

Rapport #2
Arkéa Assistance

Rapport de mission 2023



Améliorer la qualité de vie en proposant un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique.

Sommaire

- 1 — Édito croisé**
P.4
- 2 — Bilan 2023
& enjeux 2024**
P.6
- 3 — Témoignage de
Maëva Bourel**
P.10
- 4 — Bilan de
l'évaluation
par l'OTI***
P.12
- 5 — Objectif
statutaire n°1**
P.14
- 6 — Objectif
statutaire n°2**
P.22
- 7 — Objectif
statutaire n°3**
P.32

* Organisme Tiers Indépendant

Partie 1

Édito croisé



YVON LE BIHAN
DIRECTEUR GÉNÉRAL
ARKÉA ASSISTANCE

Comment résumeriez-vous cette deuxième année en tant qu'entreprise à mission ?

Cette deuxième année a été particulièrement riche. Il y a eu des évolutions dans la gouvernance: le changement du manager de la mission avec le départ d'Eric le Berre qui avait orchestré la mise en place du statut et l'arrivée d'Odile de Parscau pour le remplacer, mais aussi le remplacement d'Anjela Leon par Yannick Pactat comme membre salarié du Comité de mission, puis enfin l'arrivée d'Antoine Lefebvre en tant que directeur adjoint, en charge du nouveau plan stratégique.

Nous avons adhéré à la Communauté des entreprises à mission, nous avons eu notre premier audit de vérification de la mission avec un avis positif de l'OTI. Et bien sûr, cette deuxième année a permis d'ancrer et de stabiliser notre qualité de société à mission avec plusieurs réunions du comité et des points de synchronisation en interne pour diffuser la mission à tous les niveaux de l'entreprise.

– Yvon Le Bihan



ANTOINE LEFEBVRE
DIRECTEUR ADJOINT
ARKÉA ASSISTANCE

En quoi la raison d'être sera au cœur du prochain Plan à Moyen Terme de l'entreprise ?

Le plan stratégique à horizon 2030 sera la traduction complète de notre raison d'être. En protégeant les personnes âgées, en rendant possible leur maintien à domicile, en leur apportant sécurité et bien-être, nous impactons positivement la société. Cet impact social, qui contribue à la performance extra-financière, sera mesuré et valorisé dans le cadre de notre Plan Moyen Terme. Cette qualité d'entreprise à mission que nous avons adoptée, est un engagement qui nous oblige et qui fédère notre collectif. C'est indiscutablement un élément de fierté et de motivation qui va nourrir notre ambition stratégique. J'ajoute que Arkéa Assistance est filiale de Crédit Mutuel Arkéa, elle-même société à mission. Notre actionnaire nous soutient depuis l'origine, et nous sommes en parfaite cohérence avec sa raison d'être et son ambition d'accompagner toutes les transitions, y compris la transition démographique.

– Antoine Lefebvre

Quels sont les enjeux majeurs pour l'écosystème d'Arkéa Assistance et comment la mission peut-elle avoir un impact durable sur les solutions apportées ?

La récente loi « Bien vieillir » illustre à nouveau à quel point la question du grand âge et de l'autonomie est une préoccupation nationale. Nous sommes tous concernés et donc, d'une certaine manière, tous responsables. La population âgée de plus de 85 ans devrait augmenter de près de 60 % d'ici 2040 et la France devrait compter 1,9 million de personnes dépendantes en 2040, soit 500 000 de plus qu'aujourd'hui. L'enjeu majeur auquel Arkéa Assistance répond, à travers sa mission et son activité, est de permettre le maintien à domicile du nombre croissant de personnes âgées. La mission nous apporte une exigence supplémentaire et vertueuse en ce qu'elle

nous oriente vers le souci de toujours mieux valoriser et inclure les personnes âgées. Nous pourrions nous contenter de développer des technologies de pointe, mais en tant qu'entreprise à mission, nous devons aussi rapprocher la technologie des personnes âgées, en veillant à ce que nos solutions soient faciles à utiliser et en apportant une aide attentive, et même rassurante, car la technologie peut leur paraître intimidante. Nous devons également éviter toute stigmatisation et les accompagner dans cette étape du grand âge: c'est toujours la perte d'autonomie qui pousse les personnes à faire appel à nos services, ce qui n'est jamais très positif. À nous d'accompagner cette étape en proposant des services innovants qui ouvrent de nouvelles perspectives d'interaction sociale, de bien-être et de confort.

– Yvon Le Bihan



Partie 2

Le bilan 2023 & les enjeux 2024

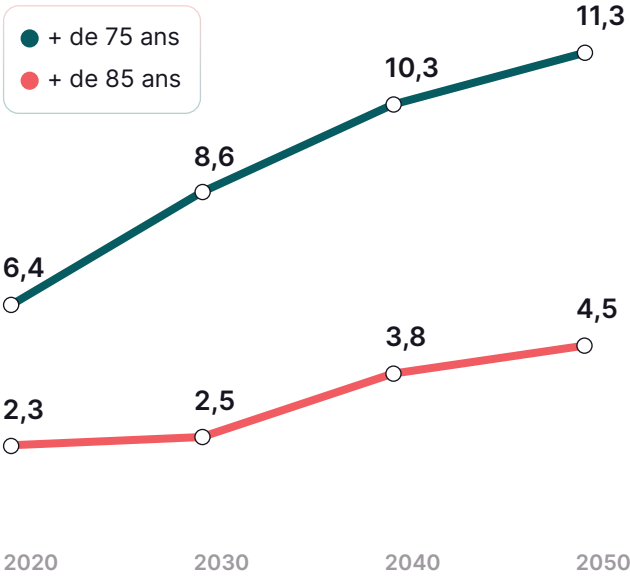
Améliorer la qualité de vie en proposant un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique.

La raison d'être d'Arkéa Assistance prend racine dans ses valeurs historiques, qui dès le départ, a mis l'innovation technologique au service des personnes âgées pour leur apporter la sécurité et le confort dont elles ont besoin. Elle est le fil conducteur de la mission d'Arkéa Assistance et cette mission est plus que jamais d'actualité.

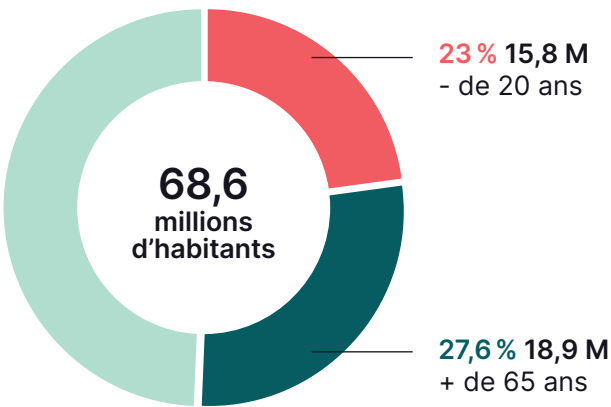
Les chiffres démographiques et les tendances pour les prochaines années l'illustrent : le nombre de personnes de plus de 75 ans va doubler d'ici 2050. Dès 2030, la part des plus de 65 ans sera plus élevée que les moins de 20 ans. Entre 2030 et 2040, c'est la population des plus de 85 ans qui augmentera de 50% ⁽¹⁾. Or 85% des Français disent vouloir vieillir chez eux ⁽²⁾.

