



**RAPPORT  
DU COMITÉ  
DE MISSION**

**2021**

# SOMMAIRE

---

**01**

**A PROPOS DE ESII**

**02**

**LA MISSION**

**03**

**NOTRE RAISON D'ÊTRE**

**04**

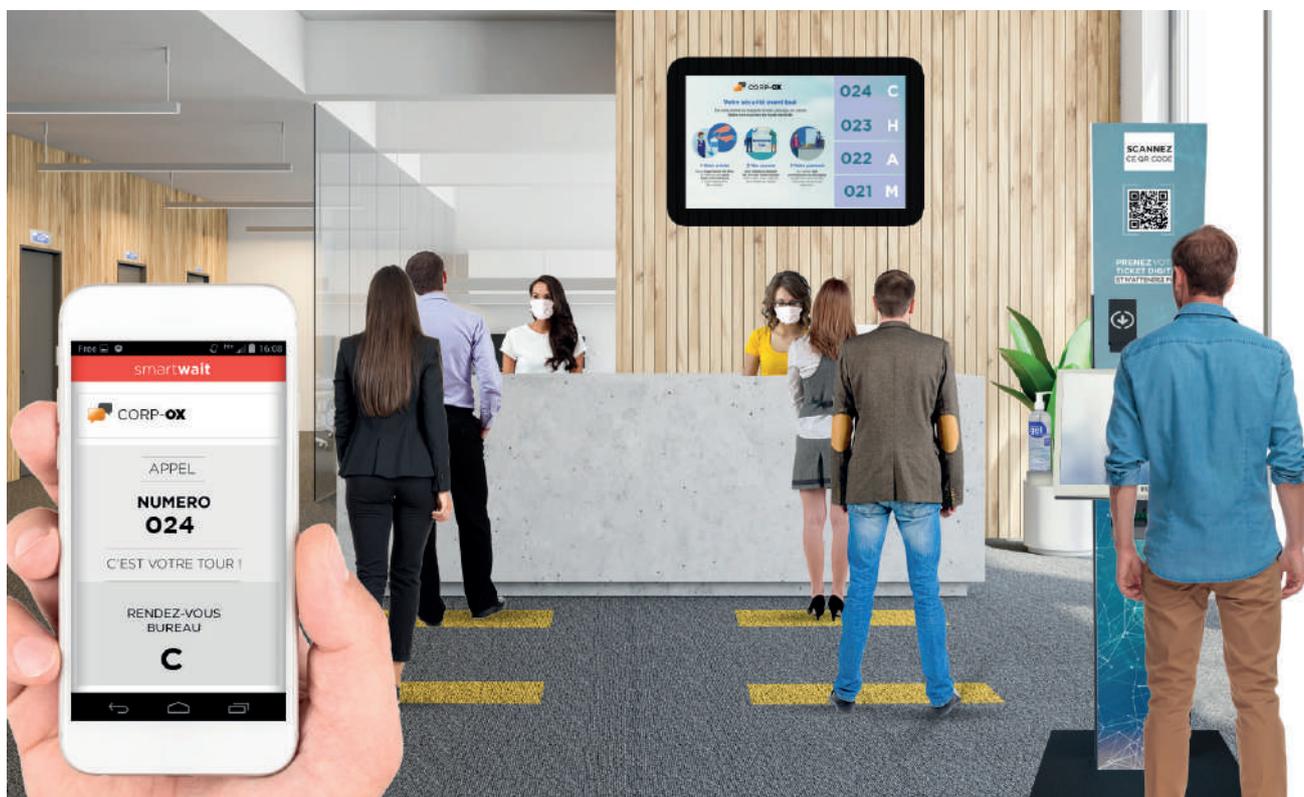
**LES OBJECTIFS STATUTAIRES  
DE LA MISSION ET LES AVANCÉES  
OPÉRATIONNELLES**

**05**

**PROCHAINES ÉTAPES  
ENVISAGÉES**



# 01 | A PROPOS D'ESII



Le groupe ESII a pour mission de fournir des **solutions complètes intégrées de gestion d'accueil, des flux, des files d'attente et des rendez-vous.**

**Leader français et 3ème acteur mondial** avec une présence dans **35 pays** et 3 filiales, en Belgique au Canada et en Espagne, ESII a équipé historiquement toutes les administrations françaises, mais également plusieurs enseignes du retail avec **80% de part de marché** en France. Aujourd'hui, nos solutions de gestion d'accueil ont évolué et, en tant qu'éditeur de logiciels, nous accompagnons les grands groupes de tous secteurs d'activité dans la **transformation digitale de leur accueil**, en alliant des solutions innovantes à une politique RSE active, vous garantissant des achats responsables.

**Parmi nos clients :** TGI de Paris, Ville de Paris, CAF, CPAM, Pôle emploi, CNAV, CFP, DECATHLON, LEROY MERLIN, NESPRESSO, CARREFOUR, FNAC, VEOLIA, Pharmacies, Labos, Hôpitaux de Paris, CH/CHU et cliniques, Préfectures, TRAVELEX, EDF, QNB Bank, AIR France ...

ESII est également un membre actif de : **Leader, Pacte PME, BPI Excellence, Leaders Occitanie, French South Digital.**

ESII soutient la **French Tech**, a obtenu le label **Origine France Garantie** pour la majorité de ses produits et est signataire de la **Charte Relations fournisseur responsables qui garantit des achats durables et performants entre clients et fournisseurs.**

**ESII est référencée dans les centrales d'achat UGAP, CAIH, RESAH et SIPPEREC.**

**ESII est aujourd'hui une Société à Mission** et notre raison d'être est « **ESII donne du temps à l'essentiel et innove pour un accueil serein, personnalisé et en toute sécurité** ».

Notre mission est un véritable engagement pour offrir des avantages réels à la société :

- Gain de temps pour nos clients et leurs visiteurs/clients
- Fluidification des relations liées à l'accueil de personnes, clients
- Maximum de sérénité, de personnalisation et de sécurité

# 02 | LA MISSION



Depuis juillet 2020, ESII a ancré dans ses statuts sa raison d'être « **Donner du temps à l'essentiel et innover pour un accueil serein, personnalisé et en toute sécurité** ». En effet, ESII est centrée sur sa mission en ligne directe avec sa raison d'être, ses valeurs, sa stratégie, ses engagements de RSE et de QVT et son ADN comportemental.

ESII est une entreprise raisonnablement libérée avec une forte implication dans la RSE par son plan d'actions couvrant tout le périmètre de la norme ISO 26000 et dans la QVT par son plan d'actions QVT. **Nous alignons nos activités avec les valeurs de l'entreprise, tout en veillant à sa performance économique qui est nécessaire à sa pérennité.**

ESII, par ses solutions, permet de faire gagner du temps et de la sérénité à ses clients, qui eux-mêmes en font gagner à leurs clients, en organisant et canalisant les réceptions et en supprimant le plus possible les temps d'attente des clients.

