être la source de solutions personnalisées et pérennes dans le temps, à travers notre analyse à 360° de leur patrimoine et notre accompagnement sur mesure.

Nous souhaitons créer un environnement où nos collaborateurs se sentent entendus et soutenus tant dans leurs aspirations professionnelles que personnelles, renforçant ainsi un engagement mutuel au sein de l'entreprise.



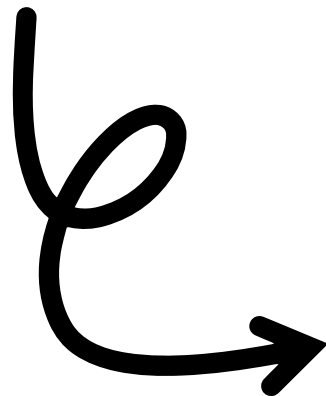
NOS OBJECTIFS STATUTAIRES

Nos objectifs statutaires reprennent cette double ambition : être là pour nos clients et pour nos collaborateurs. Ainsi avons nous défini les objectifs statutaires suivants :

1. Éclairer les décisions patrimoniales de nos clients en tant qu'interlocuteur de référence dans le cadre d'une gestion long terme et sur mesure
2. Soutenir l'ambition des collaborateurs au sein de l'entreprise et apporter des solutions concrètes à leur situation de vie

OBJECTIF STATUTAIRE

**Éclairer les décisions patrimoniales de nos clients
en tant qu'interlocuteur de référence dans le cadre
d'une gestion long terme et sur mesure**



NOS OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

NOS OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

De notre premier objectif statutaire orienté client (OS1) découlent les objectifs opérationnels suivants :

- pour “**Éclairer les décisions patrimoniales**”, il s’agit
 - D’optimiser l’efficacité de notre accompagnement en vue d’une prise de décisions éclairées
- pour “**Interlocuteur de référence**” il s’agit
 - D’accroître la confiance des clients en nos services
 - De répondre de manière proactive et exhaustive à toute demande client
- Pour “**Gestion long terme et sur-mesure**” il s’agit
 - De personnaliser le service client
 - D’avoir une relation contractuelle supérieure à 3 ans

50%

NOUS FONT CONFIANCE POUR LA
MISE EN OEUVRE DE LEURS
INVESTISSEMENTS

+56

NPS GLOBAL - AU DESSUS DU
BENCHMARK “SERVICES” (+25)

NOTE DE SATISFACTION GLOBALE CLIENT
8,49/10

OS1 - Éclairer les décisions patrimoniales

Si la culture financière des Français s'améliore selon la dernière étude de l'OCDE, le développement de l'offre financière, la multiplicité des fournisseurs de services et les changements législatifs rendent indispensable l'éclairage des décisions patrimoniales des clients par un interlocuteur de confiance. Notre engagement en faveur de la promotion de la sérénité patrimoniale reflète ce postulat : **il s'agit pour nous d'assumer un rôle central dans la vie de nos clients, d'être la source de solutions personnalisées et durables.**

Cet objectif passe par un engagement envers la transparence et la responsabilité, des éléments cruciaux pour une gestion sereine.

Nous considérons en effet que notre rôle va au delà d'une simple prestation de services financiers : **nous souhaitons optimiser notre accompagnement afin de permettre au client de prendre des décisions patrimoniales éclairées.**

Il s'agit d'une mission éducative et consultative visant à informer et à guider nos clients dans la prise de décisions pertinentes aujourd'hui mais aussi demain.

En offrant une analyse approfondie de leur situation développée au cours d'un rendez-vous dédié de notre parcours client, et en fournissant des conseils personnalisés dans une transparence totale, nous visons à accompagner nos clients dans la construction d'un avenir financier solide et durable.

Nous croyons fermement que cette approche centrée sur le client est essentielle pour promouvoir une gestion patrimoniale pérenne et contribuer à la **sérénité patrimoniale** de nos clients.

L'importance de la pédagogie dans notre approche client se reflète également dans les interventions que nous dispensons auprès de partenaires prestigieux comme l'université Paris Dauphine, les formations Francis Lefebvre ou encore le C.R.A.

OS1 - Éclairer les décisions patrimoniales

Nous avons choisi plusieurs indicateurs pour matérialiser la réalité de cette aide que nous apportons à nos clients.