⁽¹⁾Algava, E., & Blanpain, N. (2021). Projections de population 2021-2070. Dans INSEE, [www.insee.fr](https://www.insee.fr/fr/statistiques/5893969).
⁽²⁾IFOP. (2019). Seniors : « Marché et habitat inclusif, quelle offre de services ? ». Dans IFOP. <https://www.ifop.com/publication/seniors-marche-et-habitat-inclusif-quelle-offre-de-services/>

Évolution des personnes âgées en France (en millions)



Découpe de la population en France en 2030 (en millions)



Compte tenu des tendances démographiques et sociétales, le nombre d'aidants potentiels par personne en perte d'autonomie diminuera, et la question du maintien à domicile des personnes âgées est appelée à devenir de plus en plus cruciale. Face à ce risque social, la technologie devient indispensable à l'accompagnement humain et Arkéa Assistance, à travers sa mission, contribue à trouver des réponses avec les autres acteurs de l'écosystème.

Arkéa Assistance a pris la qualité de société à mission depuis bientôt deux ans. Après une première année d'installation et de mise en route, l'année 2023 a été un temps de consolidation et d'ancrage de ce nouveau statut. Les membres du comité de mission se sont réunis plusieurs fois pour faire le point sur la feuille de route, mieux comprendre les offres et la technologie d'Arkéa Assistance et suivre les différents projets initiés. En juin 2023, Yannick Pactat a remplacé Anjela Leon comme membre salarié. L'année a été ponctuée de temps d'échanges avec les autres sociétés à mission de Crédit Mutuel Arkéa, ce qui a permis de partager les bonnes pratiques et de faire le point sur les dynamiques des uns et des autres. Par ailleurs, l'adhésion d'Arkéa Assistance à la Communauté des Entreprises à Mission en septembre 2023 a élargi notre vision et nous a permis de nous inscrire

Quelques dates clés en 2023:

- juin 2023**
Yannick Pactat remplace Anjela Leon en tant que membre salarié.
- septembre 2023**
Adhésion d'Arkéa Assistance à la Communauté des Entreprises à Mission (CEM).
- novembre 2023**
Lancement de l'offre Smart'assistance, une application smartphone avec bouton SOS.
- décembre 2023**
Travaux de réflexion stratégique avec Silver Alliance.
- mars 2024**
Remise de l'avis de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) In Extenso Innovation Croissance.

dans cette dynamique d'engagement au niveau national, toujours en lien avec Crédit Mutuel Arkéa, avec la nomination d'Hélène Bernicot, directrice générale du Groupe, comme co-présidente de l'association. En tant que membre de la Communauté, nous avons intégré le cercle de travail médico-social et nous avons mené une réflexion sur le parcours de soin et la prévention, nous avons réfléchi sur la notion de capital santé, nous avons bénéficié de l'expertise des salariés de la CEM pour faire avancer nos réflexions stratégiques et notre organisation en tant que société à mission, nous avons aussi intégré les réflexions plus locales du groupe des sociétés à mission de Bretagne.

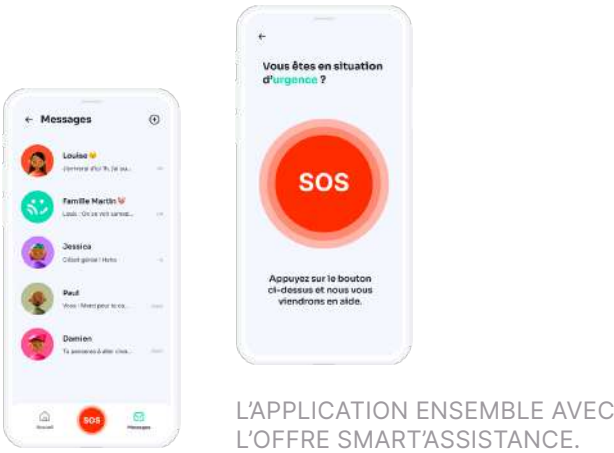
Enfin, pendant les derniers mois de l'année 2023 et le début de l'année 2024, nous avons bénéficié de l'accompagnement de Benjamin Zimmer, co-fondateur et CEO de Silver Alliance et expert de la Silver Économie, pour s'ancrer un peu plus dans notre écosystème, comprendre les enjeux du marché des Seniors, challenger nos modes de fonctionnement, écouter les besoins de nos clients et se positionner par rapport à nos concurrents. Depuis le dernier rapport de mission publié au printemps 2023, Arkéa Assistance a enrichi sa feuille de route pour s'adapter à l'actualité de l'entreprise et pour alimenter la dynamique de la mission. Certains objectifs opérationnels ont été revus, d'autres ont été ajoutés, d'autres enfin ont été réalisés et n'apparaissent donc plus dans la feuille de route.

Ainsi, le service de care management qui apporte du répit aux proches aidants a été intégré dans une offre plus globale, l'offre Domora, qui permet à la personne âgée de disposer d'un bouquet de services rendant possible le maintien à domicile.



LA CENTRALE TACTILE AVEC SERVICES INTÉGRÉS, DONT LE CARE MANAGEMENT.

Autre nouveauté: l'offre Smart'assistance, lancée à la fin de l'année 2023, intègre un service de téléassistance et de lien social dans une application smartphone. Cette offre est la concrétisation d'une idée qui avait émergé lors de l'atelier sur la fresque du climat avec les collaborateurs: développer des solutions qui s'intègrent mieux dans le quotidien des personnes âgées pour éviter toute stigmatisation, et qui ne s'appuient sur aucun matériel supplémentaire, dans une logique de développement durable.



L'année 2023 a aussi été une étape importante pour Arkéa Assistance avec la mission de vérification de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI). Nous avons sélectionné le cabinet In Extenso Innovation Croissance, avec qui nous avons eu des échanges constructifs. Cet audit a été un premier exercice particulièrement intéressant qui nous a permis de faire le point, de prendre du recul et d'avoir un regard externe sur notre engagement et notre

dynamique de société à mission. La vérification a abouti à un avis positif, qui a confirmé notre trajectoire, mais aussi à des recommandations qui nous donnent des pistes d'amélioration pour les prochains mois.

Pour cette année 2024, nous aurons à relever le défi de l'industrialisation, avec une meilleure maîtrise de nos processus, des efforts mis sur notre qualité de service, et une sérialisation de nos matériels, tout cela afin d'accompagner le fort développement que nous ambitionnons. Nous aurons à cœur aussi de multiplier les initiatives de valorisation et d'inclusion des personnes âgées, en étant attentif aux besoins et aux handicaps propres à leur âge pour faciliter l'utilisation de nos services. Nous souhaitons aussi nous appuyer davantage sur Cegedev notre plateau d'écoute basé à Rennes, maillon essentiel de notre chaîne de valeur, preuve supplémentaire de notre ancrage territorial breton mais aussi trait d'union permanent avec nos bénéficiaires. Enfin, nous allons lancer un chantier plus global de stratégie de marque pour améliorer notre notoriété et accentuer notre présence dans l'écosystème de la Silver Economy.

Avis du comité de mission sur l'exécution de la feuille de route d'Arkéa Assistance :

« À l'approche de ce deuxième anniversaire de la société à mission chez Arkéa Assistance, le Comité de mission salue la mobilisation collective de la société au service de sa mission et de trois objectifs statutaires.

Les actions déployées en 2023 démontrent l'alignement très fort entre la proposition de valeur d'Arkéa Assistance et sa mission. Elles témoignent également de sa volonté de penser son impact au-delà de ses seuls clients directs.

Le Comité de mission souligne également la démarche structurée qui permet de soutenir le déploiement de la feuille de route, notamment par la désignation de pilote dans les équipes pour chaque objectif opérationnel. »

Témoignage de Maëva Bourel

Responsable du département Finance Durable au sein du Crédit Mutuel Arkéa, membre du comité de mission d'Arkéa Assistance.