**La finalité d'ESII est bien autre chose que le seul partage de bénéfice ou la seule réalisation d'une économie.**

ESII vise ainsi à concilier deux notions que sont la nécessité de pérennisation et la poursuite d'objectifs plus larges d'intérêt général.

Notre vision regroupe différents rôles économiques, sociaux, environnementaux où nous œuvrons dans l'intérêt général de tous !

**ESII est une entreprise éco-citoyenne qui prend en compte les dimensions sociales et environnementales dans ses activités et dans ses relations avec ses partenaires (salariés, clients, fournisseurs et sous-traitants...).**

Notre forte politique d'innovation nous amène à créer et développer sans cesse des solutions toujours plus performantes au service de nos clients.



**+ Défense des emplois**

Insertion professionnelle, réseaux locaux...

**+ Intérêt collectif**

Réflexion et action collective...

**+ Innovation et créativité**

Solutions performantes, réparables...

**+ Métier et savoir-faire**

SAV réactif, chefs de projets dédiés...

**+ Achat responsable**

Qualité de la relation fournisseur, label...

**+ Avenir de la planète**

Empreinte carbone, démarche écologique

**+ Index égalité H/F 2020 : 91/100**

# 03

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

**Donner du temps à l'essentiel et innover pour un accueil serein, personnalisé et en toute sécurité avec des actions tournées vers le gain de temps** pour nos clients et leurs visiteurs/clients à leur tour, la fluidification des relations liées à l'accueil de personnes, avec le maximum de sérénité, de personnalisation et de sécurité et tout ceci dans un ESII libéré, éduqué et moteur dans ses actions de RSE et de QVT.

De façon globale, chez ESII, notre projet d'entreprise a toujours été au cœur de la société et nous tous y sommes liés par notre mission : L'idée est d'aligner l'intérêt de la société, celui des collaborateurs et autres parties prenantes autour d'une finalité commune.

**Notre raison d'être, « ESII donne du temps à l'essentiel et innove pour un accueil serein, personnalisé et en toute sécurité », n'est pas qu'une phrase !**

Nous agissons réellement tous pour notre mission, nous sommes fiables, impliqués et innovants. Nous offrons des avantages réels à la société avec toutes nos actions tournées vers :

**+ Le gain de temps pour nos clients et leurs visiteurs/clients**

**+ La fluidification des relations liées à l'accueil de personnes, clients**

**+ Avec le maximum de sérénité, de personnalisation et de sécurité**

Tout ceci est réalisé dans un ESII libéré, éduqué et moteur dans ses actions de RSE et de QVT. Le temps gagné est une richesse qui permet de faire autre chose d'utile, d'essentiel et de noble. **La sérénité n'a pas de prix hormis celui que nous donnons au sens de nos vies.**

ESII est centrée sur sa mission en ligne directe avec sa raison d'être et ses valeurs.

**ESII veut participer à changer le monde par l'exemple, de l'intérieur et à notre niveau, à le rendre plus éduqué, plus éthique, plus responsable, plus universel avec toujours un souci d'impact positif de nos actions sur la société.**

La finalité d'ESII est bien autre chose que le seul partage de bénéfice ou la seule réalisation d'une économie. ESII vise ainsi à concilier deux notions que sont la nécessité de pérennisation et la poursuite d'objectifs plus larges d'intérêt général.

Nous sommes maîtres de notre métier de la gestion de l'accueil et de la suppression, ou amélioration, de l'attente depuis déjà 38 ans.

Nous apportons à nos clients et partenaires des solutions pérennes et bien pensées. La « French Touch » au niveau du design nous permet de proposer des produits et solutions alliant élégance, simplicité et efficacité avec le maximum d'avantages fonctionnels à nos clients et à leurs clients.

Outre nos solutions de gestion de l'accueil, nos clients nous choisissent pour nos actions au quotidien pour rendre leur activité plus simple et notre engagement envers la société et l'environnement.



# 04

## LES OBJECTIFS STATUTAIRES DE LA MISSION ET LES AVANCÉES OPÉRATIONNELLES

Entreprise à mission  
Objectifs statutaires &  
Opérationnels

*« Donner du temps à l'essentiel et innover pour un accueil serein, personnalisé et en toute sécurité ».*

1/ Faire gagner du temps à nos clients et à leurs clients



**Objectif opérationnel :**

Diminuer le temps d'attente grâce à nos solutions

2 / Donner le maximum de fluidité et de sérénité aux agents vendeurs et aux clients



**Objectif opérationnel :**

Co-construire nos solutions avec nos clients

3 / Donner de la sécurité aux organismes qui reçoivent



**Objectif opérationnel :**

Prévenir nos clients des cyberattaques

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



**Objectifs opérationnels :**

Organiser une action sur l'inclusion et Organiser une action dédiée à l'environnement

### 4.1 FAIRE GAGNER DU TEMPS À NOS CLIENTS ET À LEURS CLIENTS :

**Objectif Opérationnel :**

Diminuer le temps d'attente avec nos solutions

**Action :**

Développer une plateforme de prise de RDV en ligne pour favoriser la prise de RDV par rapport aux visites spontanées directement sur site qui peuvent entraîner plus d'attente que des RDV programmés.



**Dans les mairies**, les démarches citoyennes deviennent plus simples et se dématérialisent grâce à notre puissant outil de rendez-vous qui permet de venir pour plusieurs services et de préparer en amont son dossier et qui vient en complément des autres solutions d'accueil ESII.

**L'accueil peut se faire directement sur la borne interactive de manière sécurisée en scannant son QR code ou en entrant son numéro de téléphone ou en cliquant sur le bouton « je suis arrivé »** lorsque le rendez-vous a été pris sur Smartphone. Les agents d'accueil sont immédiatement prévenus, le système gère tous les accueils de façon harmonieuse et intelligente pour supprimer l'attente (RDV, Ticket virtuel Smartphone, Ticket papier borne).

