



109 Rue tête d'or
CS 10363
69451 LYON CEDEX 06
France
Tél : +33 (0)4 26 84 52 52
Fax : +33 (0)4 26 84 52 59
www.mazars.fr

Relyens SPS

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant (tierce partie) sur la vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Exercice clos le 31 décembre 2022

Ce rapport annule et remplace le rapport du 20/01/2023

Relyens SPS

Société en nom collectif au capital de 52 875 euros
RCS Bourges N°335 171 096

Rapport du commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant (tierce partie) sur la vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 22 octobre 2021 au 31 décembre 2022

Aux Associés,

En notre qualité de commissaire aux comptes et d'organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité ») dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans le rapport du comité de mission et relative à la période allant du 22 octobre 2021 au 31 décembre 2022, joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du Code de commerce.

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 atteint les objectifs opérationnels qu'elle a définis, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts, et que
- par conséquent, la Société Relyens SPS respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donné pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Commentaire

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

Les travaux d'identification des indicateurs quantitatifs et des trajectoires à suivre, devront se poursuivre dans le but d'illustrer la performance de la Société Relyens SPS sur l'objectif N°4. Ces indicateurs devront être objectivés sur le court et/ou sur le moyen terme en tenant compte des objectifs de croissance fixés par l'entité.

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.

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

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à l'entité :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du Code de commerce;
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir son rapport en s'appuyant sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmise par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune. Ce rapport est joint au rapport de gestion du Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Ces dispositions nous ont permis d'établir un programme de vérification décrivant notamment l'ensemble des méthodologies appliquées conformément aux dispositions de la norme ISO 17029.

Ces dispositions nous ont permis d'établir un programme de vérification (RSE_SQ_Programme de vérification_SAM_V2) décrivant notamment l'ensemble des méthodologies appliquées conformément aux dispositions de la norme ISO 17029. Le présent rapport de l'Organisme Tiers Indépendant est établi conformément à ce programme.

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

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

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 douze entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, représentant notamment la direction culture & change ; la direction des ressources humaines ; la direction audit et missions ; la direction risk management ; les centres d'activité risques médicaux, risque RH et risques technologiques ; directeur de l'Expérience Clients ; responsable de l'Expérience Bénéficiaires.

Nature et étendue des travaux

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

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

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

Nos travaux ont porté sur :

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

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

- Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
- Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - les informations disponibles dans l'entité ;
 - la feuille de route de société à mission et le rapport du comité de mission établi ;
 - le cas échéant, ses publications.
- Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, la cohérence entre :
 - les informations collectées ;
 - la raison d'être et ;
 - les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

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

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que le rapport du comité de mission ;
- nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du comité de mission et avons corroboré l'information collectée avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts de l'entité. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous nous sommes enquis auprès de la direction générale de l'entité des moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous avons vérifié la présence dans le rapport du comité de mission d'indicateurs cohérents avec les objectifs opérationnels et aptes à démontrer le positionnement des objectifs opérationnels sur leurs trajectoires définies ;
- nous avons apprécié l'adéquation des moyens mis en œuvre visant au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires, au regard de l'évolution des affaires sur la période;
- nous avons vérifié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs¹ et, notamment nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés s'il y a lieu par des vérifications sur site et au siège de l'entité et couvrent 100% des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
 - apprécié la cohérence d'ensemble du ou des rapports du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.

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

¹ Dont les indicateurs les plus importants sont présentés en Annexe 1

Lyon, le 23 mars 2023

L'organisme tiers indépendant

Mazars

Emmanuel Charnavel

Associé

Paul-Armel Junne

Associé

Annexe 1 : Informations revues

Objectifs statutaires	Objectifs opérationnels	Indicateurs
Sécuriser et permettre la continuité de l'activité de nos clients	Déployer pour et avec nos clients un système de pilotage de leurs risques	- Réalisation d'une acquisition (<i>informations qualitatives</i>)
	Produire et déployer les solutions qui permettent de réduire l'exposition et l'impact des risques RH, médicaux et technologiques avant, pendant et après leur survenance	- Modélisation du risque RH (<i>informations qualitatives</i>)
	Transformer le métier d'assureur pour le mettre au service du Risk management	- Développement d'offres de prévention (<i>informations qualitatives</i>)
Mettre la loyauté et l'équité au cœur des relations entre nos parties prenantes	Faire vivre notre identité : valeur, convictions, principes d'actions	- Lancement 2 projets (Simple & agile, Innovante & transformante) (<i>informations qualitatives</i>) - Cible de 90% des collaborateurs ayant un objectif individuel issu de la mission en 2022. (<i>informations quantitatives</i>) - Suivi de nombre de participants aux formations sur les Raison d'Etre de Relyens et sur la méthodologie de Cascading des objectifs de le Mission. (<i>informations quantitatives</i>)
	Rendre nos conditions de prise en charge claires et accessibles	- Mise en œuvre des actions issues du diagnostic (<i>informations qualitatives</i>)
	Simplifier notre langage d'expert	- Lancement du projet Expérience client - Réalisation d'une charte éditoriale groupe (<i>informations qualitatives</i>)
Innover et entreprendre pour construire un futur souhaitable	Cultiver notre esprit d'initiative et encourage la prise de risque	- Cible de 75% RDV1 Bilan/Objectif où la thématique initiative est renseignée (<i>informations quantitatives</i>) - Lancement de l'offre campus digitale sur les soft skills (<i>informations qualitatives</i>)
	Transformer l'assurance	- Prises de parole sur la transformation de l'assurance (<i>informations qualitatives</i>)

Contribuer à un monde durable	Réduire notre empreinte environnementale	- Réalisation d'un premier bilan carbone (<i>informations qualitatives</i>)
	Favoriser la transition écologique de nos clients	- Identification des leviers de financements pour les collectivités (<i>informations qualitatives</i>)
	Accentuer et affirmer notre politique d'investissement socialement responsable	- Réalisation du rapport du rapport loi Energie Climat de l'article 29 (<i>informations qualitatives</i>)