Comment voyez-vous votre rôle au sein du Comité de mission ?

En tant que membre du comité de mission, je perçois notre rôle comme celui de partenaire de la direction générale et des équipes d'Arkéa Assistance. L'expertise et la mise en œuvre des objectifs sont portées par les équipes et elles font un travail de grande qualité pour que Arkéa Assistance ait toujours plus d'impact en faveur des personnes âgées. La valeur ajoutée du Comité de mission doit être d'apporter un regard externe, une certaine ouverture. En tant que responsable de la mission du Crédit Mutuel Arkéa, ma présence au sein du Comité de mission d'Arkéa Assistance doit aussi permettre aussi de faire le lien, d'assurer une cohérence avec la feuille de route du Crédit Mutuel Arkéa.

Quel bilan tirez-vous de cette deuxième année de mise en œuvre de la démarche d'entreprise à mission ?

Cette deuxième année a permis au Comité de mission de mieux connaître l'activité d'Arkéa Assistance, ses projets, ses enjeux. Un effort particulier a été mené par les équipes pour permettre au Comité de mission de mieux appréhender les offres

d'Arkéa Assistance et son écosystème. L'année 2023 aura également été marquée par la participation d'Arkéa Assistance à la Communauté des Entreprises à Mission. C'est une étape importante de s'associer à ce mouvement de place, de pouvoir partager les expériences, d'échanger avec d'autres acteurs économiques engagés. Au-delà de cette connaissance accrue, nous avons pu suivre la mise en œuvre des objectifs fixés, avec de belles réalisations à la clé, comme le lancement de l'application Smart'assistance. Une belle preuve d'innovation inclusive qui sert le deuxième objectif statutaire. Enfin, l'année 2023 a également permis de préparer la première vérification par l'Organisme Tiers Indépendant.

Justement, comment avez-vous reçu les conclusions de l'OTI qui vient d'achever sa mission d'audit ?

Plus qu'une simple mission de vérification de la mise en œuvre des objectifs fixés, ce premier exercice a d'abord permis un véritable dialogue constructif avec l'OTI. Les conclusions de l'OTI viennent confirmer la vision du Comité de mission et affirmer la pertinence des objectifs fixés

« La mobilisation des équipes d'Arkéa Assistance est un point de force pour mettre en œuvre sa mission. »

par Arkéa Assistance. Pour les membres du Comité de mission, ce dialogue nous a également apporté des éclairages sur les évolutions pertinentes au niveau du Comité de mission pour encore mieux jouer notre rôle de partenaire.

Quelles sont les raisons qui vous rendent confiante dans la capacité d'Arkéa Assistance à mener à bien sa mission ?

La mobilisation de l'équipe dirigeante et des équipes est un point de force pour mettre en œuvre sa mission. Les connexions très fortes entre Arkéa Assistance et son écosystème sont également des atouts afin de servir ses trois objectifs statutaires.

En quoi Arkéa Assistance contribue à la mission du Crédit Mutuel Arkéa, lui-même société à mission ?

Crédit Mutuel Arkéa a adopté cinq objectifs statutaires qui servent sa Raison d'être. Si Arkéa Assistance contribue à plusieurs de ces engagements, sa contribution la plus directe porte sur le 4ème engagement du Crédit Mutuel Arkéa : « s'engager pour l'inclusion et culti-

ver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles ». L'une des déclinaisons de la feuille de route du Crédit Mutuel Arkéa pour servir cet engagement porte sur le développement d'un accompagnement dédié aux différentes catégories de sociétaires et clients via une offre de produits et services spécifiques. Toute l'activité d'Arkéa Assistance sert donc l'atteinte de cet objectif vis-à-vis des clients âgés.

Partie 4

Le bilan de l'évaluation par l'Organisme Tiers Indépendant

Le cabinet In Extenso Innovation Croissance a été sélectionné par le comité de mission au printemps 2023 comme OTI (Organisme Tiers Indépendant) pour mener la vérification de la mission d'Arkéa Assistance et de sa qualité de société à mission. Ce choix a été validé par le conseil d'administration d'Arkéa Assistance lors de sa réunion du 8 juin 2023.

Les travaux de vérification ont eu lieu entre décembre 2023 et février 2024. L'OTI a rendu son avis en présence des membres du comité de mission et du comité de direction d'Arkéa Assistance le 18 mars 2024. Les échanges ont été constructifs et pertinents. Le cabinet IEIC a pu mener des entretiens avec les différentes parties prenantes de l'entreprise, certains membres du comité de mission, certains collaborateurs, mais aussi analyser la documentation et les indicateurs relatifs à la mission.

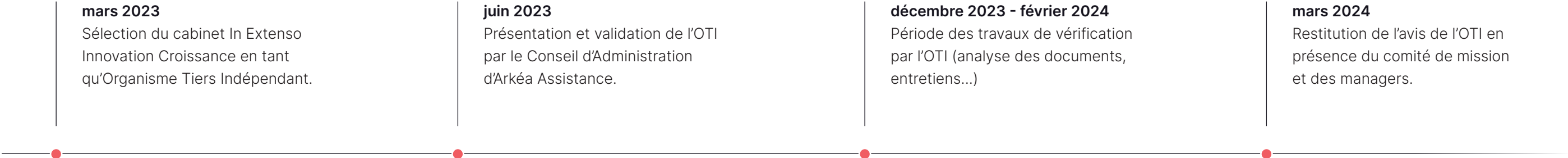
« **La société Arkéa Assistance respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donnés pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.**
La société Arkéa Assistance respecte chacune des conditions de l'article L. 210-10 lui permettant de faire état de la qualité de société à mission. »

EXTRAIT DU L'AVIS FORMULÉ PAR L'OTI

La mission de vérification a été l'occasion d'identifier quelques pistes d'amélioration, qui viendront alimenter et orienter le management de la mission pour les prochains mois.

Nous avons noté le fait que la composition du comité de mission ne comporte pas, à date, de parties prenantes externes, en prise avec notre écosystème de la Silver Economie. Il conviendra donc de revoir cette composition et de travailler à la rendre plus ouverte, plus experte et peut-être aussi plus exigeante.

Il a également été souligné l'absence d'indicateurs quantifiés et de jalons temporels pour ces indicateurs, afin d'améliorer le pilotage et le suivi de la feuille de route. Enfin, pour être alignés avec nos ambitions de développement, nous aurons à supporter ce changement d'échelle et ces ambitions par l'industrialisation de nos outils et de nos processus. Ce projet de déploiement d'outils et de mise en place de processus est pleinement identifié comme un levier indispensable à notre développement et sera intégré dans la feuille de route du plan stratégique à moyen terme.



Objectif statutaire n°1

Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes



Objectifs opérationnels

- 1 — **Développement
de l'offre
Premium**
P.16
- 2 — **Intégration
du service de
care manager**
P.18
- 3 — **Avance
immédiate du
crédit d'impôt**
P.20

Objectif n°1.1

Développement de l'offre Premium

Ce premier objectif a évolué depuis notre dernier rapport de mission, puisqu'il intégrait à l'origine une offre supplémentaire qui n'est plus au catalogue (Premium +). En effet, l'année 2023 a été l'occasion de revoir le panel de services que nous proposons à nos bénéficiaires afin de nous rapprocher encore plus de leurs besoins.