### Avantages solutions ESII :

+ **Suppression des files d'attente** devant les guichets

+ **Liberté pour les usagers** de choisir le meilleur mode de réception et de gagner du temps dans le traitement de leur demande

+ **Libérer au maximum les salles d'attente**

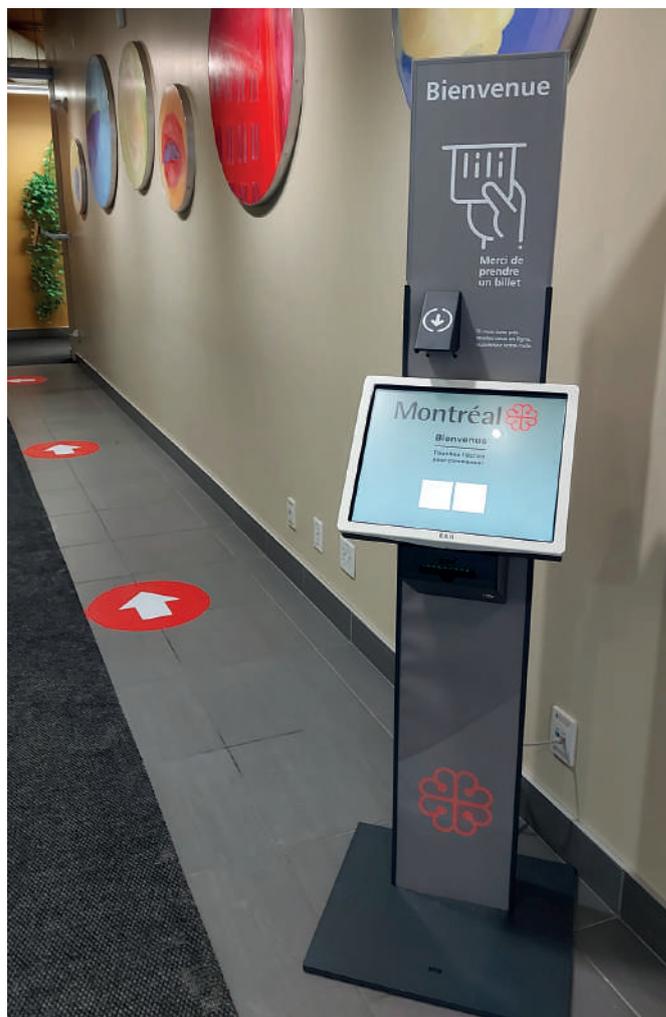
+ **Mieux gérer les espaces de stationnement** et les déplacements des visiteurs

La Mairie de Paris gère tous ses titres sécurisés avec cette solution, et nous avons gagné l'appel d'offre de la Ville de Montréal pour la mettre en place également dans tous ses arrondissements.

+ **L'accueil en self-service sur les bornes interactives** permet à tous les visiteurs (y compris ceux qui ne sont pas familiers avec l'utilisation des smartphones) de s'enregistrer très facilement dans la file d'attente virtuelle

et ensuite de simplement attendre son appel sur les écrans. **Cela permet d'optimiser le temps consacré par le personnel à l'accueil de premier niveau ; ils peuvent ainsi se concentrer sur le traitement d'accueil plus complexes en apportant une réponse adaptée dans un contexte apaisé.**

De manière générale, la mise en place de solutions de gestion d'accueil et des files d'attente entraîne un apaisement et un confort au niveau des usagers qui se répercutent de façon vertueuse sur le personnel d'accueil.



Il est estimé qu'un Français passe par an, en moyenne, l'équivalent de 3 jours à attendre dans les diverses files d'attente soit 6 mois sur toute une vie active.

Notre raison d'être est de « Donner du temps à l'essentiel et d'innover pour un accueil serein, personnalisé et en toute sécurité ». C'est pourquoi lorsque nous imaginons et développons nos solutions, nous prenons toujours en compte le gain de temps pour nos clients et leurs clients finaux.

ESII, par ses solutions, permet de faire gagner du temps et de la sérénité à ses clients, qui eux-mêmes en font gagner à leurs clients, en organisant et canalisant les réceptions et en supprimant le plus possible les temps d'attente des clients.



Par exemple au niveau des laboratoires, pour gérer les pics d'affluence et recevoir au mieux tous les patients, nous proposons une solution permettant de couvrir toutes les possibilités d'accueil et de gérer intelligemment les patients ayant rendez-vous, les patients qui se présentent spontanément et ceux qui ont déjà pris leur ticket digital à distance sur leur Smartphone. Le système s'adapte automatiquement aux différents flux et permet à chacun de ne pas attendre, car tous les modes d'accès sont traités de façon intelligente et harmonieuse.

Les mêmes collaborateurs reçoivent les visiteurs quel que soit leur mode d'accès, en respectant les heures de rendez-vous (prise de rendez-vous en ligne avec confirmation et rappel du rendez-vous par SMS et/ou email) et les heures d'appel garanties pour ceux qui ont pris un ticket virtuel sur Smartphone (par scan d'un QR code) ou ticket papier sur la borne interactive.

#### GESTION DE L'ACCUEIL



#### ACCUEIL MULTICANAL



#### RENDEZ-VOUS EN LIGNE



#### BORNE MULTIFONCTION



#### COMMUNICATION DYNAMIQUE



## Avantages solutions ESII :

- + Heures de RDV respectées
- + Heures d'appel garanties pour les autres visiteurs
- + Suppression des files d'attente
- + Gain de temps pour les visiteurs, mais également pour le personnel qui traite les demandes ; le système régule toutes les arrivées de manière automatique et les algorithmes puissants permettent d'optimiser les temps d'attente de tous les visiteurs.

 Dans les pharmacies, le boîtier connecté Weasy supprime également les files d'attente et redonne de la liberté et du gain de temps aux clients.

Les boîtiers (Traités avec un revêtement antiviral et antibactérien et/ou recouverts d'une enveloppe de protection à usage unique) sont à disposition en libre-service. Lorsque le client le prend, il s'active et indique sur l'écran le nombre de personnes en attente et le temps d'attente. Lorsque c'est le tour du client il lui indique le comptoir où se rendre. S'il désire davantage de temps, il peut se mettre en Pause et sera réintégré dans la file d'attente virtuelle dès qu'il sortira du mode « Pause ».

Cette innovation a été sélectionnée au CES 2019 sur le Pavillon Occitanie.

## Avantages solutions ESII :



- + Le client connaît à l'avance son temps d'attente
- + Il peut mettre à profit ce temps pour continuer ses achats, prendre des renseignements sur un produit...
- + Suppression des files d'attente

## + Les clients sont libres de moduler leur temps d'attente

 Dans le retail, le système de file unique avec indication de la caisse disponible sur écran vidéo permet d'éviter les longues files d'attente devant chaque caisse. De nombreux magasins en France et à l'étranger l'ont adoptée.

## Avantages solutions ESII :

Le passage en caisse est accéléré, car le client ne se retrouve jamais bloqué à une caisse : quel que soit le cas de figure, il est toujours appelé par le système à une caisse disponible et gagne ainsi du temps.

Les bornes connectées (également traitées avec un procédé antibactérien et antiviral) dans les stands traditionnels (fromagerie, poissonnerie, boucherie...) permettent aux clients de choisir plusieurs services pour optimiser leur parcours d'achat. Ils sont ensuite appelés sur écran vidéo ou directement sur leur Smartphone.

## Avantages solutions ESII :

+ Le parcours réduit le temps d'attente, car le système optimise les choix de passage. Le client passe moins de temps pour effectuer la totalité de ses achats et gagne ainsi du temps pour d'autres activités ou démarches.

