

**KLARO**

Tous mes droits  
5 rue Pleyel  
93200 Saint Denis  
838571206 RCS Bobigny

**VERIFICATION REGLEMENTAIRE**  
Pour la période de juin 2022 à juin 2024

**AVIS MOTIVE**  
**DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT (OTI)**

**SUR L'EXECUTION DES OBJECTIFS SOCIAUX  
ET ENVIRONNEMENTAUX  
LIÉS À LA QUALITÉ DE SOCIÉTÉ À MISSION**

Rapport de tierce partie  
Remis le 9 décembre 2024

## Avis de vérification

### Aux Associé(e)s,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (tierce partie), accrédité COFRAC Vérification sous le n°3-1991 (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), vous nous avez désigné pour conduire la vérification réglementaire de l'exécution de votre mission pour la période courant de juin 2022 à juin 2024, visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance raisonnable sur la bonne exécution des objectifs sociaux et environnementaux dont votre entreprise s'est dotée en adoptant la qualité de société à mission en juin 2022.

Votre raison d'être :

« Réduire *les inégalités sociales et améliorer le pouvoir d'achat* ».

Vos 3 objectifs sociaux et environnementaux :

- Mesurer le pouvoir d'achat apporté à nos utilisateurs ;
- Améliorer le pouvoir d'achat de nos utilisateurs ;
- Permettre aux plus défavorisés de bénéficier de nos services

## Conclusion

Sur la base du rapports de mission de 2023, des éléments historiques que nous avons collectés et des travaux de vérification que nous avons conduits, tels que décrits dans les parties « principes de la mission de vérification » et « Nature de la mission de vérification », nous n'avons pas relevé d'inexactitude significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, et sur la période couverte par notre vérification le fait que :

- **KLARO poursuit dans le cadre de son activité**, les objectifs sociaux et environnementaux précisés dans ses statuts,
- **KLARO ait atteint tout ou partie des objectifs opérationnels fixés pour la période**, en conformité et respect de chacun des objectifs que la société a définis, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2<sup>o</sup>alinéa de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts,
- **KLARO ait mis en œuvre des moyens** pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2<sup>o</sup>alinéa de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts,

### En conséquence,

Nous estimons que, sur la période vérifiée, votre société respecte ses objectifs statutaires.

## Principes de la mission de vérification

IN ITINERE a développé un programme de vérification nommé « vérification en confiance » (référence VC4.2024 disponible sur demande) permettant de mesurer et d'évaluer, pour les sociétés dotées de la qualité « à mission », l'exécution de leurs objectifs sociaux et environnementaux dans une trajectoire de progrès et de contribution à la Société s'inscrivant dans le temps long, **qui nous permet de formuler une conclusion d'assurance raisonnable.**

Notre indépendance et impartialité sont définies par les dispositions prévues à l'article L 822-11 du code de commerce appliquées dans notre système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées.

Notre programme de vérification a été construit en application des dispositions réglementaires et des doctrines professionnelles des articles R.210-21, L.210-11, L.210-12, A.210-1 et A.210-2 du Code de commerce relatifs à la loi PACTE mai 2019, au décret du 2 janvier 2020 et à l'arrêté d'application du 27 mai 2021, ainsi que conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17029 relative à « l'évaluation de la conformité – principes généraux et exigences pour les organismes de validation et de vérification ».

Au-delà des exigences réglementaires et hors accréditation, notre programme de vérification nous permet également d'estimer que la raison d'être et les objectifs statutaires de KLARO sont en cohérence avec les enjeux sociaux et environnementaux de la pratique du métier et du secteur d'activité ; et d'exprimer un avis favorable sur la confiance que nous accordons à votre société quant à l'intégrité, de votre entreprise dans l'exécution de sa mission.

## RESPONSABILITES

### Responsabilité de KLARO

- De l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux et de sa conformité aux exigences spécifiées applicables ;
- De désigner un référent de mission ou de former un comité de mission et de lui donner les moyens de pouvoir établir annuellement un rapport sur la bonne exécution de la mission en application des dispositions de l'article L.210-10 du code de commerce ; et notamment en lui donnant les moyens de conduire en toute indépendance, avec bienveillance et sans complaisance l'ensemble des diligences qu'il jugera nécessaires ;
- De mettre à la disposition des *confianceurs* l'ensemble des documents et informations jugés nécessaires pour la conduite de la vérification, ainsi que de laisser en toute indépendance conduire les diligences requises par la méthode des *faits significatifs* pour mener à bien notre mission de vérification ;
- De s'assurer de la bonne compréhension, réception et mise en œuvre de la raison d'être et de ses objectifs sociaux et environnementaux par l'ensemble de ses collaborateurs et de ses parties prenantes afin que la mise en œuvre des métiers de l'entreprise, du modèle d'affaire, de la stratégie puisse produire les effets régénérateurs escomptés permettant de contribuer à un progrès social et environnemental sur nos sociétés ;
- De se doter d'outils permettant de guider l'action collective, notamment un ou des référentiels et d'élaborer et produire des informations liées à l'exécution des objectifs statutaires.