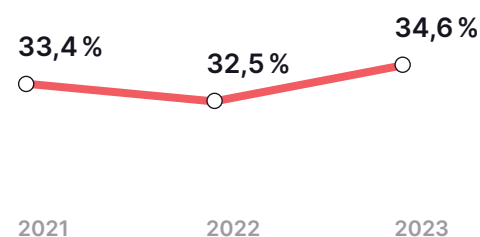
L'offre Premium est celle qui répond de manière simple et pertinente à notre objectif statutaire d'agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes. Elle permet à la personne âgée de préserver son autonomie grâce à un système de sécurisation qui l'accom-

pagne partout (téléassistance) et d'alléger le sentiment d'isolement qu'elle peut ressentir grâce à réseau social privé, facilement accessible sur la centrale tactile (messages, photos, appels visio).

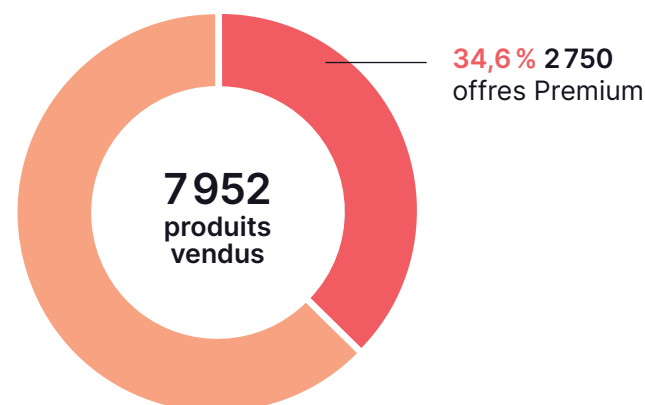
Pour accompagner l'évolution des pratiques des personnes âgées et leur offrir toujours plus de sécurité, nous avons ajouté à l'offre Premium la possibilité pour le bénéficiaire d'accéder aux services de la centrale sur une application smartphone et nous avons travaillé à une nouvelle version de cette application que nous avons mise à jour en avril 2024.

INDICATEUR DE MESURE :

Évolution des ventes de l'offre Premium dans notre catalogue :



*hors ventes à l'international



Quelques témoignages de nos bénéficiaires viennent illustrer la pertinence de l'offre Premium :

« **Communication claire avec mes parents. Je suis à l'étranger et c'est génial de pouvoir communiquer avec eux. Plus simple que WhatsApp par exemple.** »

LIEN SOCIAL
Joséphine J. - février 2024

« **Être sûr d'avoir quelqu'un à contacter lorsqu'aucun proche n'est en mesure d'intervenir ; lorsqu'on vit seul, le moindre petit incident ou accident peut avoir des suites inattendues et peut évoluer vers de graves conséquences. Merci à Arkéa d'évacuer cette angoisse.** »

SÉCURITÉ
Jean D. - juin 2023

Objectif n°1.2

Intégration du service de care manager

INDICATEURS DE MESURE :

INDICATEUR #1	DÉBUT 2024	ANNÉE 2024
L'offre Domora	Lancement et mise en marché	Suivi des ventes
INDICATEUR #2	RÉSULTAT 2022	RÉSULTAT 2023
Association H'up Montant versé	6 180 €	8 460 €

Après quelques mois d'expérimentation sur l'offre aux aidants, nous avons constaté au cours de l'année 2023 que le déploiement commercial n'était pas au rendez-vous, malgré la conviction que le service de care management est une aide précieuse pour toute personne ayant un proche âgé en perte d'autonomie. Cette offre aux aidants était un objectif opérationnel identifié dans la feuille de route de la mission 2023.

Conscients que la question du maintien à domicile ne concerne pas que les personnes âgées mais aussi leurs enfants et leurs aidants familiaux, nous avons souhaité inclure les deux bénéficiaires cibles (personne âgée et proche) dans une seule et même offre.



LA CENTRALE TACTILE COMME FACILITATEUR D'ACCÈS À TOUS LES SERVICES DE L'OFFRE DOMORA

En lien avec notre partenaire Marguerite qui assure le service de care management, nous avons décidé de créer l'offre Domora, un soutien sur mesure pour accompagner les personnes âgées et leur proches. L'offre fusionne les services de l'offre aux aidants et ceux de Premium + : care management, lien social avec édition de cartes postales, ligne d'écoute, téléconsultation médicale, téléassistance et déclinaison des services sur smartphone pour les plus connectés.

Domora propose donc un ensemble de services adaptés aux besoins des personnes âgées et de leurs familles, créant les conditions d'un maintien à domicile pérenne et apportant aux proches aidants le répit dont ils ont besoin. Nous allons déployer des moyens de communication pour bien expliquer cette offre qui est complète et qui, par conséquent, nécessite un discours clair et simple pour bien comprendre les bénéfices qu'elle apporte.

Nous avons par ailleurs reconduit le partenariat avec H'up entrepreneurs malgré l'arrêt de l'offre Premium + en basculant le principe du reversement de 30 € sur la souscription de l'offre Domora.

Objectif n°1.3

Avance immédiate du crédit d'impôt

Ce projet avait été identifié dans la feuille de route 2023 comme un objectif à mener pour nourrir ce premier objectif statutaire. L'idée est de permettre la déduction fiscale immédiate lors du paiement mensuel du service par le client afin de simplifier l'utilisation du crédit d'impôt mais aussi d'éviter l'impact trésorerie chez nos bénéficiaires.

Le projet a pris du retard compte tenu de la complexité technique. Une analyse des besoins et des fonctionnalités requises a été menée en 2023 avec une étude du parcours utilisateur. Cette analyse a fait prendre conscience de la nécessité d'interconnecter différents systèmes d'information, et notamment celui de l'URSSAF.

En 2024, nous analysons le processus de bout en bout et nous définissons les prérequis pour bâtir les API. Cette étude est essentielle avant d'entrer dans la phase de développement car elle nous permet de mesurer la capacité du système à se brancher sur les API de l'État et de vérifier la durabilité de la solution.

La question de l'automatisation notamment est cruciale car la fluidité du processus rendra possible ou non la faisabilité du projet. Pour ce projet aux multiples interactions (État, utilisateur, Arkéa Assistance), il sera nécessaire de valider les étapes les unes après les autres.

En attendant, nous continuons à aider nos bénéficiaires à remplir leur déclaration d'impôts, afin de leur faciliter la tâche.

PAGE INTERNET ET MODE D'EMPLOI PAPIER ENVOYÉ À NOS ABONNÉS

INDICATEUR DE MESURE :

INDICATEUR	ANNÉE 2024	ANNÉE 2025	ANNÉE 2026
Suivi du projet étape par étape	Étude faisabilité et coûts (API et parcours utilisateur)	Adaptation de l'outil de back office et développements	Déploiement du service



Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous



Objectifs opérationnels

- 1 — Travailler à l'accessibilité de nos outils**
 - a — Outils de communication**
P.24
 - b — Solutions technologiques**
P.26
- 2 — Valoriser la personne âgée**
 - a — Éviter la stigmatisation**
P.28
 - b — S'engager en faveur des personnes âgées**
P.30

Objectif n°2.1.a

TRAVAILLER À L'ACCESSIBILITÉ DE NOS OUTILS DE COMMUNICATION
ET DE NOS SOLUTIONS, DANS UNE LOGIQUE PLUS INCLUSIVE

Veiller à l'accessibilité de nos outils de communication

INDICATEUR DE MESURE :

INDICATEUR	DÉBUT 2024	ANNÉE 2024
Solution Facil'iti Implémentation sur le site internet Arkéa Assistance	Étude faisabilité	Déploiement