 Au niveau des Hôpitaux/Cliniques, notre borne multiservices de préadmission optimise le parcours patient. Avec cette borne interactive, le patient, son accompagnant ou un professionnel du transport d'usagers, peut effectuer son admission, s'identifier sur la borne de manière sécurisée, à l'aide d'un QR code, Smartphone ou carte vitale, consulter son rendez-vous, scanner sa carte de mutuelle, envoyer et imprimer les documents qui lui seront utiles tout au long de son parcours de soins (Fiche de circulation ou étiquettes adhésives utilisées par les services de soins), régler le reste à charge\* (en cours de développement), mettre à jour sa carte Vitale, être pris en compte et géré dans la file d'attente pour être reçu dans les meilleures conditions.

## Avantages solutions ESII :

Ces solutions réduisent considérablement le temps d'attente et la charge administrative. L'orientation et l'interaction avec les patients est plus fluide et efficace. Le parcours est géré jusqu'à la sortie de l'établissement.

Nos solutions santé sont compatibles HL7 (nous nous interfaçons avec de nombreux éditeurs de gestion de dossiers patients) et certifiées HDS (pour une sécurisation maximale des données des patients).

# HL7



**+** Nous travaillons également avec des partenaires spécialisés dans la reconnaissance biométrique pour sécuriser encore plus les accès et permettre une admission et un parcours encore plus rapide grâce à ces technologies.

## 4.2 DONNER LE MAXIMUM DE FLUIDITÉ ET DE SÉRÉNITÉ AUX AGENTS VENDEURS ET AUX CLIENTS

### Objectif Opérationnel :

Co-construire nos solutions avec nos clients

### Action :

Workshop interactif de co-construction sur des fonctionnalités spécifiques organisés avec nos clients.

Si vous avez des difficultés à visualiser cet email, [suivez ce lien](#)

**ESII**

### Atelier clients Orion

#### Les bornes

Mardi 19 octobre, 15H30  
Durée : 1H30

Nous vous proposons un nouvel atelier dédié aux **bornes**.

Au programme :

- Présentation des **fonctionnalités**
- Présentation et avis sur différents **nouveaux designs**
- Echanges concernant **vos attentes en terme de fonctionnalités**

[Je m'inscris](#)

Les ateliers Orion sont des espaces d'échanges interactifs et dynamiques animés directement par le Responsable Produit Orion. A vocation non-commerciale, ils vous permettent de bénéficier de partage d'expérience et d'utilisation afin d'identifier les meilleures évolutions possibles.

**ESII** donne du temps à l'essentiel.

**ESII**  
powered by **medisite**

39 ANS D'EXPÉRIENCE  
18 000 SITES INSTALLÉS  
ORIGINE FRANCE GARANTIE  
130 COLLABORATEURS  
41 PAYS

[f](#) [t](#) [in](#) [v](#) [w](#)

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)

 L'accueil en self-service sur les bornes interactives permet à tous les visiteurs (y compris ceux qui ne sont pas familiers avec l'utilisation des smartphones) de s'enregistrer très facilement dans la file d'attente virtuelle et ensuite de simplement attendre son appel sur les écrans. **Cela permet d'optimiser le temps consacré par le personnel à l'accueil de premier niveau ; ils peuvent ainsi se concentrer sur le traitement d'accueil plus complexes en apportant une réponse adaptée dans un contexte apaisé.**

De manière générale, la mise en place de solutions de gestion d'accueil et des files d'attente entraîne un apaisement et un confort au niveau des usagers qui se répercutent de façon vertueuse sur le personnel d'accueil.

Nos solutions sont donc pensées pour faire gagner du temps, et le **cercle vertueux dans lequel nous les imaginons fait qu'elles donnent également plus de sérénité aux agents/vendeurs et aux clients.**

En effet, comme nous supprimons les files d'attente et surtout les temps d'attente inutiles pour les visiteurs, **le climat général devient plus apaisé et le travail au quotidien du personnel d'accueil s'en trouve facilité.**

Nos solutions permettent d'améliorer les conditions de travail du personnel d'accueil en supprimant les conflits, le mécontentement et la frustration créés par les files d'attente.

✚ La suppression de l'attente inutile pour les visiteurs permet d'optimiser les ressources disponibles pour les accueillir. Cette meilleure gestion renforce le sentiment de sérénité pour les agents d'accueil : **le stress diminue, les entretiens peuvent être plus ciblés et personnalisés, la facilité d'utilisation des solutions génère une adhésion à ces nouveaux outils d'accueil.**

✚ Les rendez-vous et le ticket virtuel permettent de vider (ou de réduire au maximum) les salles d'attente et les parkings, tout en contribuant au gain de temps pour les visiteurs et **à améliorer**

**l'ambiance d'attente lorsqu'on est sur site.** Toutes ces fonctionnalités sont intégrées et interagissent avec harmonie, d'où une réduction du stress pour les visiteurs et du coup également pour les agents qui peuvent organiser leurs entretiens au maximum en amont.

 **Prise de RDV en ligne et RDV en Visio conférence :**

ESII permet aux clients de prendre rendez-vous (ou d'en faire la demande) à partir d'un site Web, de recevoir un SMS et / ou une confirmation par e-mail de leur rendez-vous et de **venir simplement à l'heure de leur rendez-vous : le personnel d'accueil connaît à l'avance les demandes qu'il doit traiter ce qui renforce la fluidité et la sérénité, il n'est plus confronté aux longues files d'attente devant son comptoir et à devoir gérer les éventuels conflits d'ordre de passage.**

**Les clients peuvent attendre à la maison, au travail ou n'importe où ailleurs** (évite la perte de temps, diminution des risques de contagion, rendez-vous fonction de la localisation du visiteur pour éviter les flux aux heures de pointe...) : **pouvoir organiser son temps d'attente réduit considérablement le stress pour les visiteurs, ils sont plus apaisés lorsqu'ils se rendent sur le lieu de leur entretien.**

Pour les RDV en visioconférence, permet de limiter les déplacements sur site pour effectuer des démarches : **dans ce cas de figure également, c'est une vraie suppression du stress de l'attente, du déplacement sur site, et pour le personnel d'accueil la possibilité de traiter mieux et plus rapidement les demandes. Les conditions de travail sont optimisées.**

 **Ticket virtuel :**

Les clients, de leur domicile ou de l'extérieur du lieu, s'enregistrent très simplement dans une file d'attente virtuelle en utilisant un QR code ou un lien et reçoivent une heure d'appel garantie et sont prévenus de leur réception avant.

**Suppression des files d'attente dans les salles d'attente et devant les comptoirs :** les visiteurs maîtrisent totalement leur temps d'attente, se rendent sur site lorsqu'ils savent qu'ils vont être appelés et reçus. On gagne en vrai confort d'accueil pour les visiteurs, mais aussi pour le

## 4.3 DONNER DE LA SÉCURITÉ AUX ORGANISMES QUI REÇOIVENT

### Objectif Opérationnel :

Prévenir nos clients des cyberattaques

### Action :

1 pentest réalisé/an pour la correction des failles de sécurité.