D'abord le pourcentage d'études patrimoniales menant à des investissements avec Culture Patrimoine :

Au 30/06/2024, près de **52 %** des clients que nous avons rencontré ont décidé de nous faire confiance dans la mise en oeuvre de leur stratégie patrimoniale.

Cette décision est prise à l'issu d'un parcours qui permet au client de maîtriser les tenants et les aboutissants de l'offre qui lui est faite. Ce parcours se compose d'un premier entretien de connaissance client, et d'un second rendez-vous dédié à l'analyse approfondie de la situation exposée par le client et l'établissement d'une stratégie pour répondre aux objectifs à court, moyen et long terme. Un troisième entretien de débriefing et de prise de décision permet de s'assurer de la bonne compréhension de la stratégie et de valider sa mise en oeuvre.

Selon cet indicateur, une personne sur deux choisi de faire confiance à Culture Patrimoine pour mettre en place les préconisations présentées.

Ensuite, les résultats 2024 de notre enquête de satisfaction clients démontrent que **91% de nos clients** interrogés sont satisfaits de la sérénité apportée par l'accompagnement de Culture Patrimoine.

Ils sont par ailleurs **89,7%** (*même échantillon*) à être satisfaits de la qualité de nos conseils.

90%

DES CLIENTS INTERROGÉS SONT
SATISFAITS DE LA CLARTÉ DE
LA SYNTHÈSE DE RENDEZ-VOUS
ET DE LA DIVERSITÉ DE L'OFFRE
MISE À LEUR DISPOSITION

OS1-INTERLOCUTEUR DE RÉFÉRENCE

Accroître la confiance de nos clients en nos services est une de nos priorités. Nous considérons que la confiance est le fondement même de toute **relation durable**, surtout en matière de gestion de patrimoine.

Notre approche repose sur une **écoute attentive** des besoins et des préoccupations de nos clients, ainsi que sur une **communication honnête** et rapide à chaque étape de notre parcours client.

Dans un souci **d'excellence**, nous visons à dépasser leurs attentes et offrir le service le plus complet et fiable possible.

Ce suivi structuré nous permet d'être toujours au côté de nos clients et de nous positionner comme **interlocuteur de référence**.

De plus, nous investissons dans les dernières technologies pour fluidifier notre relation (*signature électronique*) et mettons à disposition des clients un espace digital sécurisé pour garantir la protection des données et la confidentialité de nos clients.

Notre approche globale permet de développer des relations de confiance et de devenir l'interlocuteur de référence de nos clients pour leurs problématiques patrimoniales.

Nous nous engageons à fournir des **réponses claires et détaillées** à toutes interrogations de nos clients.

Notre équipe est formée pour offrir un service client "wahou", en étant à l'écoute des demandes spécifiques des clients et en leur apportant une réponse pertinente et précise.

Nos synthèses patrimoniales sont construites de manière à étudier de manière **approfondie** chacune des problématiques soulevées par le client mais également d'adopter une vision macro et d'anticiper les situations à venir (*anticiper le train de vie à la retraite, les transmissions*).

Notre volonté est d'avoir une **vision à 360°** du patrimoine du client.

Notre approche repose sur la mobilisation de nos ressources internes mais également par la mise en relation avec des professionnels **partenaires**.

OS1 - Interlocuteur de référence

Nous avons choisi plusieurs indicateurs pour matérialiser la réalité de la **confiance** que nous font nos clients.

Les clients ayant souhaité un accompagnement long terme via la signature de notre contrat d'accompagnement patrimonial ont été plus de **96%** à le reconduire en 2024.

Ce chiffre nous indique que les clients sont pleinement **satisfaits** de notre accompagnement et nous donne leur confiance pour poursuivre notre travail à leur côté.

Le nombre de **recommandations** chaque année (*265 pour la période*) témoigne de l'enthousiasme de nos clients pour nos services.

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction annuelle que nous effectuons chaque année, **87% de nos clients considèrent Culture Patrimoine comme leur interlocuteur de référence.**

Confiance :

91% de nos clients se sentent en confiance après le premier rendez-vous.

Réponse pertinente :

87,6% des nos clients sont satisfaits de la pertinence de la réponse à leur besoin.

