

ETHICS

GROUP

2 Avenue de l'Escadrille Normandie Niemen - 31700 BLAGNAC

Tel 05 61 16 38 28 - contact@ethics-group.com

<https://ethics-group.com> SAS au capital de 9 600 500€

RCS Toulouse B 802 930 552 - SIRET 802 930 552 00020

VÉRIFICATION DU STATUT D'ENTREPRISE À MISSION

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

N° 2024_0079_v2

NOM DE L'ENTREPRISE À MISSION

ESII

2 RUE DE LA PRADE 34880 LAVERUNE

<https://esii.com>

Mail : ctalma@esii.com

OBJET DE L'AVIS

Avis de vérification de la qualité de société à mission

PERIMETRE

Intégralité de la société ESII

DATE ET PÉRIODE COUVERTES

ESII a modifié ses statuts **le 24 juillet 2020** afin d'intégrer l'ensemble des exigences liées à la qualité de société à mission.

Le rapport de mission couvre l'exercice **du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024**

La vérification a eu lieu entre le **01 septembre 2024 et le 29 novembre 2024**. L'audit sur site ESII a eu lieu entre le **27 et le 28 novembre 2024**.

Il est noté que nous sommes dans la cadre d'une **seconde vérification**, un premier audit ayant été mené entre septembre et décembre 2022 par l'OTI Cabinet Saint Front.

TYPE DE L'ORGANISME DE VALIDATION/VÉRIFICATION EN CE QUI CONCERNE L'AVIS

Ethics Group est accrédité par le COFRAC, selon le référentiel ISO 17029 :2019, sous le N° 3-1899 à procéder aux vérifications de la déclaration portant sur l'exécution par les sociétés, mutuelles et unions à mission de leurs objectifs sociaux et environnementaux. La portée de l'accréditation et sa validité peuvent être vérifiées sur le site internet du Cofrac (www.cofrac.fr).

NOM ET ADRESSE DE L'ORGANISME DE VALIDATION/VÉRIFICATION

ETHICS Group - 2 Avenue de l'Escadrille Normandie Niemen - 31700 BLAGNAC

Tél : 05.61.16.38.28 - www.ethics-group.com

CONCLUSIONS

La vérification s'est déroulée dans d'excellentes conditions de sincérité, de transparence et de confiance mutuelle. La phase préparatoire impliquant l'échange de nombreux documents a permis de fluidifier et d'orienter l'audit. Des entretiens ont été menés, de nombreux éléments de preuves ont été collectés en amont et durant l'audit, matérialisant l'impact de la mission d'ESII.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie Nature et Etendu des travaux, et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause la qualité de société à mission sur le périmètre concerné et à la fin de la période couverte par notre vérification.

Il est également à noter qu'aucune circonstance extérieure susceptible d'influencer l'atteinte des objectifs n'a été identifiée sur la période couverte.

Les points suivants ont été vérifiés :

o Conformité administrative et légale :

- Les statuts légaux de ESII font mention :
 - d'une raison d'être (art L.210-10 §1)
 - des objectifs sociaux et environnementaux (art L.210-10 §2)
 - des modalités de suivi de l'exécution de la mission (art L.210-10 §3)
- La déclaration du statut d'entreprise à mission au greffe du tribunal de commerce a été réalisée par ESII.
- La premier audit de vérification du statut d'entreprise à mission d'ESII a été réalisé entre septembre et décembre 2022, par conséquent cet audit a été réalisé en retard de 8 mois par rapport à la loi qui le prévoit dans les 18 mois suite au dépôt des statuts (au plus tard donc le 24 janvier 2022). Le second audit de vérification (objet de cet avis) est bien réalisé dans les 24 mois suivant le premier audit, ce qui est conforme à la loi pour les entreprise de plus de 50 salariés.

o La cohérence de la mission entre les objectifs statutaires et opérationnels a pu être démontrée en reconstituant le modèle de mission.

o Le rôle et l'implication du Comité de Mission ont pu être appréciés durant l'audit. Selon la loi, ESII aurait dû publier 3 rapports de missions : rapport de l'exercice social 2021/22 – rapport 2022/23 – rapport 2023/24. Le rapport 2022/23 n'a pas été publié, seuls les rapports 2021/22 et 2023/24 sont disponibles. Le décès fin 2022 du président d'ESII, ayant entraîné une déstabilisation de la structure a été mis en avant pour expliquer ce manquement.

