

mazars

61, rue Henri Regnault
92400 Courbevoie
France

Tél : +33 (0)1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0)1 49 97 60 01
www.mazars.fr

KLESIA S.A.

**Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la
vérification de l'exécution des objectifs sociaux et
environnementaux**

Période allant du 5 août 2020 au 31 décembre 2021

KLESIA S.A.

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance
Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 340 483 684

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 5 août 2020 au 31 décembre 2021

A l'Assemblée générale de l'Institution,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société KLESIA S.A., dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC sous le numéro 3-1895, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans le rapport du comité de mission et relatives à la période allant du 5 juin 2020 au 31 décembre 2021.

Conclusion

Concernant les objectifs « Soutenir et accroître des actions en faveur de l'Humain et plus spécifiquement dans les domaines du Handicap et de la Diversité », « Déployer des pratiques d'achats responsables avec nos partenaires contractuels dans le respect de critères sociétaux et environnementaux » et « Développer nos Investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable », sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- le fait que l'entité ait atteint les objectifs opérationnels qu'elle a définis pour chacun des autres objectifs sociaux et environnementaux, et que
- par conséquent, KLESIA S.A. respecte chacun des autres objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donné pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

KLESIA S.A. a mis en œuvre des moyens adéquats pour chaque objectif retenu en application du 2° de l'article L.210-10 et inscrit dans ses statuts. Toutefois, la situation sanitaire a influencé le résultat de certains indicateurs issus du baromètre clients relatifs à l'objectif « Ecouter et intégrer les attentes des

parties prenantes du groupe dans la proposition de nouvelles solutions ou d'évolutions de nos produits et services », ne permettant pas d'atteindre les objectifs opérationnels fixés¹.

Les cibles associées aux indicateurs « Evolution de la consommation d'eau et d'énergie » associés à l'objectif « Développer des actions en faveur de la diminution de nos empreinte environnementale en matière d'évolution des consommations énergétiques » n'apparaissent plus adaptées à l'aune des changements des habitudes de travail des salariés. La société a choisi de revoir sa feuille de route pour tenir compte de ces évolutions et de ne pas présenter d'objectifs chiffrés.

En raison de l'importance des faits décrits ci-dessus, nous n'avons pas été en mesure d'émettre une conclusion sur le respect par l'entité des deux objectifs cités ci-dessus retenu en application du 2° de l'article L.210-10 et inscrit dans ses statuts, qu'elle s'est donnée pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande.

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement.

Responsabilité de la société

Il appartient à l'entité :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce ;

¹ Sont concernés le pourcentage de satisfaction des individus vis-à-vis de l'accueil téléphonique, le pourcentage de satisfaction des entreprises vis-à-vis des espaces clients, le pourcentage de satisfaction vis-à-vis de la disponibilité des commerciaux, le pourcentage de satisfaction quant à l'adéquation de la proposition au besoin.

- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir son rapport en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmises par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ce rapport est joint au rapport de gestion du Conseil d'Administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

En application des dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le respect par l'entité des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre janvier et juin 2022 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines.

Nous avons notamment mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparations des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, représentant notamment la Direction de la Communication et de la RSE, la Direction des Opérations Assurance de Personnes, la Direction de l'Action sociale, la Direction des Achats, la Direction financières, la Direction des Investissements, la Direction des Services Généraux et la Présidente de la Commission d'Intérêt Général.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance des activités de l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être ainsi que ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

- d'une part, la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de l'entité précisés dans ses statuts (ci-après « raison d'être ») et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence des objectifs, de la raison d'être et de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux :

- Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
- Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - o les informations disponibles dans l'entité (par exemple, procès-verbaux des réunions du conseil, échanges avec le comité social et économique, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques);

- la feuille de route de société à mission et le dernier rapport du comité de mission établi depuis la dernière vérification ;
- le cas échéant, ses publications (par exemple, plaquette commerciale, rapport de gestion, rapport intégré, Déclaration de performance extra-financière, sur le site internet).
- Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, la cohérence entre :
 - les informations collectées ;
 - la raison d'être et
 - les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous nous sommes enquis de l'existence d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental, et nous avons vérifié si les objectifs opérationnels ont été atteints au regard des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que le rapport du comité de mission ;
- nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du comité de mission et avons corroboré l'information collectée avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts de l'entité. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous nous sommes enquis auprès de la direction générale de l'entité des moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous avons vérifié la présence dans le rapport du comité de mission d'indicateurs cohérents avec les objectifs opérationnels et aptes à démontrer le positionnement des objectifs opérationnels sur leurs trajectoires définies ;
- nous avons apprécié l'adéquation des moyens mis en œuvre visant au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires, au regard de l'évolution des affaires sur la période;
- nous avons vérifié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs et, notamment nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;

- vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège du groupe et couvrent 100 % des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
- apprécié la cohérence d'ensemble du ou des rapports du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant,

Mazars SAS

Paris La Défense, le 13 juin 2022



Edwige Rey

Associée RSE &
Développement Durable

Annexe 1 : Liste des objectifs et indicateurs clés de suivi

Objectifs	Indicateurs clés de suivi	Périmètre d'audit
Ecouter et intégrer les attentes des parties prenantes du groupe dans la proposition de nouvelles solutions ou d'évolutions de nos produits et services	• Taux de décroché de l'accueil téléphonique	Groupe Klésia
	• Taux de satisfaction vis-à-vis de l'accueil téléphonique (individus et entreprises)	
	• Taux de satisfaction vis-à-vis des espaces clients (individus et entreprises)	
	• Taux de satisfaction vis-à-vis des actions de prévention	
	• Taux de satisfaction vis-à-vis de la disponibilité des commerciaux	
	• Taux de satisfaction vis-à-vis de la qualité du conseil apporté	
	• Taux de satisfaction quant à l'adéquation de la proposition au besoin	
Soutenir et accroître des actions en faveur de l'Humain et plus spécifiquement dans les domaines du Handicap et de la Diversité	• Nombre d'entrepreneurs sociaux engagés en faveur du bien-vieillir et du maintien / retour à l'emploi soutenus	
	• Pourcentage de salariés en situation de handicap	
	• Pourcentage de collaborateurs Klésia formés à la diversité et au handicap	
Déployer des pratiques d'achats responsables avec nos partenaires contractuels dans le respect de critères sociétaux et environnementaux	• Pourcentage des appels d'offres intégrant des critères RSE et diversité	
	• Montant d'achats auprès d'établissements d'insertion / réinsertion professionnelle	
	• Délai moyen de paiement des fournisseurs	
Développer nos investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable	• Evaluation ESG (VIGEO)	
Développer des actions en faveur de notre empreinte environnementale en matière d'évolution des consommations énergétiques	• Evolution des impressions	