Répondre de manière proactive :

Ce taux monte à 97,2% en matière de disponibilité et de réactivité.

Ces chiffres montrent que nous avons su transformer notre objectif de devenir **l'interlocuteur de référence** de nos clients en **réalité.**

16 ans

Notre contrat d'accompagnement patrimonial le plus long

OS1 - Gestion long terme et sur-mesure

Chez Culture Patrimoine, nous tenons à proposer un service client **sur-mesure** dans le cadre d'une gestion **long terme** du patrimoine de nos clients.

Dans ce but, nous avons créé dès 2009 le **Contrat d'accompagnement patrimonial**, qui nous permet de construire une relation sur le long terme, avec un suivi contractualisé. Aujourd'hui nous avons plus de **554** foyers accompagnés sous cette forme.

Ce format inclut un ensemble de service : délégation des déclarations fiscales et vérification des avis, suivi et revue régulière des investissements, 2 rendez-vous annuel, svp patrimonial (*conseil expert à la demande*), hub de professionnels.

La longévité de nos relations client (*5 ans en moyenne*) se manifeste par la confiance et le respect mutuel.

Nous anticipons au maximum les besoins de nos clients pour rester pertinents, nous adapter au mieux à leur évolution et les accompagner aux moments charnières de leur vie.

Nous les accompagnons sur tout type de sujet patrimonial, via notre expertise interne mais également grâce à la mise en place d'un réseau de partenaires de confiance et de qualité.

De manière classique, notre expertise couvre **le financier, l'immobilier, la fiscalité.**

Dans un soucis de répondre toujours mieux aux problématiques spécifiques de nos clients, nous avons développé **deux offres sur mesure** :

- une offre de **bien être patrimonial** pour les entreprises : *une opportunité d'accompagnement de gestion financière des salariés.*
- une offre de contrat d'accompagnement patrimonial **administratif** dans un double objectif : *aider nos clients senior dans la gestion administrative de leur patrimoine, mais également alléger la charge mentale que peut représenter cette même gestion pour tout type de client.*

Cette vision favorise une **confiance** accrue de nos clients en nos services personnalisés, les incitant à rester à nos côtés à long terme.

OS1 - Gestion long terme et sur-mesure

Nous avons choisi plusieurs indicateurs pour matérialiser la relation long terme et sur mesure que nous entretenons avec nos clients :

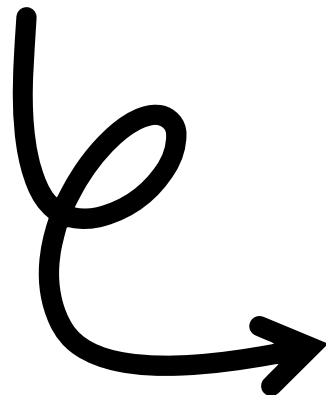
- **25%** des clients que nous avons rencontré entre juin 2023 et juin 2024, soit 45 personnes, ont décidé qu'ils souhaitaient mettre en place un accompagnement long terme via la signature d'un contrat d'accompagnement patrimonial ;
- La durée moyenne d'un CAP est de **4,5 ans** ;
- Le CAP le plus long est de **16 ans** : des clients nous accompagnent sous ce format depuis sa création ;
- Dans le cadre de notre enquête annuelle de satisfaction, les clients considérés comme fidélisés sont de **60,5%**, soit un résultat nettement supérieur au benchmark notre secteur.

Par ailleurs, si les clients nous contactent prioritairement pour obtenir un accompagnement global, notre cabinet est reconnu pour son offre spécifique **retraite, cession et reprise d'entreprise** ou encore **droit international**.

RELATION
long terme

OBJECTIF STATUTAIRE

Soutenir l'ambition des collaborateurs au sein de l'entreprise et apporter des solutions concrètes à leur situation de vie



**NOS OBJECTIFS
OPÉRATIONNELS**

NOS OBJECTIFS OPERATIONNELS

De notre second objectif statutaire, orienté collaborateurs (OS2),
découlent les **objectifs opérationnels** suivants :

- Pour “**Soutenir l’ambition**”, il s’agit, pour Culture Patrimoine,
 - De faire évoluer les collaborateurs
 - De participer à leur évolution intellectuelle
 - De s’assurer de l’évolution régulière de leur rémunération globale
- Pour “**Situation de vie**”, il s’agit
 - De concilier les valeurs et aspirations personnelles avec le monde professionnel

35%

D'ÉVOLUTION DE GRADE EN 2023

25%

D'ÉVOLUTION DES
RÉMUNÉRATIONS EN 2023

TÉLÉTRAVAIL PAR SEMAINE
2 JOURS

OS2 - Soutenir l'ambition

Culture Patrimoine embauche ses futurs associés. Notre objectif est de les amener à ce stade via un parcours construit.