**Notre solution Orion est totalement sécurisée;** nous mettons en œuvre les process et plans de sécurité adéquats afin d'éviter toute intrusion sur les réseaux clients.

- Contrôle et correction des failles principales OWASP25 et SANS100 directement depuis le code source.

- Contrôle d'accès à la plateforme ORION** uniquement nominatif avec un bastion de sécurité et avec traçabilité de l'ensemble des actions réalisées sur un serveur de logs indépendant.

- Contrôle des mots de passe** avec un outil centralisé accessible par double authentification (avec vérification des scores de sécurité des mots de passe – fiabilité, compromission des mots de passe).

- Flux réseaux https et wss** uniquement SORTANT sur les ports 443 et 8883

- Serveur d'authentification** à la solution ORION avec respect des recommandations de l'ANSSI, protection contre les attaques Brute-force, blocage au bout de 10 tentatives et possibilité de délégation d'identité SSO sur les protocoles OpenID

- Revue et suivi des documentations internes** de toutes les procédures relevant de la sécurité (Document d'Architecture Technique, Plan d'Assurance Sécurité, PGSSI...)



La sécurité est un enjeu important à la fois pour nos usagers et pour nos utilisateurs.

**La sécurité se décline en plusieurs aspects.**

### **La sécurité dans l'accueil :**

Sur ce volet il existe de nombreux risques en termes de sécurité que nous avons pour mission de réduire au maximum.

**+** Il existe d'une part **les risques liés à l'individu avec l'identification des visiteurs et la validation de leur identité** (risques de sécurité type terrorisme). Nos solutions sont un point d'entrée pour la réception du visiteur et nous avons des dispositifs pour contrôler et identifier les visiteurs (caméra, lecture de carte d'identité, etc.) ce qui permettra de valider l'accueil d'un visiteur ou d'appeler les autorités compétentes en cas de soucis.

**+** Il existe des **risques dans le domaine de la santé avec l'identitovigilance**. Il arrive régulièrement que des patients avec le même homonyme se présentent dans un centre de



santé. Les soins et les consultations de chaque patient peuvent être très différents et peuvent présenter des risques.

En particulier dans le domaine de la médecine nucléaire, des patients atteints de certaines pathologies vont avoir des dosimétries différentes en fonction de leur état de santé.

L'accueil de ces patients doit permettre de valider l'identité du patient et de confirmer des traitements à recevoir en lien avec les dossiers patients informatisés.

### **La sécurité des données personnelles :**

Les données personnelles sont devenues un enjeu majeur à la fois national et international. Avec l'accueil du public, nous sommes amenés à collecter et à traiter de grands volumes de données personnelles qui vont des données d'identité aux motifs de visite des visiteurs pouvant donner des indications assez précises sur le visiteur. Que ce soit un visiteur venant dans un service Oncologie, ou un visiteur se présentant au service des mariages, cela donne des informations précises le concernant.



**+** Aussi, **notre mission étant avant tout de donner du temps à nos usagers, la collecte des données personnelles ne doit avoir que pour seule finalité l'identification et l'orientation du visiteur**. Il est donc important de garantir la sécurité des données mais aussi l'anonymisation et la destruction une fois la mission remplie. Nous avons mis en place de nombreuses procédures de protections des données personnelles avec suppression automatiques de celle-ci une fois le service rendu aux visiteurs.

## 4.4 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

### Objectif Opérationnel :

- Organiser une action sur le thème de l'inclusion
- Organiser une action dédiée à l'environnement

### Actions :

En 2021, ESII a accueilli durant deux jours et demi une classe de stagiaires issus de l'école de la 2ème chance de Montpellier. L'objectif était de leur faire découvrir nos métiers au travers d'entretiens réalisés avec nos collaborateurs. Cette action a été un succès aussi bien pour



les stagiaires qui pour certains découvraient le monde de l'entreprise pour la première fois que pour nos collaborateurs (même ceux qui n'ont pas été interviewés) qui se sont investis à leur transmettre leur passion, énergie et savoir-faire.

ESII incite ses collaborateurs à participer à des événements ayant un impact sociétal important. Pour faciliter cette participation, ESII prend à sa charge les frais inhérents à ces événements ainsi que toute la logistique nécessaire. En 2021, nous avons participé à la journée « World CleanUp Day » qui fut un succès, cette opération sera renouvelée en 2022.



## Autres ambitions :



Faire vivre nos collaborateurs dans un ESII libéré, éduqué et moteur dans ses actions de RSE et de QVT

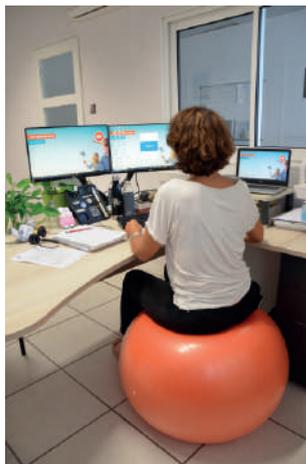


ESII par de nombreux aspects et depuis de nombreuses années a mis en place pour permettre à ses collaborateurs de travailler et de s'épanouir au sein de leurs missions plusieurs dispositifs.

**+ Les règles qui régissent le fonctionnement d'ESII sont écrites et disponibles en libre accès et à tout moment pour tous les collaborateurs.** Nous pouvons citer l'accord sur les 35h (et les RTT), les règles de déplacements, les temps de travail, les salaires minimums garantis, les horaires variables, les 23 jours de RTT pouvant être pris à l'heure, les règles et processus d'évolution des salaires, l'organisation du Télétravail, les règles d'équité dans les prises de congés, les astreintes, etc.... De plus, chaque collaborateur a dans son espace « Peoplesphère », accès à son contrat de travail, avenant, fiche de poste, ses entretiens et objectifs ainsi que les évaluations de son manager et un organigramme dynamique est mis en place et partagé.

**+ Les valeurs, les actifs immatériels d'ESII, les règles de fonctionnement en entreprise libérée, le code de conduite et la charte des achats responsables sont partagés et suivis.**

Bien au-delà des outils de travail nécessaires à l'exécution des tâches professionnelles (réseaux, outils collaboratifs, PC performants, double voire triple écrans, bureaux assis-debout), ESII s'est équipée d'outils individuels plus sportifs, funs et ludiques comme les ballons siège de bureau, les vélos sous bureaux.



**+ On peut aussi citer qu'une salle de sport avec douche accessible à la pause de midi et le soir est mise à la disposition de notre CSE pour le seul bénéfice de nos collaborateurs. Fin 2021, un espace de repos aménagé par le CSE dans les locaux d'ESII a vu le jour.**

Par la définition de notre **raison d'être** (et des raisons d'être de nos départements, services et activités) en co-construction avec nos collaborateurs, ESII a permis de clarifier sa mission et de retrouver du sens dans son organisation. L'implication de nos collaborateurs dans la raison d'être commune donne du sens à leur travail et gagnent en motivation et en cohésion.