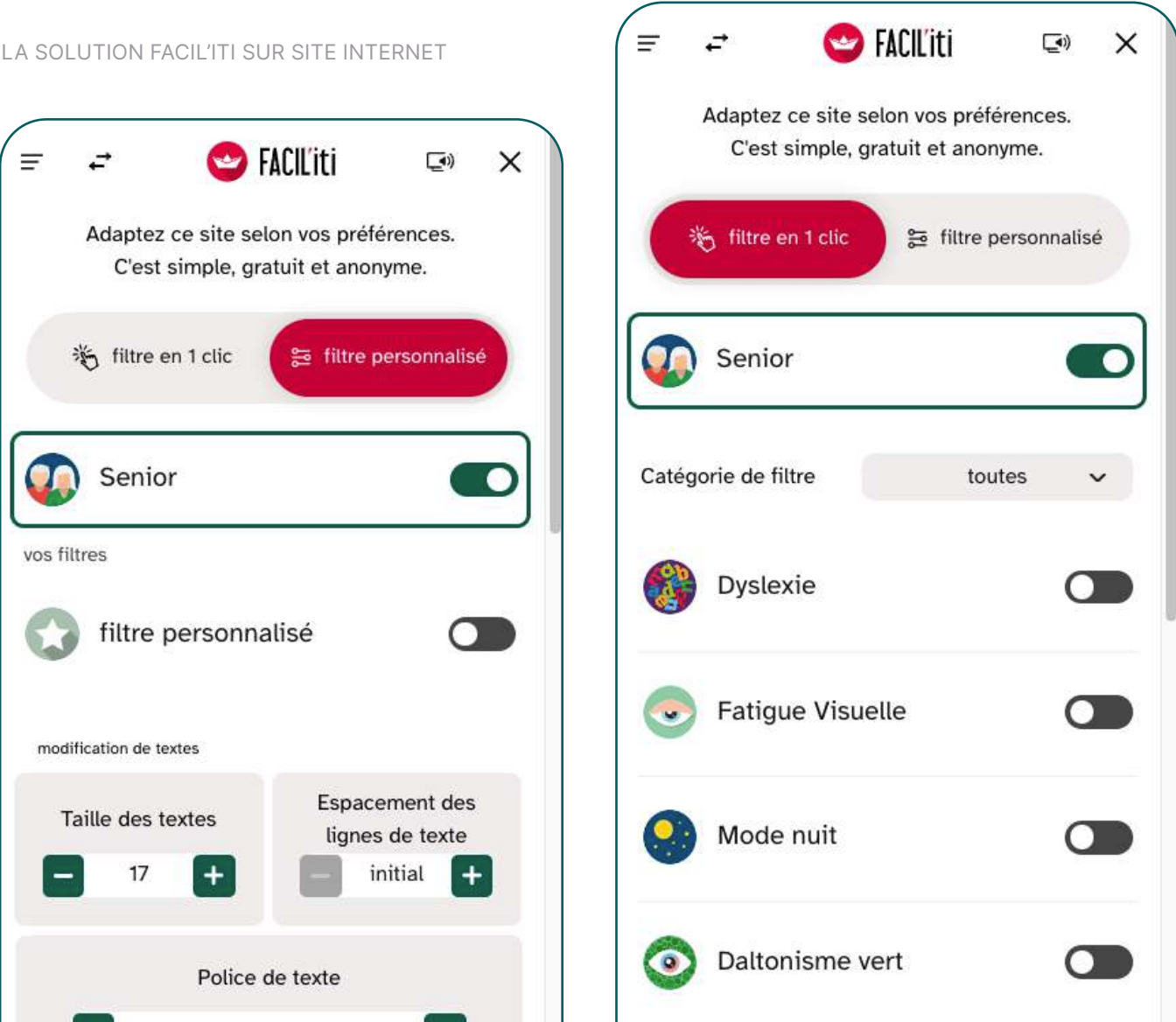
Compte tenu de l'âge de nos bénéficiaires, nous devons veiller à prendre en compte leurs besoins et à adapter nos outils de communication pour qu'ils soient accessibles.

En septembre 2023, l'équipe Marketing & Communication a pu bénéficier d'une sensibilisation au sujet de l'accessibilité numérique, proposée par la Référente Accessibilité Numérique, au sein de l'équipe Parcours et Expériences Utilisateur de la Direction informatique du Groupe Crédit Mutuel Arkéa.

En parallèle, nous avons initié un premier échange avec la société Facil'iti, concepteur d'un outil d'accessibilité numérique permettant de personnaliser l'affichage d'un site et d'optimiser l'expérience utilisateur en fonction du besoin et du handicap de la personne (confort visuel, gestuel, cognitif).

Nous avons pour objectif d'implémenter cette solution sur notre site web public en 2024.

LA SOLUTION FACIL'ITI SUR SITE INTERNET



Objectif n°2.1.b

TRAVAILLER À L'ACCESSIBILITÉ DE NOS OUTILS DE COMMUNICATION
ET DE NOS SOLUTIONS, DANS UNE LOGIQUE PLUS INCLUSIVE

Faciliter la prise en main de nos solutions technologiques

Un nouveau projet a été lancé au sein de l'équipe Marketing & Communication, le projet « Tech Care ». L'objectif, comme son nom l'indique, est de prendre soin de la personne âgée sous un angle particulier : l'aider à prendre en main et à comprendre nos outils pour qu'elle puisse pleinement profiter des services que nous proposons, en l'aidant à dépasser sa potentielle aversion pour la technologie. Après un diagnostic de l'existant et des besoins de nos bénéficiaires, nous élaborerons un plan d'actions qui aboutira à la création de guides et de tutoriels.

En parallèle, nous avons le projet de mener une enquête qualitative auprès de nos bénéficiaires pour écouter leurs besoins et connaître leur avis sur l'accessibilité de nos outils et de nos services. Un plan d'actions sera mis en place en fonction des résultats de cette enquête.



VIDÉO TUTORIELLE POUR INSTALLER ET UTILISER L'OFFRE SMART'ASSISTANCE

INDICATEURS DE MESURE :

INDICATEUR #1

Suivi du projet « Tech Care »

ANNÉE 2024

Diagnostic et plan d'actions

CIBLE 2025

Premiers livrables (guides, tutoriels...)

INDICATEUR #2

Enquête de satisfaction

ANNÉE 2024

Élaboration du questionnaire et résultats

CIBLE 2025

Plan d'actions



Objectif n°2.2.a

VALORISER LA PERSONNE ÂGÉE EN CONFORMITÉ AVEC NOS VALEURS D'ÉCOUTE ET DE BIENVEILLANCE

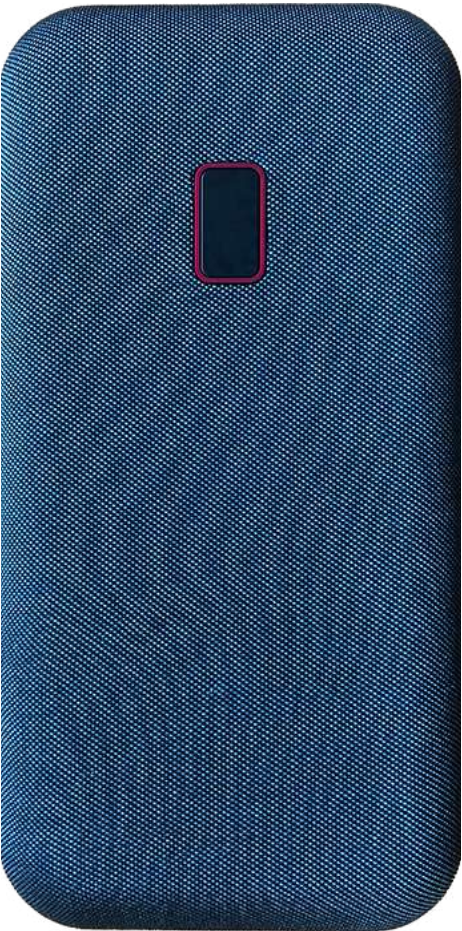
Éviter la stigmatisation

Ayant la maîtrise de la conception de nos solutions, nous continuons à être attentifs au design de nos matériels pour éviter l'aspect parfois stigmatisant des systèmes de téléassistance. Dans la continuité de la feuille de route précédente, nous poursuivons le développement des solutions pour lesquelles le design du matériel a été particulièrement pensé pour éviter la stigmatisation (cf. rapport #1). Cette dynamique est toutefois à nuancer avec le principe de circularité de notre matériel et avec notre engagement à ne pas pratiquer l'obsolescence programmée.