En offrant des opportunités régulières de passage de grades, Culture Patrimoine récompense le mérite et le travail de ses collaborateurs. Ce processus de promotion, sacralisé par des annonces collectives et des **attentions particulières** (*invitation au restaurant...*), permet de valoriser l'engagement des salariés et de stimuler la motivation ainsi que l'ambition, créant ainsi un environnement propice à l'excellence.

La promotion interne favorise également la **fidélisation** des talents en actant les perspectives d'évolution annoncées dès l'entrée dans l'entreprise.

Cela témoigne de l'engagement de CP envers ses salariés et contribue à instaurer un **climat de confiance**.



OS2 - Soutenir l'ambition

Pour suivre cette évolution, nous avons choisi les indicateurs suivants :

- Atteindre une évolution de **+19%** des effectifs au 30 juin 2025 avec un pallier à 8% au 30 juin 2024 :

RÉSULTATS

EFFECTIF | -3,8%

Entre 01/03/2023 et 01/01/2024

EFFECTIF | 0%

Entre 09/2023 et 01/2024

EFFECTIF | 4%

Entre 01/2024 et 09/2024

Notre politique RH est de recruter des profils junior, issu d'une formation Master 2 en gestion de patrimoine reconnue.

La montée en grade de collaborateurs est liée à l'acquisition de **briques** de compétences prédéfinies ayant trait au savoir, au savoir être et au savoir faire.

Le passage au grade de manager passe par l'acquisition de la **compétence** associée et nécessite donc de poursuivre notre croissance et d'accueillir de nouveaux salariés. D'où la nécessité d'avoir une évolution positive et régulière des effectifs.

- **Objectif** : Evolution moyenne de **1,7** grade d'ici 2025 pour chaque salarié

Les entretiens semestriels préalables au passage de grade ont lieu en janvier et septembre de chaque année.

Ainsi entre septembre 2023 et janvier 2024, l'ensemble de notre équipe salarié a évolué en moyenne de 0,3 grade.

Cela se traduit par **35%** des salariés ayant atteint le grade supérieur sur la période.

Pour la période du 01/01/2024 au 01/09/2024, 15% des salariés ont changé de grade soit une évolution moyenne de 0,28 grade.

de grade
ÉVOLUTION

OS2 - Soutenir l'ambition

L'épanouissement intellectuel des salariés est un processus capital pour Culture Patrimoine.

Nous le développons par de nombreux biais :

Tout d'abord, il s'agit de favoriser un environnement qui encourage la curiosité intellectuelle et l'apprentissage continu. Culture Patrimoine reconnaît l'importance **de la formation et du développement professionnel** pour permettre aux employés d'acquérir de nouvelles compétences.

L'évolution au sein de la structure se fait par la validation de briques d'apprentissage, dites briques validantes, qui ont trait tant au **savoir-faire** (*compétences techniques, connaissances produits*) qu'au **savoir-être** (*leadership, gestion de l'erreur*).

Chaque salarié est **membre** d'un pôle (*financier, immobilier, communication, RSE...*) afin de diversifier ses connaissances et ses compétences.

Le **partage de connaissance** est également un élément clé de l'apprentissage chez Culture Patrimoine : chaque salarié est invité à créer des formations internes (*cas pratique, formation thématique*) et externes (*webinaire*). Cela permet de valoriser et de transmettre les compétences acquises.

Nous avons également créé des **cycles de formations**, composés de groupes de 3 ou 4 personnes ayant des grades différents pour devenir **référents** d'un sujet technique.

Chaque personne gère l'ensemble des sujets patrimoniaux des clients, mais une équipe sera référente pour divulguer les actualités, bonnes pratiques et points d'attention sur un sujet précis.