**+ Nos actions en faveur des seniors, la charte sur la diversité et l'inclusion de jeunes** démontrent qu'ESII est consciente que ses actions peuvent aider et soutenir ses populations au-delà du cercle restreint de l'entreprise.

+ **De nombreux pôles ou ateliers thématiques** constitués de différentes personnes de tout niveau hiérarchique dans l'entreprise leur permettent un niveau de responsabilité élargi, une prise de décision concertée et une cohésion d'équipe importante.

Les deux réunions générales annuelles associées aux réunions très régulières dans chaque département en plus d'informations plus ciblées permettent à chaque collaborateur d'être informé en continue et à tout moment chaque collaborateur peut s'exprimer librement.

+ **En 2021, ESII a souhaité lancer une enquête dite à 360° auprès de ses collaborateurs pour avoir leur feedback en termes d'information, de management, d'outils de travail, d'écoute, de reconnaissance, de collaboration, d'articulation vie privée/vie professionnelle, télétravail et ENPS**, toujours dans le but de proposer des améliorations attendues par et pour nos collaborateurs.

+ ESII initie des actions collectives de différentes natures pour **favoriser la convivialité** et l'échange entre ses collaborateurs. Nous pouvons citer les petits déjeuners (interrompus pendant la crise covid) organisés au sein des locaux, la distribution de plantes au printemps 2020 et 2021 (retour après les confinements), la dégustation de produits régionaux par des professionnels.

+ Toujours dans un souci d'engagement collectif pour notre territoire, **en 2021, ESII s'est engagée à promouvoir le co-voiturage auprès de ses collaborateurs**. Référencement d'ESII sur la plateforme Klaxit et informations récurrentes sur ce sujet pour inciter nos collaborateurs à co-voiturer pour leurs trajets professionnels et aussi personnels.

+ Afin de **partager nos expériences et nos pratiques avec le plus grand nombre** de personnes, institutions, organismes, etc... les collaborateurs sont invités à participer à des ateliers, matinales sur tout type de sujets. Nous pouvons citer l'UIMM, Digital113, business school Montpellier, IUT.

+ Parce que ESII a à cœur de **soutenir ses collaborateurs aidants, ESII souhaite obtenir le label Cap'handéo « entreprise engagée auprès de ses salariés aidants » en 2022**. Parce qu'ESII est convaincu que favoriser la reconnaissance et la prise en compte des besoins et attentes des salariés aidants dans l'entreprise est une mesure sociétale nécessaire et importante.

+ Toujours dans un souhait **d'amélioration continue en termes de QVT et RSE, fin 2021 ESII se dote d'une application pour mener des enquêtes auprès de ces collaborateurs**. Par les enquêtes, l'équipe de direction cerner leurs besoins et attentes et pourra mettre en œuvre des actions pour améliorer leurs conditions de travail. Optimiser la satisfaction de nos collaborateurs est un enjeu important pour ESII.

Par l'ensemble de ces dispositifs, ESII démontre sa volonté d'offrir à ses collaborateurs des conditions de travail optimum. Notre marque employeur est valorisée auprès de nos clients et parties prenantes ce qui est un avantage concurrentiel notable. Et nous permet d'attirer et de fidéliser nos talents.



Tenir compte et aller au delà du commun avec toutes nos parties prenantes.

Nous avons identifié une cinquantaine de parties prenantes et le type de relations qui nous relie : type d'enjeu, influence/intérêt.

Nous avons recensé toutes ces parties prenantes dans un tableau, les reliant à nos actions RSE le cas échéant.

Notre fonctionnement en entreprise libéré

Cette cartographie nous permet de définir des niveaux de priorité :

1-CONSULTER/CODECIDER/PARTENARIAT = 12  
(dont salariés)

2- MAINTENIR SATISFAIT = 5

3 -MAINTENIR INFORME = 18 (dont salariés)

4- PRENDRE EN COMPTE/ VEILLER = 17

+ **Notre plan d'action RSE**, mais aussi diverses actions de l'entreprise nous permettent d'ores et déjà d'agir sur et avec une grande partie de ces parties prenantes.

Nous avons notamment des pôles transversaux permettant de prendre en compte et anticiper certains sujets :

- Installateurs agréés
- Confort interne
- Télétravail
- Coordination clients
- Attractivité des talents
- Maintenance

## SPHERE ECONOMIQUE



**Par exemple, concernant le Pôle Coordination Clients :**

La mission de ce nouveau pôle, en complément des actions déjà menées au quotidien par les équipes, sera de traiter de sujets précis de dysfonctionnement entre les services et ainsi d'améliorer de façon continue le fonctionnement interne pour mieux servir nos clients :

**+ Permettre un meilleur partage entre les différents services des opérations** (chefs de projets, planification, techniciens) et commercial pour améliorer la rapidité dans le traitement des dossiers et la satisfaction client avec par exemple, une réflexion sur l'optimisation des process Divalto.

**+ Étudier les process France et export** et réfléchir à une harmonisation de certains points

Nous avons créé un rôle d'analyste fonctionnel tenu par 2 personnes.

Leur mission est entre autres de construire avec le client les solutions qui répondront à son besoin.

Ces personnes analysent les besoins et les formalisent afin de concevoir de nouvelles fonctionnalités

## SPHERE SOCIALE



**Du côté du Pôle Attractivité des Talents,** voici un certain nombre d'actions déjà prises en compte :

**+ Refonte de la page carrières** sur le site web

**+ Mise en avant de la vie en entreprise,** de nos actions QVT, des locaux ESII, des jours de RTT

**+ Changer le look de nos annonces**

**+ Proposer des échanges** entre le candidat et l'équipe en phase de recrutement

**+ Améliorer et exploiter les rapports** d'étonnement

**Un ensemble d'actions est mené avec KLESIA (organisme de complémentaire retraite)** dans le but de mettre en place du soutien aux salariés aidants : de nombreuses documentations sont mises à disposition des collaborateurs, des réunions d'informations, conférences et expositions sont également prévues. Cet ensemble d'actions permettra également à ESII d'obtenir le label Cap'Handéo pour 3 ans.

## SPHERE INDUSTRIELLE ET SCIENTIFIQUE

**ESII travaille en grande proximité avec l'UIMM et les Écoles et Universités.**



**ESII participe notamment à un partenariat avec l'IMT d'Alès** qui permet à l'entreprise de bénéficier de temps de recherche d'un doctorant participant à nos projets d'innovation, et inversement à l'étudiant chercheur de mettre en œuvre des cas d'application concrets en lien avec son domaine de recherche.