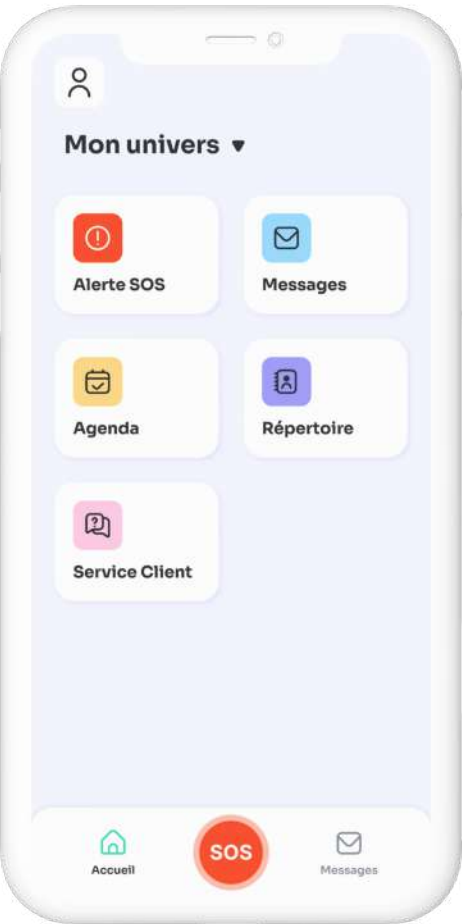
La nouvelle offre Smart'assistance répond aussi à l'objectif de non stigmatisation puisque la solution de téléassistance et de lien social s'intègre complètement dans l'outil du quotidien qu'est le smartphone, sans matériel supplémentaire. Par ailleurs, avec cette nouvelle offre, nous accompagnons les personnes âgées dans l'évolution de leurs pratiques et de leurs usages, notamment le fait qu'ils soient de plus en plus connectés et équipés de smartphones.

INDICATEURS DE MESURE :

INDICATEUR #1	NANO	CENTRALE V2
Matériels mis en service		
En 2023	649	2 158
En 2022	310	675
INDICATEUR #2	NOVEMBRE 2023	ANNÉE 2024
L'offre Smart'assistance	Lancement et mise en marché	Suivi des ventes



LE NANO



SMART' ASSISTANCE

Objectif n°2.2.b

VALORISER LA PERSONNE ÂGÉE EN CONFORMITÉ AVEC NOS
VALEURS D'ÉCOUTE ET DE BIENVEILLANCE

Faire rayonner notre engagement pour la valorisation et l'inclusion des personnes âgées

La direction artistique de nos supports de communication a été revue pour qu'elle incarne nos valeurs de bienveillance, d'empathie et de proximité. De nouveaux documents ont été créés et édités (dépliants, flyers, brochures) et distribués aux réseaux de commercialisation, les pages du site internet présentant nos offres ont aussi été revues conformément à cette nouvelle approche artistique. Dans la suite de ces premières évolutions, un projet de refonte du site est prévu pour l'année 2024 afin que notre plateforme incarne nos valeurs et notre image de marque.

En parallèle, nous utilisons les réseaux sociaux comme un outil de communication pour diffuser une prise de parole engagée et pour interagir avec les

autres acteurs de l'écosystème de la Silver Economie. Nous nous déployons sur LinkedIn et nous avons pour objectif d'accroître significativement le nombre de nos abonnés, grâce à une ligne éditoriale qui favorise les interactions, au-delà de la mise en lumière de nos services.

Sur Instagram, notre ligne éditoriale a pour objectif de faire rayonner notre engagement en faveur de l'inclusion des personnes âgées et de refléter notre image de marque. L'animation du compte Instagram est encore à ses débuts mais nous avons la volonté d'augmenter le nombre d'impressions de nos posts, dans un souci de cohérence entre nos valeurs, nos convictions, et nos prises de parole.

INDICATEURS DE MESURE :

INDICATEUR #1

Refonte site internet
Arkéa Assistance

ANNÉE 2023

Définition des
personas et
formations SEO
et wordpress

CIBLE 2024

Conception de la
navigation, des
nouvelles maquettes
et déploiement

INDICATEUR #2

Nombre d'impressions
LinkedIn

MARS 2024

631 abonnés (+ 30,6 % depuis mars 2023)
27 755 impressions
15 826 vues uniques

NOUVELLE DIRECTION ARTISTIQUE APPLIQUÉE AUX
SUPPORTS DE COMMUNICATION



Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux



Objectifs opérationnels

- 1 — Digitalisation de nos processus**
 - a — Projet espace client**
P.34
 - b — Signature électronique**
P.36
- 2 — Empreinte économique locale**
P.38
- 3 — Durabilité de nos produits et principe de circularité**
P.40

Objectif n°3.1.a

DIGITALISATION DE NOS PROCESSUS

Projet espace client

L'objectif de ce projet est de mettre à disposition de nos abonnés un espace client personnel leur permettant d'accéder en autonomie à différentes informations sur leur contrat, leur matériel, les événements (interventions techniques ou historiques des alertes) ainsi que des documents personnels ou généraux sur le fonctionnement du service.

Se connectant sur son espace via un mode d'authentification sécurisé similaire à celui d'un espace bancaire, le client pourra également réaliser certaines actions en autonomie comme changer son numéro de téléphone, son adresse postale ou l'ordre de ses contacts de proximité et leurs numéros de téléphone. Il lui sera également possible de réaliser certaines demandes de type montée en gamme, résiliation ou questions diverses.

Adapté à notre public, cet espace client proposera différents modes d'affichage en fonction des handicaps visuels possibles, que le client pourra choisir sur la page d'accueil.

Ce projet ambitieux va permettre :

- d'accroître l'autonomie du client dans l'accès à l'information ou la réalisation de certaines actions, pour plus d'efficacité ;
- de limiter les impressions papier et les envois de documents par voie postale ;
- de diversifier les canaux de communication avec notre service clients pour une meilleure adaptation à nos publics.