Il est a noté que, depuis cet exercice social, le comité de mission émet un avis pour chacun des 4 objectifs statutaires d'ESII.

o Les résultats rejoignent les objectifs statutaires de ESII suivants :

- Objectif statutaire 1 : « Faire gagner du temps à nos clients et à leurs clients »

Cet objectif touche directement le cœur de métier d'ESII, qui consiste à simplifier les interactions en entreprise en minimisant le temps d'attente et les obstacles logistiques. Cette optimisation permet aux clients finaux de se concentrer sur des tâches essentielles, offrant une valeur ajoutée tangible.

- Objectif statutaire 2 : « Donner le maximum de fluidité et de sérénité aux agents vendeurs et aux clients »

En facilitant le travail des agents et en offrant aux clients une expérience fluide, ESII renforce sa proposition de valeur. Cet objectif démontre une prise en compte des besoins des employés et de l'impact de leur bien-être sur le service client.

- Objectif statutaire 3 : « Donner de la sécurité aux organismes qui reçoivent »

La sécurité est cruciale, surtout dans des secteurs sensibles ou à forte affluence. Cet objectif élargit le rôle d'ESII au-delà de la gestion des flux en incluant des éléments de cybersécurité ou de sécurité physique, facteur clé pour les clients institutionnels ou les grandes entreprises.

- Objectif statutaire 4 : « Participer à changer le monde, à le rendre plus éduqué, plus éthique, plus responsable, plus universel avec toujours un souci d'impact positif de nos actions sur la société. »

Cet objectif montre une ambition dépassant les services directs pour viser une transformation sociétale. Il s'agit d'un objectif ambitieux, aligné avec les notions de responsabilité sociétale et de durabilité.

Les objectifs statutaires d'ESII sont donc cohérents et adaptés à sa mission, tout en intégrant des dimensions de performance, de bien-être, de sécurité et d'impact sociétal.

Le fait que l'entité ait mis en œuvre des moyens adéquats pour chaque objectif social et environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 du code du commerce et inscrit dans ses statuts. La mission est alignée avec le modèle d'affaire.

Par conséquent, la société ESII respecte à ce stade tous les objectifs sociaux et environnementaux 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.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons les axes de travail futurs pour l'entité.

- o Le comité de mission actuellement exclusivement interne (Comité de direction associé à un salarié) doit être ouvert en externe afin de renforcer le challenge de la mission.
- o Poursuivre la montée en maturité des indicateurs en les orientant impact et rayonnement de la mission et en affinant leurs trajectoire moyen termes. Il serait également intéressant de les inclure dans des rituels existants de l'entreprise afin de renforcer le pilotage de la mission et permettre ainsi au modèle de mission de devenir un outil de pilotage stratégique d'ESII.
- o L'objectif statutaire 1 « *Faire gagner du temps à nos clients et à leurs clients* » est actuellement décomposé (dans le cadre de l'exercice social audité) en 2 objectifs opérationnels liés à l'innovation ce qui est positif dans le sens de maximiser l'impact

de mission. Il serait néanmoins intéressant d'ajouter un objectif opérationnel lié à la performance des services actuels en lien avec le cœur de métier d'ESII en exploitant les indicateurs de performance liés à l'attente client & à la satisfaction client.

- L'objectif statutaire 2 «*Donner le maximum de fluidité et de sérénité aux agents vendeurs et aux clients*» est actuellement décomposé en un objectif opérationnel (dans le cadre de l'exercice social audité), il serait d'intéressant d'y ajouter et de suivre l'objectif opérationnel de déploiement de l'application à impact social Twavox permettant à des personnes atteintes de surdité de suivre des événements. Cette activité génère un impact social important pour notre société et il est important de suivre son impact au sein de la mission.
- L'objectif statutaire 4 «*Participer à changer le monde*» est actuellement décomposé en 3 objectifs opérationnels (dans le cadre de l'exercice social audité), l'objectif opérationnel lié à la thématique environnementale pourrait être renforcé en terme d'impact.
- Faire évoluer la gouvernance actuelle de l'entreprise (réunions, documentations...) en y injectant des sujets liés à l'impact social / environnemental de l'entreprise afin de poursuivre l'embarquement des salariés.
- Embarquer d'avantage de parties prenantes externes afin d'amplifier le rayonnement de la mission.