La mission en cours nous permet de faire avancer un projet de transcription pour aider les malentendants lors de la phase d'accueil dans une organisation.

## SPHERE PUBLIQUE



**ESII est membre actif de BPI Excellence,** le réseau business des entreprises de croissance soutenues par Bpifrance.

**+ L'objectif de ce réseau est de permettre la mise en relation des entreprises pour les aider à booster leur business ensemble,** en leur offrant des conditions propices pour le partage d'expériences et de bonnes pratiques et pour le développement de relations d'affaires communes.

En plus d'un réseau, Bpifrance Excellence est également un label que les membres peuvent faire valoir dans toutes leurs communications et offre également une caisse de résonance pour la visibilité des entreprises adhérentes.

**ESII a été sélectionné également pour des formations de haut niveau notamment au travers de l'Accélérateur International,** promotion 2019 et dernièrement pour l'Accélérateur Croissance externe, promotion 2021. Ces accélérateurs sont des dispositifs qui aide les entreprises à faire prospérer leur entreprise plus vite et qui les accompagne dans les étapes clés du développement de leur activité.



### **Ouverture du comité aux parties prenantes**

Le comité de mission souhaite, pour 2022/2023, allouer davantage de temps et d'actions pour ouvrir le Comité de mission à certaines de nos parties prenantes.

**+ Cela pourra par exemple se matérialiser par une ou des rencontres avec les futurs membres (clients, grands comptes, Région Occitanie...).**

# Aller plus loin...

## Annexe 1 : Les membres du Comité de mission



Je suis convaincu que l'entreprise n'est pas uniquement un centre de profit. Chaque collaborateur, adhérant à la raison d'être de l'entreprise et responsable de ses actes, peut avoir un impact positif sur la performance durable de l'entreprise mais également sur son écosystème et sur la planète.

**Rôle** : l'entreprise libérée  
Laurent VENTURA  
DGA et Directeur marketing



Une entreprise ne doit pas se contenter de ramener des bénéfices mais doit jouer un rôle positif dans la société et s'inscrire dans une démarche pérenne pour les hommes et femmes qui y travaillent et leur environnement.

**Rôle** : la pérennité ESII  
Hélène PALAZZO  
DGA et Directrice commerciale France



Je crois profondément que les valeurs responsables peuvent être de vrais leviers d'innovation et de transformation business pour créer de la valeur au sein des entreprises par l'innovation et le développement durable.

**Rôle** : les orientations marketing et R&D  
Sandrine BENVASSAN  
Adjointe à la direction marketing



“L’entreprise à mission est l’opportunité de donner un sens à l’innovation en se rapprochant des attentes des individus pas seulement au travers de la technologie mais avec des valeurs responsables et durables. C’est donc une formidable opportunité d’avoir des leviers d’innovation qui répondent à des attentes profondes et de contribuer à améliorer le quotidien de chacun.

**Rôle :** Les Process agiles dans la QVT  
Frédéric RIEUX  
Directeur R&D



“Etant déjà engagée dans le copil RSE, je m’applique à ce que les règles ne soient pas vues comme des contraintes pour les collaborateurs et l’entreprise mais bien comme des opportunités qui nous permettent d’agir bien au-delà de la sphère professionnelle et d’enrichir nos pratiques en matière de qualité de vie au travail de façon pérenne. Je suis convaincue que l’épanouissement, la responsabilisation, l’engagement des collaborateurs et la cohésion sociale constituent un levier incontournable de compétitivité.

**Rôle :** la Politique RSE et la QVT  
Sandrine RICHARD  
Directrice administrative



“Il est important pour moi de participer activement à garder ESII en phase avec ses valeurs. Le lien entre le COPIL RSE et le comité de mission est à la fois naturel et fort.

**Rôle :** la Politique RSE  
Violaine le FLOC’H  
Adjointe à la direction des opérations

## Annexe 2 : Nos agréments



Dans le cadre de sa démarche RSE, ESII a décidé d'être audité afin de recevoir l'**agrément SMETA** (Sedex Members Ethical Trade Audit). Durant celui-ci, les pratiques éthiques de l'entreprise sont examinées en suivant 4 axes :

### 1- L'environnement

La recommandation écologique du SMETA prend plusieurs formes avec, notamment, l'objectif de limiter les déchets en favorisant l'éco-conception ou encore de réduire l'impact carbone lors du transport des produits approvisionnés. Pour ce faire, ESII s'engage à :

- Privilégier les fournisseurs locaux
- Réduire et valoriser les déchets - Privilégier les fournisseurs labélisés (ISO 14001, imprim'vert...)

### 2- Les droits de l'Homme

Dans ce domaine, les recommandations vont plus loin que le respect des droits de l'Homme au sein des locaux d'ESII. L'entreprise n'établit aucun partenariat ni contrat avec une autre entreprise qui ne respecterait pas les législations en la matière.

### 3- L'éthique commerciale

ESII s'efforce de nouer des relations gagnant / gagnant avec ses fournisseurs et clients. Sont concernés tous les aspects commerciaux : délais de paiement, prix... Ainsi, les pratiques déloyales pour mettre en défaut les prestataires ou la corruption sont rejetées dans tous les aspects de l'entreprise.

### 4- Community benefit

La démarche dans laquelle s'engage ESII concerne toutes les parties prenantes de son activité. Au-delà des clients et fournisseurs, sa démarche bénéficie aussi à ses collaborateurs et son environnement proche.

ESII est une entreprise française qui prend en compte les dimensions sociales et environnementales. **Tous nos produits sont à très faible consommation et fabriqués entièrement en France. ESII a obtenu le label Origine France Garantie, reflet de sa qualité, fiabilité et de sa politique éco-citoyenne globale.**



BV Cert. 601 93 98

Nos tickets sont fabriqués dans les règles de respect de l'environnement (label Imprim'Vert) et sont garantis sans phénol. Au quotidien, ESII met tout en œuvre pour réduire au maximum son empreinte carbone.



**Charte**   
RELATIONS FOURNISSEURS  
ET ACHATS RESPONSABLES

ESII est **signataire de la Charte Relations fournisseur et s'engage ainsi à contribuer à la construction d'écosystèmes performants et durables**. La Charte sensibilise les acteurs économiques aux enjeux inhérents aux achats responsables et à la qualité des relations clients-fournisseurs. Ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'Achat.

## Diversité et non-discrimination



**ESII est engagée depuis plusieurs années dans la lutte contre les discriminations dans l'emploi et pour l'inclusion de la diversité dans l'entreprise.**

ESII est convaincue que la diversité est une source de richesses pour notre entreprise et un élément clé de la qualité de vie au travail.

Construire une politique de la diversité passe notamment par la déconstruction des stéréotypes, dans chacune des strates de l'entreprise. **Promouvoir la diversité au sein de notre structure est un levier de performance économique et sociale.** C'est pour cela qu'ESII officialise son engagement d'une part par la signature de la charte sur la diversité et d'autre part par ses actions sur la non-discrimination.