INDICATEUR DE MESURE :

INDICATEUR

Suivi du projet
Espace client

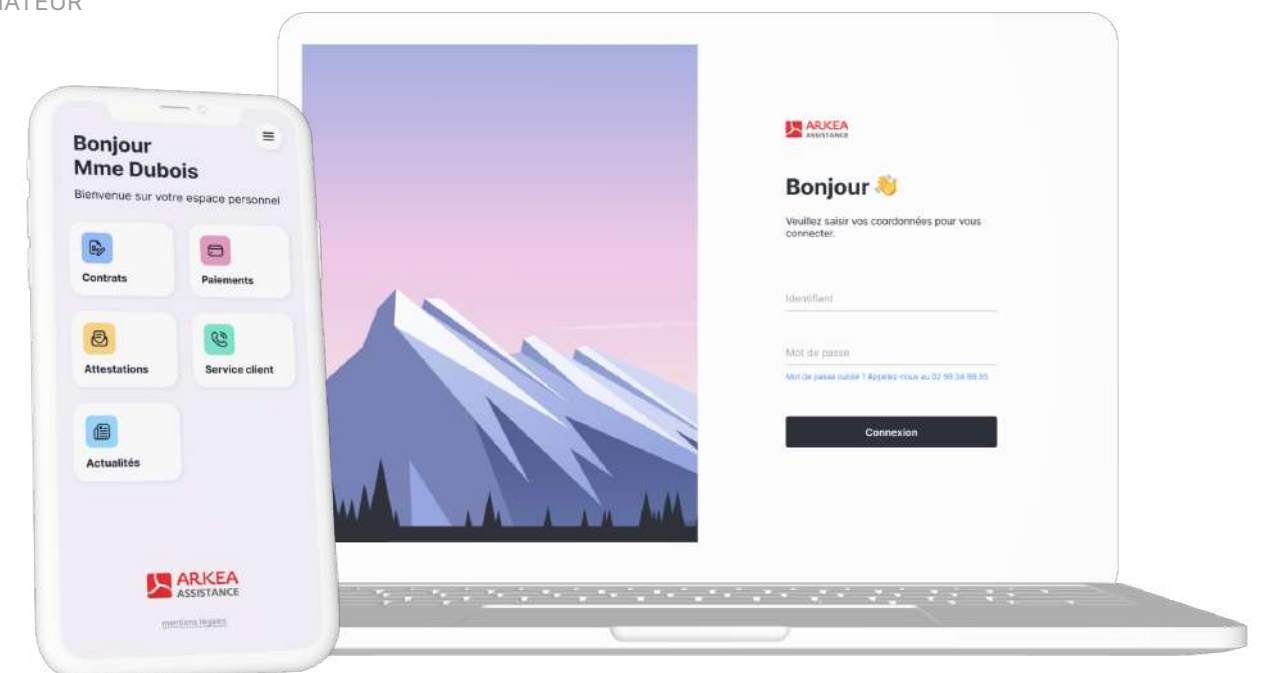
ANNÉE 2024

Lot 1 :
nouveaux clients
Lot 2 :
tous les contrats
actifs

CIBLE 2025

Développement
de nouvelles
fonctionnalités

ESPACE CLIENT SUR TÉLÉPHONE
ET ORDINATEUR



Objectif n°3.1.b

DIGITALISATION DE NOS PROCESSUS

Signature électronique

Le processus de signature par voie électronique, s’il est pertinent d’un point de vue empreinte écologique, est encore peu adapté à nos bénéficiaires âgés qui ont besoin de repères tangibles avec un contrat papier. Ce constat est amené à évoluer avec le glissement de toute une génération de personnes à l’aise avec la technologie, qui deviendront demain nos bénéficiaires potentiels. Il a donc été décidé de temporiser ce chantier pour ce segment d’utilisateurs.

En revanche, l’outil de signature électronique est désormais utilisé pour la vie sociale de l’entreprise (procès-verbaux des réunions de Conseil d’Administration et d’Assemblée Générale) ainsi que pour certains contrats de partenariat. Nous avons pour objectif de diffuser ce processus plus largement, notamment à tous nos partenaires distributeurs, afin d’éviter l’impression de contrats souvent volumineux.

INDICATEUR DE MESURE :

INDICATEUR

Déploiement du processus à nos nouveaux partenaires distributeurs

FIN 2024

Étude de faisabilité

CIBLE 2025

Pourcentage de contrats signés électroniquement



Objectif n°3.2

Empreinte économique locale

INDICATEUR DE MESURE :

INDICATEUR	RÉSULTAT 2023	RÉSULTAT 2023
% des charges externes dans l'économie locale en Bretagne et Nouvelle Aquitaine	52 %	60 %

Dans la continuité de la précédente feuille de route, nous continuons à suivre l'empreinte locale de nos charges externes afin d'en consacrer une grande partie en Bretagne et en Nouvelle Aquitaine, les territoires historiques de Crédit Mutuel Arkéa.

Au-delà de la compétence et de la qualité du partenaire ou du fournisseur, nous nous attachons à faire un choix local, même s'il est plus coûteux, afin de participer à la dynamique de nos territoires.

Durabilité de nos produits et principe de circularité

INDICATEUR DE MESURE :

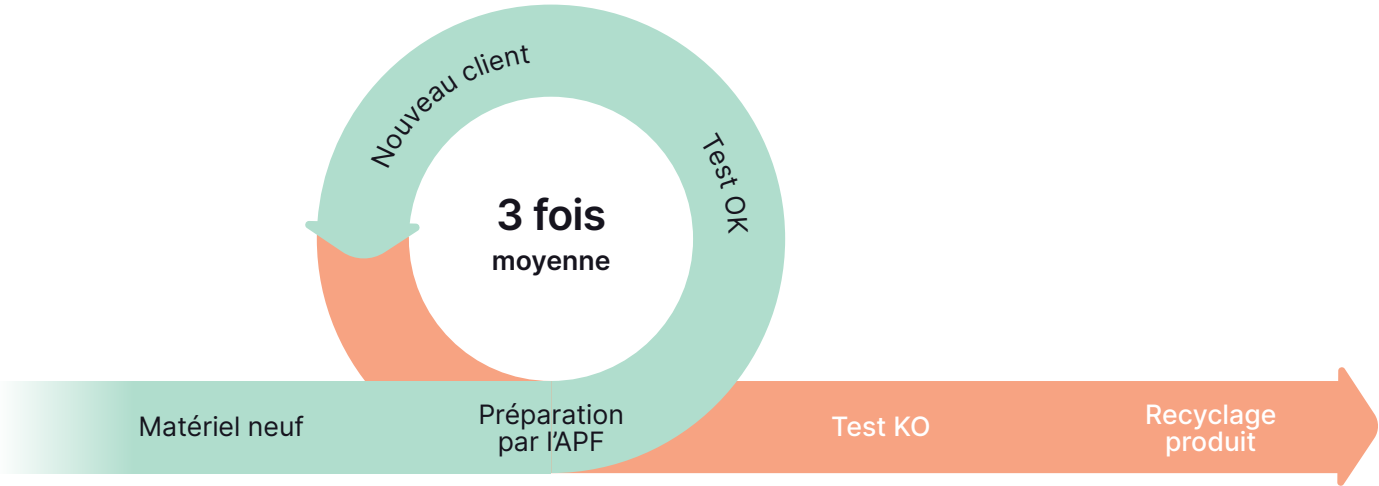
INDICATEUR	T2 2024	T3 2024	CIBLE 2025
Suivi du projet étape par étape	Finalisation du modèle de données	Premiers tests	Déploiement progressif

Nous avons mis en place dès le démarrage de l'activité de l'entreprise le principe de circularité avec l'objectif de reconditionner systématiquement le matériel pour éviter tout gaspillage et toute obsolescence programmée. Ce principe vertueux peut avoir un impact sur la qualité de service si le reconditionnement n'est pas maîtrisé et le cycle de vie du matériel n'est pas parfaitement piloté.

Nous lançons donc pour cette année 2024 un projet de sérialisation qui va nous permettre de suivre de manière individuelle notre matériel. Tous nos matériels, à l'exception de ceux qui ont une faible valeur (piles, petits consommables...) seront suivis

individuellement avec un numéro de série qui nous permettra de connaître à tout moment la liste des matériels présents chez tels ou tels clients, dans nos stocks ou dans nos stocks déportés.