En combinant ces éléments, Culture Patrimoine crée un environnement propice à l'épanouissement intellectuel de ses salariés, favorisant ainsi leur **bien-être** et leur **succès** à long terme.

OS2 - Soutenir l'ambition

LES BRIQUES VALIDANTES - Une base objective de progression

TÂCHES	RESPONSABLE OPÉRATIONS JUNIOR	RESPONSABLE OPÉRATIONS CONFIRMÉ	RESPONSABLE OPÉRATIONS SENIOR
Critères validants	Gestion des opérations	Gestion du temps	Connaissance des process et des outils
	Gestion de la communication	Service client	Gestion du temps de travail
			Service client wahou
Salesforce			
Savoir utiliser le rapport Pôle admin	X		
MAJ Salesforce (voir commentaires)	X		
Créer et mettre à jour les opérations sous Salesforce			X
Relation Client			
Savoir relancer un client (être précis dans la demande, utiliser les bonnes formulations, choisir le moyen adapté - téléphone, sms, e-mail)	X		
Savoir gérer la communication client tout au long de l'opération (claire, précise et cordiale)	X		
Savoir expliquer une erreur / un problème en interne et en externe	X		
Savoir remonter clairement un problème à l'analyste / consultant	X		
Être garant du service client wahou (faciliter la démarche pour le client, limiter les interactions...)		X	
Box			
Savoir classer les scans et ranger un dossier BOX	X		
Savoir partager un dossier BOX avec un collaborateur CP, un partenaire et un client	X		
Organisation / Partenariats			
Savoir saisir ses dossiers en agence	X		
Savoir être le moteur du dossier auprès du partenaire (voir commentaires)	X		

Chaque poste chez Culture Patrimoine offre un système de **briques validantes** qui, une fois atteintes, permettent **d'évoluer** et de poursuivre avec de nouveaux objectifs à remplir.

Cela permet à chaque collaborateur de **suivre** son évolution et de connaître sa **capacité** à progresser selon une grille de compétences pré-définie.

La grille est pré-complétée par le collaborateur qui la passe en revue avec son manager pour valider la progression et définir l'évolution future.

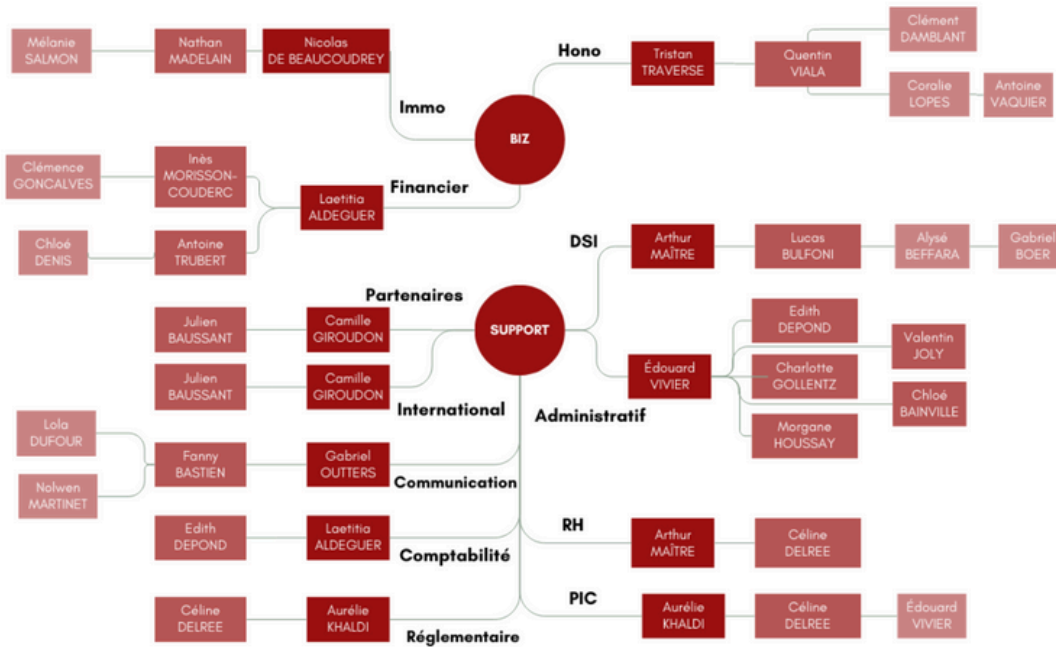
Cette grille permet également de visualiser la montée en compétence de chaque collaborateur et d'apporter des réponses au développement intellectuel de chacun (besoin de formation, d'accroissement, objectif semestriel de progression...).