## Label cap'handéo « entreprise engagée auprès de ses salariés aidants » pour 2022



**Par ce label, ESII renforce sa volonté de soutenir ses collaborateurs.** Cette volonté s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui fait partie de notre ADN; en soutenant nos collaborateurs nous leur permettons d'avoir accès à des dispositifs méconnus et pouvons les accompagner à trouver des solutions satisfaisantes pour eux et aussi pour la personne aidée.

Parce que nous savons que l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle est un gage d'épanouissement personnel et de performance dans les cercles privés et professionnels, **ESII a mis à disposition de ses collaborateurs dès 2021 des informations, ateliers, conférences et entretiens.**

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

ESII

2 rue de la Prade

34880 LAVERUNE

Exercice clos le 31 mars 2022

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (tierce partie), accrédité Cofrac Vérification, n°3-1860 (liste des implantations et portée disponibles sous [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixée sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et relative à la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars 2022 joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce et de notre programme disponible sur demande.

## Conclusion

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 mis en œuvre des moyens adéquats pour chaque objectif social et environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts, à l'exception de l'objectif social « Faire gagner du temps à nos clients et à leurs clients »
- le fait que l'entité ait atteint les résultats qu'elle a définis pour chacun de ses objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts, et que,
- par conséquent, la société ESII respecte les objectifs sociaux et environnementaux "Donner le maximum de fluidité et de sérénité aux agents vendeurs et aux clients" et « 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 », 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.

Concernant l'objectif social « Faire gagner du temps à nos clients et à leurs clients », nous n'avons pas été en mesure d'émettre une conclusion du fait de l'absence de moyens car la plateforme de prise de rendez vous en ligne avait été déjà développée sur l'exercice précédent et il n'y a pas eu d'actions spécifiques sur cet exercice

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

La mission reflète sans ambiguïté l'identité, la culture et les convictions de l'entreprise et toute l'activité est couverte.

La mission et les nouvelles relations avec l'écosystème aident à l'exploration de nouveaux champs d'innovation

Le comité de mission a disposé des moyens nécessaires pour évaluer l'évolution de la mission de ESII et cependant il n'exprime pas son avis dans le rapport de mission concernant l'atteinte de ses objectifs statutaires. De plus, le comité de mission est acteur de l'exécution de la mission et il est composé de membres de la Direction.

### **Préparation de l'information liée à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lequel 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 au rapport de mission.

### **Responsabilité de l'entité**

Il appartient à l'entité de désigner un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce. Ce rapport est joint au rapport de gestion.

### **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.

N'ayant pas été impliqués dans la préparation de l'information liée à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous sommes en mesure de formuler une conclusion indépendante d'assurance modérée sur ladite information.

### **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 et de la norme ISO 17029.

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 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. Nous appliquons un programme disponible sur demande.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre septembre et novembre 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 mois.

Nous avons mené 9 entretiens.

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives.

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

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

Nos travaux ont porté sur :

- l'analyse du modèle de mission (contenant la raison d'être de l'entité précisée dans ses statuts, les objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrits dans ses statuts, la déclinaison de ces objectifs en résultats et le cas échéant, les objectifs opérationnels et indicateurs clés de suivi)
- la revue de l'adéquation des moyens
- la revue de l'atteinte des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrits dans ses statuts.

Concernant l'analyse du modèle de mission :

- Nous avons vérifié la présence dans les statuts de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux, la présence de la mention de la qualité de société à mission sur le kbis ;
- Nous avons vérifié la présence d'un salarié dans le comité de mission ou d'un salarié référent de mission ;
- Nous avons fait une relecture critique du rapport de mission et collecté différents documents relatifs à la mission ;
- Nous avons revu la cohérence du modèle de mission (cohérence entre la raison d'être, les objectifs sociaux et environnementaux, les résultats et le cas échéant les objectifs opérationnels et indicateurs clés de suivi) ;
- Nous avons apprécié la cohérence entre le modèle de mission et l'activité de la société au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ;
- Nous avons interrogé l'organe en charge de la gestion de la société sur la mise en place de la qualité de société à mission et la manière dont la société exécute son ou ses objectifs sociaux et environnementaux.

Concernant l'adéquation des moyens :

- Nous nous sommes enquis de l'existence d'actions menées et de moyens affectés à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ;

- Nous avons identifié des preuves à collecter sur une partie de ces moyens et actions puis réalisé, le cas échéant des tests sur la cohérence des évolutions et des tests de détail consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des preuves ;
- Nous avons interrogé des parties prenantes sur les actions menées et les moyens affectés au regard de l'évolution des affaires sur la période.

Concernant l'atteinte des objectifs :

- Nous nous sommes enquis de l'existence de mesures des résultats (données historiques qualitatives ou quantitatives sous forme d'objectifs opérationnels et/ou d'indicateurs clés de suivi) atteints par la société à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental ;
- Nous avons revu les procédures de mesure de ces résultats (procédures de collecte, de compilation, d'élaboration, de traitement et de contrôle) et le périmètre de ces résultats ;
- Nous avons identifié des preuves à collecter sur une partie des résultats (qualitatifs et quantitatifs). Pour les résultats quantitatifs, nous avons réalisé des tests sur la cohérence des évolutions (et, le cas échéant, des tests de détail consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des preuves)
- Nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du comité de mission. Nous nous sommes enquis de l'analyse dans le rapport de mission, <sup>Erreur ! Signet non défini.</sup> des résultats atteints par la société à la fin de la période couverte par la vérification au regard de leurs trajectoires attendues.
- Nous avons corroboré ces informations collectées avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts sur l'entité.
- Nous avons vérifié la bonne atteinte des résultats à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental et le cas échéant, l'existence de circonstances extérieures à la société ayant affecté le respect de ces objectifs.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Toulouse, le 8 décembre 2022

**L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT**  
**SAS CABINET DE SAINT FRONT**



Pauline de Saint Front  
Présidente



### Adresse

**Siège Social**  
ESII - ZI SUD - 2 rue de la  
Prade  
CS 4000  
34880 Lavérune - FRANCE  
Tél : +33 (0)4 67 07 04 70



### Téléphones

**Agence Ile de France**  
+ 33 (0)1 58 43 36 70  
**Agence Grand Ouest**  
+ 33 (0)2 23 55 55 98  
**Filiale Belgique**  
+32 19 51 17 36  
**Filiale Canada**  
+1 450 629 3103  
**Filiale Espagne**  
+34 697 97 11 37



### e-Contact

[info@esii.com](mailto:info@esii.com)  
[marketing@esii.com](mailto:marketing@esii.com)  
[rse@esii.com](mailto:rse@esii.com)  
[recrutementesii@esii.com](mailto:recrutementesii@esii.com)