Nous saurons aussi pour chaque matériel l'historique de ses emplacements, le nombre de fois où il a été reconditionné et la durée de son utilisation chez chaque client. Cela nous permettra de connaître le cycle de vie de chaque matériel et d'élaborer des tableaux de bord de suivi et de pilotage. Le numéro de série, l'identifiant en quelque sorte, sera soit intégré dans le matériel, soit étiqueté sur le matériel avec un numéroteur.



Merci pour votre lecture

Pour tout renseignement contactez
le manager de la mission :

Odile de Parscau
odile.de-parscau@arkea.com

www.arkeaassistance.com



Arkéa Assistance S.A. au capital de 1690 000 € -
Siren : 518 757 166 - RCS Brest - Siège social : 11
rue de Kervézennec - 29200 Brest. Organisme de
Services à la Personne n° SAP518757166.



In Extenso

Innovation Croissance

Avis de vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Société concernée : Arkéa Assistance

Période allant de juin 2022 à décembre 2023

Avis du 13 mars 2024

In Extenso Innovation Croissance,

2000 Route des Lucioles – Les Algorithmes – Thalès B – Sophia Antipolis - 06410 BIOT

Agence de Boulogne-Billancourt



Trajectoires durables.

Avis de vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Document de référence : ENR 09.4 - 13/03/2024

Document de référence : ENR 09.4 - 13/03/2024

Document de référence : ENR 09.4 - 13/03/2024

Document de référence : ENR 09.4 - 13/03/2024

Document de référence : ENR 09.4 - 13/03/2024

Document de référence : ENR 09.4 - 13/03/2024

En notre qualité de vérificateurs de votre société, In Extenso Innovation Croissance (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), nous avons mené notre mission prévue aux articles L. 210-10, R. 210-21, A. 210-1 et A. 210-2 du code de commerce 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 fixée 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 mois de juin 2022 (publication du changement de statuts le 07/06/2022) au mois de décembre 2023.

Eléments de contexte : Arkéa Assistance est une société du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, créée en 2012 et passée société à mission en Mai 2022, le changement de statut ayant été publié le 7 juin 2022.

Conclusion

Respect des objectifs sociaux et environnementaux

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 une conclusion positive sur :

- la cohérence entre la raison d'être inscrite dans ses statuts et l'activité de la société
- la cohérence entre les objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans ses statuts et l'activité de la société
- le suivi de l'exécution de la mission par le comité de mission
- la possibilité de vérifier l'exécution des objectifs
- sur la vérification du respect des objectifs sociaux et environnementaux, le fait que l'entité ait mis en œuvre des moyens adéquats et cohérents pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2° de l'article et inscrit dans ses statuts
- le fait que l'entité ait atteint les résultats qu'elle a définis à la fin de la période couverte par la vérification, pour chaque objectif social et environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts.
- le fait que les moyens mis en œuvre par l'entité pour respecter les objectifs opérationnels associés aux objectifs statutaires sont en adéquation avec l'évolution des affaires sur la période.

Par conséquent,

- La société Arkéa Assistance respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donnés pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.
- La société Arkéa Assistance respecte chacune des conditions de l'article L. 210-10 lui permettant de faire état de la qualité de société à mission.

Commentaires

Au cours de ce premier exercice en tant que Société à mission, Arkéa Assistance a œuvré à la mise en place de l'ensemble des dispositifs nécessaires à la définition et au pilotage de ses objectifs sociaux et environnementaux.

Les différents objectifs statutaires ont été déclinés en plans d'actions et objectifs opérationnels dont la mise en œuvre a débuté ou s'est accentuée à partir de l'acquisition du statut de société à mission.

Nos travaux ont permis de vérifier le respect des objectifs statutaires qu'Arkéa Assistance s'est fixés :

- Concernant l'objectif statutaire 1 « Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes », nous constatons qu'Arkéa Assistance a déployé des moyens cohérents et diversifiés.
- Concernant l'objectif statutaire 2 « Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous », nous observons qu'Arkéa Assistance fait preuve d'un engagement certain à la valorisation de l'image de la personne âgée ainsi qu'au développement de solutions et de supports de communication des offres non stigmatisantes et accessibles à tous.
- Concernant l'objectif statutaire 3 « Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux », Arkéa Assistance a mis en place un plan d'actions et des moyens qui concourent au respect de l'objectif fixé.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons les commentaires suivants :

Du fait de la jeunesse du statut et du dispositif mis en place sur ce système, des constats peuvent être faits sur la méthodologie en cours de mise en œuvre.

- La vérification a porté notamment sur l'évaluation des actions mises en œuvre dans la feuille de route de mission : ces actions mises en place sont vérifiables et concourent au respect des objectifs statutaires.
- Il manque cependant des indicateurs quantifiés et des jalons dans le temps pour ces indicateurs pour un meilleur pilotage et suivi de la feuille de route.

- L'entreprise a mis en place volontairement un comité de mission. Ce comité se réunit régulièrement et suit notamment l'enrichissement et l'exécution de la feuille de route de mission et pourrait être enrichi de parties prenantes externes.

Périmètre et objectifs de la vérification

Arkéa Assistance est une filiale du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, cette filiale détenant un agrément de Service à la Personne.

La mission de vérification que nous avons menée porte sur le périmètre d'activité d'Arkéa Assistance de téléassistance aux personnes âgées.

Arkéa Assistance a demandé à In Extenso Innovation Croissance d'émettre un rapport comprenant un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée quant au respect ou non des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

La mission de l'entité - *Améliorer la qualité de vie par un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique* - est constituée des trois objectifs statutaires suivants qui constituent le périmètre de la vérification :

1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes
2. Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous
3. Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux

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 présentés dans le rapport du comité de mission (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

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 désigner un référent de mission, ou 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.
- de faire établir par son comité de mission un rapport de mission 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'OTI

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

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce et à notre programme de vérification (ENR-8.1).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce. 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre le 28/11/2023 et le 07/03/2024. 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 pour Arkéa Assistance sur ses activités, ainsi que 2 entretiens avec des parties prenantes externes.

Nature et étendue des travaux : diligences mises en œuvre

Nous avons planifié et effectué nos travaux en nous appuyant sur notre *Programme de Vérification ENR 08.1* sur son numéro de version n°1, 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 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 :

- d'une part, sur la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux retenus et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de l'entité précisée dans ses statuts, et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux
- d'autre part, sur l'exécution de ces objectifs.

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

- Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction, de la gouvernance et des responsables opérationnels 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 : supports de présentation de la démarche de société à mission, programme stratégique de l'entreprise ...)
- o les feuilles de route de la société à mission et le rapport du comité de mission
- o ses publications (plaquettes commerciales, site internet, publications sur les réseaux sociaux, rapport de gestion...)

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
- 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 informations et, notamment nous avons :

- o apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
- o vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
- o 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 ;
- o 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 ;
- o apprécié la cohérence d'ensemble du rapport 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 ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

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

À Boulogne-Billancourt et Biot, le 13 mars 2024

Patricia Braun, Présidente	Jean-Louis Aune, Associé Développement Durable
 In Extenso Innovation Croissance 2000, Route des Lucioles Les Algorithmes - Thales B 06410 BIOT - SOPHIA ANTIPOLIS Siret 439 690 994 00013 RCS Antibes - APE 7022 Z	 In Extenso Innovation Croissance 2000, Route des Lucioles Les Algorithmes - Thales B 06410 BIOT - SOPHIA ANTIPOLIS Siret 439 690 994 00013 RCS Antibes - APE 7022 Z

In Extenso Innovation Croissance