Chaque grade supérieur reprend les bases du grade inférieur afin de ne pas perdre les en compétence en avançant.

EPANOUISSEMENT
intellectuel

OS2 - Soutenir l'ambition

Les pôles



en petites feuilles
EVOLUTION

02S - Soutenir l'ambition

L'évolution financière des salariés revêt une importance cruciale dans leur développement professionnel.

Non seulement elle **récompense** l'engagement et les compétences croissantes, mais elle stimule également la motivation au sein de l'entreprise.

De plus nous pensons qu'une évolution financière adéquate permet aux salariés de mieux subvenir à leurs besoins, réduisant ainsi le stress financier et favorisant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Culture Patrimoine cultive une politique de rémunération **transparente** avec une grille d'évolution et de salaire accessible à tous les salariés. Nous pensons qu'il s'agit d'un levier puissant pour favoriser la confiance, la collaboration et l'équité au sein de l'équipe. Elle contribue également à **combattre les discriminations**, basée sur le genre ou l'âge.

Pour suivre cette évolution, nous avons choisi les indicateurs suivants :

- Bilan des rémunérations avec date calendaire
 - **+ 24,34%** entre 2022 et 2023
- Tendre vers 6,95% du chiffre d'affaires en partage de valeur
 - **+ 6,61%** en 2023
 - + 6,23% en 2022
 - + 6,1% en 2021
- Renouvellement du plan LTIP



EVOLUTION
financière

OS2 - Situation de vie

Nous nous engageons à **soutenir** nos collaborateurs dans leur équilibre entre vie professionnelle et personnelle, d'abord à travers des politiques favorisant le télétravail et la gestion flexible des horaires. Ces points nous semblent essentiels pour offrir **flexibilité** et **confort** aux salariés, tout en favorisant la productivité. Les salariés peuvent télétravailler deux jours par semaine et une semaine entière chaque semestre.

Ensuite, nous avons mis en place des forfaits de mobilité adaptés afin de promouvoir des modes de déplacement **durables** et respectueux de l'environnement, encourageant ainsi une meilleure qualité de vie pour nos employés tout en contribuant à la préservation de notre planète.

Par ailleurs, nous organisons régulièrement des **campagnes** en lien avec les valeurs chères à nos salariés. Cela peut prendre la forme de campagnes de don du sang, d'actions sportives. Ces événements visent à renforcer le **sentiment d'appartenance** des salariés à notre entreprise, tout en leur permettant de s'investir dans des projets qui leur tiennent à cœur et qui contribuent positivement à la société.

En encourageant activement la participation de nos employés à ces initiatives, nous cultivons un environnement de travail où chacun se sent valorisé et engagé, au service de causes qui dépassent le cadre strictement professionnel.

La **santé mentale** des salariés est un enjeu important pour Culture Patrimoine qui se sent très concerné.

Parmi les actions mises en place figurent :

- un atelier sur la gestion du stress ;
- une roue de l'humeur pour exprimer anonymement sa météo intérieure ;
- un comité écoute pour favoriser l'échange au sein de l'entreprise.

Accompagnement
QUOTIDIEN

OS2 - Situation de vie

Enfin, nous avons mis en place un **congé rémunéré** de trois mois permettant aux salariés ayant 4 ou 5 ans d'ancienneté de se consacrer à un **projet personnel** qui leur tient à coeur.

Ce temps de pause a été conçu pour permettre au salarié de prendre le temps de réfléchir globalement à son projet professionnel.

Il peut ainsi prendre du recul par rapport à son parcours chez Culture Patrimoine ce qui peut même l'amener vouloir à renforcer son engagement dans la société pour atteindre des postes à responsabilité.

