



Tour Exaltis 61 rue Henri Regnault LA DEFENSE  
92400 COURBEVOIE

Tel : +33 (0)1 49 97 60 00  
Fax : +33 (0)1 49 97 60 01  
[www.forvismazars.com/fr](http://www.forvismazars.com/fr)

## **KLESIA SA**

### **Rapport de l'organisme tiers indépendant (tierce partie) sur la vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux**

Exercice clos le 31 décembre 2023

## KLESIA SA

Entreprise régie par le code des assurances

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital social de 368 000 085,5 euros

Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 340 483 684

Siège social : 4, rue Georges Picquart 75 017 Paris

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

Période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 décembre 2023

A l'Assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Forvis Mazars, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telle que présentée dans les rapports du comité de mission et relative à la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 décembre 2023 en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

### Conclusion

KLESIA SA a mis en œuvre des moyens adéquats et cohérents avec ses objectifs et ses ressources et ce pour chaque objectif retenu en application du 2° de l'article L.210-10 et inscrit dans ses statuts. Concernant l'objectif statutaire « Soutenir et accroître des actions en faveur de l'humain et plus spécifiquement dans les domaines du handicap et de la diversité », la société s'est fixé une cible ambitieuse de 100 % de collaborateurs formés à la diversité et au handicap qui n'a pas été atteinte. Cela s'explique notamment par le délai accordé pour réaliser la formation : au 31 décembre, certains nouveaux collaborateurs n'avaient pas effectué la formation compte tenu qu'ils disposaient d'un délai de 6 mois pour suivre cette formation obligatoire.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », des éléments que nous avons collectés, et compte tenu de ce qui précède, nous constatons que, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- l'entité n'a pas atteint l'ensemble des objectifs opérationnels qu'elle a définis pour l'objectif « Soutenir et accroître les actions de l'Humain et plus spécifiquement dans les domaines du Handicap et de la Diversité » retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrits dans ses statuts, et que
- par conséquent, la société KLESIA SA ne respecte pas l'objectif mentionné ci-dessus 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.

Par ailleurs, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les raisons exposées dans la section « Objectif 2 – Les principaux résultats » du rapport du comité de mission sur la non-atteinte de cet objectif<sup>1</sup>.

Pour chacun des autres objectifs statutaires, 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, la société KLESIA SA 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.

## Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons le commentaire suivant :

- Concernant l'objectif statutaire « Développer des actions en faveur de la diminution de notre empreinte environnementale », les objectifs opérationnels relatifs à la consommation d'énergie et d'eau portent sur un périmètre restreint. En effet, seules les consommations des bâtiments gérés par la Direction Immobilière sont prises en compte.

## 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 portant sur les 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 siège au siège de la société.

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

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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.

---

<sup>1</sup> présentés en annexe du présent rapport

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 l'entité

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 ;
- 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 ses rapports en s'appuyant sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmise par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ces rapports sont joints 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. Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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 et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>2</sup>.

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE\_SQ\_Programme de vérification\_SAM.

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 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 3 personnes et se sont déroulés entre Janvier et Avril 2024 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation du Rapport représentant notamment la Direction de la Communication et de la RSE, la Direction des Investissements, la Direction Immobilière Exploitation, la Direction du Développement RH, la Direction de l'Engagement, la Direction du Pilotage de l'Action Sociale, la Direction Organisation et Systèmes d'Information, la Direction de l'Offre, la Direction du Parcours Client, la Direction du développement de l'Individuel / Vente à distance aux Particuliers et la Direction des Achats

## 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.

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 (révisée) - *Mission d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique* (note de bas de page à conserver)

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 la société.
- Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
  - 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 les derniers rapports du comité de mission les derniers rapports du comité de mission établis 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 la société 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 la société 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 la société.

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 les rapports 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 les rapports 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 les rapports 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 s'il y a lieu par des vérifications au siège de l'entité et couvrent entre 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.

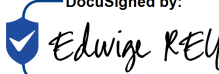
Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux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

L'organisme tiers indépendant,  
Forvis Mazars SAS

Paris La Défense, le 26 juin 2024

DocuSigned by:  
  
DDDF36671F514E2...

Pierre de Latude  
Associé

DocuSigned by:  
  
0685636566A04C4...

Edwige Rey  
Associée RSE &  
Développement Durable



## Annexe 1 : Informations revues en tests de détail

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de décroché de l'accueil téléphonique</li> </ul>	Groupe Klésia	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction accueil téléphonique (individus et entreprises)</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction espaces clients (individus et entreprises)</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction vis-à-vis des actions de prévention</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction réseaux de soin</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction assistance</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction actions de prévention</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction disponibilité des commerciaux</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction qualité du conseil apporté</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction adéquation de la proposition au besoin</li> </ul>		
Soutenir et accroître des actions en faveur de l'Humain et plus spécifiquement dans les domaines du Handicap et de la Diversité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de collaborateurs Klésia en situation de handicap</li> </ul>	Groupe Klésia	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de collaborateurs Klésia formés à la diversité et au handicap</li> </ul>		
Déployer des pratiques d'achats responsables avec nos partenaires contractuels dans le respect de critères sociétaux et environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage des appels d'offres intégrant des critères RSE</li> </ul>		Groupe Klésia
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volume d'achats réalisés auprès d'entreprises d'insertion</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai moyen de paiement des fournisseurs</li> </ul>		
Développer nos investissements responsables (ISR) dans le cadre d'une performance durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation ISR</li> </ul>		Groupe Klésia
Développer des actions en faveur de notre empreinte environnementale en matière d'évolution des consommations énergétiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi de la consommation de papier (impressions)</li> <li>Consommation eau</li> <li>Consommation énergies</li> </ul>		