Nous notons également les points forts significatifs suivant :

- Le système de pilotage mesurant l'efficacité des bornes et logiciels ESII destinés à fluidifier les relations liées à l'accueil client. Ce référentiel complet et détaillé permet de suivre l'impact et la qualité des services ESII. Ce système est donc une source exploitable permettant d'améliorer continuellement l'impact de la mission.
- Les moyens mis en œuvre dans le domaine de l'innovation afin de renforcer l'impact de la mission

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 au fonctionnement de l'entité, dont les éléments significatifs sont présentés dans le rapport de mission.

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 L'ENTITÉ

Il appartient à l'entité :

- De constituer a minima un Comité de Mission chargé d'établir annuellement un rapport ;
- De sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;

- o De concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport de mission ;
- o 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 ;
- o D'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du référent de mission. Il appartient au référent 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.

RESPONSABILITÉ DE L'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 TEXTES APPLICABLES

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, et de la norme ISO 17029. Nous avons suivi le Programme de vérification 2024_0079 transmis à la ESII

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance et notre impartialité vis-à-vis de ESII a été validée via un entretien interne lors de la phase de pré-engagement.

Conformément à la norme ISO 17029, cet avis a fait l'objet d'une revue par une personne qui n'est pas intervenue sur activités de planification et de vérification. Cette revue a confirmé :

- que toutes les activités de vérification ont été réalisées conformément à l'accord passé et au programmes
- que les preuves venant en appui de la décision sont suffisantes et appropriées
- que les constats significatifs ont été identifiés et documentés

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre le 1er septembre 2024 et le 29 novembre 2024 sur une durée totale d'intervention de 5 jours.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons notamment mené 9 entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

Le choix des rencontres et entretiens a suivi un échantillonnage significatif et pertinent à savoir :

- **45%** Direction/fonction management
- **33%** fonction opérationnel
- **11%** fonction support
- **11%** Partie prenante externe

Cet échantillonnage « 360° » a permis de recueillir et de recouper de nombreuses informations permettant d'évaluer l'appropriation et l'impact de la mission de ESII.

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 ESII, de la formulation de sa raison d'être, de ses objectifs statutaires ainsi que de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

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

o 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.

o Nous avons collecté **un ensemble documentaire complet mis à disposition par ESII comprenant :**

- Extrait KBIS au 03 mars 2024
- Statuts légaux mis à jour au 24/07/2020
- Rapport de mission couvrant l'exercice du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024
- Preuves d'impact positif de la mission au travers de différentes documentations

Toutes les informations requises ont été mises à disposition en amont ou en séance durant la vérification.

o Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, la cohérence entre :

- o les informations collectées
- o 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, de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental. 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 :

- o 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 de mission ;
 - o 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 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 ;
 - o 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;
 - o Nous avons vérifié la présence dans le rapport de mission d'actions cohérentes avec les objectifs opérationnels ;
 - o 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 ;
 - o Nous avons vérifié la fiabilité par échantillonnage de ces objectifs opérationnels et, notamment nous avons :
 - vérifié que ces objectifs opérationnels couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - apprécié la cohérence d'ensemble du rapport de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.
 - o Les données et informations venant en appui de la déclaration étaient de nature historique.
- Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Cet avis doit être publié sur le site internet de la société ESII pour une durée de 5ans.

Pour rappel, à la suite du premier audit, le cycle de vérification est le suivant :

- Entreprise de moins de 50 salariés : tous les 3 ans
- Entreprise de plus de 50 salariés : tous les 2 ans

Fait à BLAGNAC, le 04/12/2024

Représentant de l'**Organisme Tiers
Indépendant ETHICS GROUP**



Thierry PEDELOUP