3 salariés ont déjà bénéficié de cette pause afin de réaliser des projets variés :

- **le premier** l'a consacré à sa passion pour l'écriture en prenant des cours et en rédigeant sa propre nouvelle ;
- **la seconde** a mis à profit ce temps pour améliorer ses compétences en anglais en prenant des cours à New York ;
- **la troisième** est devenu bénévole dans une association de protection des coraux à Tahiti.

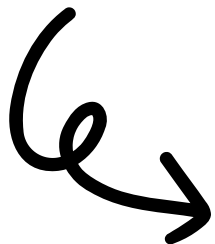
OS2 - Parole de salariés

Dans le cadre de **notre engagement** en tant que société à mission, nous avons à coeur de nous assurer de la cohérence de nos actions avec nos objectifs statutaires.

Ainsi, pour mesurer l'impact de nos initiatives et actions en interne, nous avons réalisé une évaluation du Net Promoter Score (NPS) Collaborateur, un indicateur essentiel qui permet de quantifier **la satisfaction** et **l'engagement** de nos équipes.

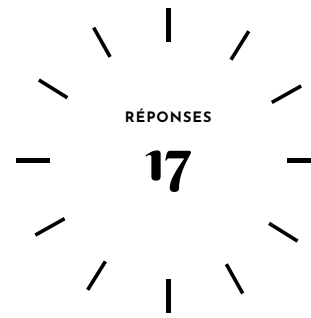
Cette étude bi-annuelle nous permet un retour d'expérience de nos collaborateurs au sein de notre entreprise et d'identifier des axes d'amélioration en lien avec nos engagements statutaires.

L'évaluation du NPS collaborateur constitue un outils pour ajuster nos actions et garantir que notre engagement se traduit dans l'environnement de travail de Culture Patrimoine.



LES RÉSULTATS

NPS
COLLABORATEURS



Nous avons interrogé les collaborateurs pour avoir leur ressenti sur quant aux points qualitatifs suivants. Avec 17 réponses, nous avons obtenu les résultats suivants :

- Vous sentez-vous accompagné par Culture Patrimoine dans le développement de votre projet professionnel ?
- Vous sentez-vous accompagné par Culture Patrimoine dans votre développement intellectuel ?
- Vous sentez-vous épanoui chez Culture Patrimoine ?
- Etes-vous aligné avec les valeurs de Culture Patrimoine ?
- Culture Patrimoine contribue-t-elle à votre équilibre pro/perso ?

7,8/10

8,2/10

7,7/10

8,8/10

7,5/10

Avec une moyenne de **8/10**, Culture Patrimoine recueille des **avis positifs** de ses collaborateurs sur les politiques qu'elle met en place afin de favoriser leur **épanouissement**.

Le détail des réponses et les points d'amélioration sont repris dans les pages suivantes.

8/10

LE NPS COLLABORATEUR

7,8/10

Vous sentez-vous accompagné par Culture Patrimoine dans le développement de votre projet professionnel ?

Exemples de réponses :

- *“Lorsque j'ai des questionnements le manager et autres consultants sont à l'écoute et disponibles pour échanger. L'option du Fidavenir est également un vrai plus.”*
- *“Suivi régulier du manager / autres membres de l'équipe pour aider & donner des conseils selon les problématiques rencontrées”*
- *“L'évolution du poste est très cadrée et théorique, il y a une route pré-tracée avec des objectifs de passage de grade qui sont les mêmes pour tout le monde et si l'on ne se reconnaît pas dans (tout) ce qui est proposé pour la suite du parcours pro (prise de management, développement commercial par ex), ça peut être délicat de se projeter => pouvoir construire sa propre feuille de route en incorporant plus ou moins certaines tâches selon ce qui nous correspond le plus (dans un monde idéal :))”*

Nos axes de réflexion :

- Culture Patrimoine envisage à court terme la création de parcours alternatifs au modèle existant (évoqué au séminaire d'août 2024).

LE NPS COLLABORATEUR

8,2/10

Vous sentez-vous accompagné par Culture Patrimoine dans votre développement intellectuel ?

Exemples de réponses :

- *“Beaucoup de formations internes et d'outils à disposition”*
- *“Feedback, confiance sur les missions, recherche de développement / prise de hauteur / réflexion. En contrepartie ça demande bcp d'énergie, mais on est stimulés”*
- *“Ce qui me manque c'est de pouvoir prévoir du temps pour approfondir un sujet : en principe on peut le faire mais dans la pratique on a toujours des tâches plus urgentes. Ce serait intéressant également de pouvoir assister à certaines conférences pour approfondir des sujets.”*
- *“Peut-être un cadre plus défini de ce qu'on attend de nous (impression souvent qu'on attend "tout" de nous), pour avancer progressivement et ne pas se perdre”*

Nos axes de réflexion :

- Proposer des parcours spécialisés (*ingénierie patrimoniale, management...*) ;
- Mise en place de coaching individualisés internes à thématique (*immobilier, financier et fiscal...*) ;
- Suivi d'une formation commercial externe à partir du grade Analyste Senior (S1 2024).

LE NPS COLLABORATEUR

7,7/10

Vous sentez-vous épanoui chez Culture Patrimoine ?

Exemple de réponses :

- *“Bonne école sur le technique et le commercial, bonne entente entre collègues”*
- *“Je réussi à me projeter dans la société et elle me donne les moyens de satisfaire mes désirs dans la sphère personnelle”*
- *“Plus d'équilibre vie pro / vie perso + une meilleure rémunération”*

Nos axes de réflexion :

- Réflexion sur la politique de rémunération de Culture Patrimoine (séminaire d'août 2024).

LE NPS COLLABORATEUR

8,8/10

Etes-vous aligné avec les valeurs de Culture Patrimoine ?

Exemple de réponses :

- *“Volonté de croissance, bien-être des salariés, esprit "start-up" et surtout ce sentiment que toutes les bonnes idées / projets sont accueillies et que rien n'est impossible”*
- *“Parfois j'ai l'impression que la volonté de délivrer un service client waouh et d'être toujours à fond peut être au détriment de la forme mentale de certaines personnes.”*

Nos axes de réflexion :

- Atelier RH annuel individuel bien être en entreprise.

LE NPS COLLABORATEUR

7,5/10

Culture Patrimoine contribue-t-elle à votre équilibre pro/perso ?

Exemple de réponses :

- *“En partie grâce à la stabilité que le travail apporte et à la rémunération qui reste de manière objective une bonne rémunération par rapport à d'autres personnes en France. Sinon, CP sollicite énormément de temps et d'énergie et il est très difficile d'avoir un équilibre pro / perso aligné car les périodes de rush sont quasi permanentes”*
- *“Toujours une attention particulière à l'équilibre, et notamment au poids du pro dans la vie quotidienne”*
- *“possibilité d'ajuster ses horaires pour prise de rdv perso par ex”*
- *“Respect des activités personnelles”*

Nos axes de réflexion :

- Développement du télétravail dans le cadre de la mobilité territoriale des collaborateurs (*planification 2025*).

LE NPS COLLABORATEUR

LE MOT DE LA RÉFÉRENTE

Le passage de Culture Patrimoine au statut de société à mission en 2023 marque une étape significative dans son engagement envers des valeurs humaines et responsables, tout en consolidant son expertise dans le domaine des services patrimoniaux. Les résultats obtenus au cours de l'année, tant au niveau de l'accompagnement client que du soutien aux collaborateurs, témoignent de l'efficacité de la stratégie mise en place.

La satisfaction élevée des clients et l'évolution constante du bien-être des collaborateurs illustrent l'impact concret des actions menées, en particulier en matière de personnalisation des services comme le permet le contrat d'accompagnement administratif, de soutien à l'équilibre

vie professionnelle-personnelle avec notre programme Fid Avenir, et de développement des compétences internes avec les formations salariés internes et externes.

Néanmoins, des défis demeurent, notamment en termes de pérennisation des actions à long terme et d'adaptation continue aux attentes et besoins de toutes les parties prenantes. Ainsi, parmi nos objectifs figurent notre souhait de partager plus largement nos connaissances et compétences, à tout type de public et de créer un environnement de travail toujours plus favorable à nos collaborateurs en les intégrant plus fortement dans notre modèle d'entreprise à mission.



L'EQUIPE

CONTACT

Référente	Céline DELREE
E-mail	pic@culturepatrimoine.fr
Site web	www.culturepatrimoine.fr
Téléphone	+33 1 79 74 24 42
Adresse	1 rue Volney 75002 Paris