### Responsabilité du référent de mission / comité de mission

- D'être exclusivement chargé du suivi de l'exécution de la mission ;
- De se donner les moyens d'établir annuellement un rapport sur la bonne exécution de la mission en application des dispositions de l'article L.210-10 du code du commerce ;

### Responsabilité d'IN ITINERE

- De planifier et d'exécuter les travaux de vérification au sein de KLARO en conformité avec les exigences réglementaires et de la norme ISO/IEC 17029 et dans le respect de son programme de vérification référence VC4.2024 et de la méthode choisie ;
- De documenter par des traces et des preuves issues du fonctionnement réel de l'entreprise et dans toute sa complexité, la vérification de la bonne exécution des objectifs sociaux et environnementaux que se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission de KLARO ;
- De s'assurer de l'absence d'anomalie significative de nature à remettre en cause la confiance dans la bonne exécution de la mission de KLARO sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et sur la période couverte par la vérification ;
- Sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance raisonnable sur le respect par KLARO des objectifs sociaux et environnementaux fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
- De refléter avec véricité et exactitude les activités de vérification, les constats, les conclusions et les avis, y compris les obstacles importants rencontrés au cours du processus de vérification, ainsi que les divergences de vues non résolues entre IN ITINERE et KLARO.

## Nature de la mission de vérification

La méthode que nous avons utilisée en exerçant notre jugement professionnel est **la méthode des faits significatifs**. Elle est nourrie par des informations et données historiques collectées à travers des entretiens, des observations et des analyses documentaires.

### La mission de vérification a été conduite :

- En vérifiant pour chacun des objectifs sociaux et environnementaux, l'atteinte des objectifs et les processus d'intégration dans les métiers, et les moyens mis en œuvre au regard de l'évolution des affaires et l'existence, le cas échéant, de circonstances extérieures à la société ayant affecté le respect de l'exécution des objectifs,
- En évaluant au plus près de l'activité et du fonctionnement de l'entreprise ce que la mission et les objectifs mettent en mouvement en son sein et avec ses parties prenantes, et ce qu'il se passe dans les espaces de dialogue et de gouvernance.

Les procédures suivies, les informations collectées et les analyses réalisées qui ont permis de construire notre avis de vérification sont précisées dans le document de restitution joint à cet avis.

## Nos travaux ont porté sur :

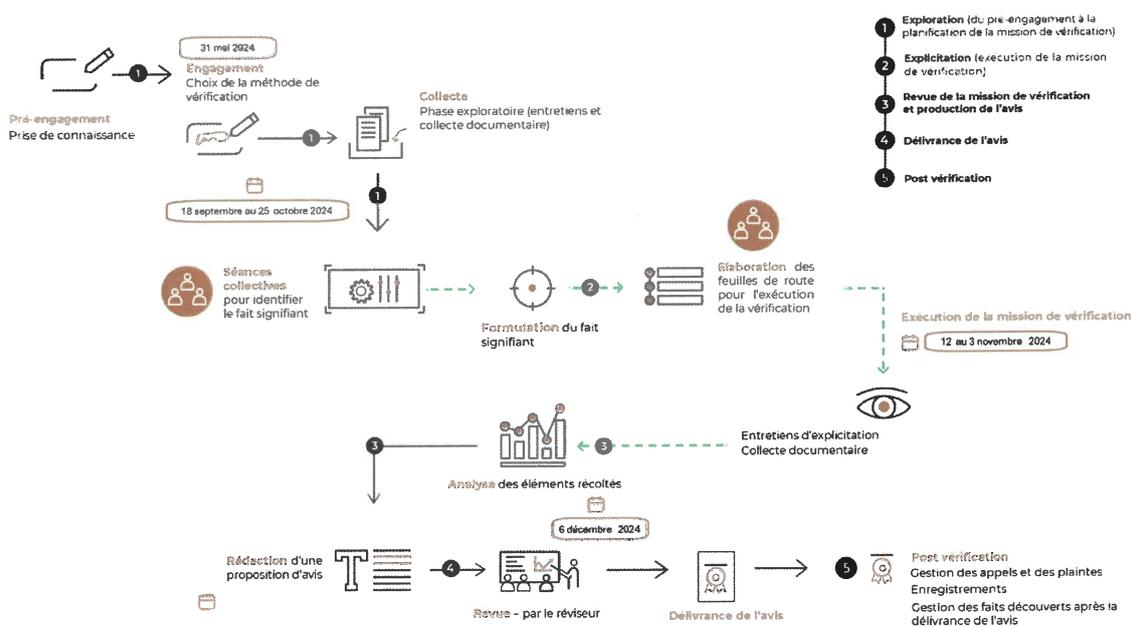
- L'analyse du modèle de mission (la raison d'être, les objectifs sociaux et environnementaux, les trajectoires et les résultats escomptés) au regard du caractère génératif visé par la qualité de société à mission
- La revue de l'adéquation des moyens, et la dynamique de production de résultats
- L'appréciation de 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 enjeux de confiance que pose la raison d'être et les objectifs de la société ;
- Les enjeux de solvabilité de la mission au regard de la gouvernance et du modèle d'affaire.

## DILIGENCES

La vérification a été conduite par une confianceure et un pair confianceur, personnes expertes et formées par IN ITINERE qui sont intervenues sur une période de deux mois et demi, du 18 septembre au 3 décembre 2024.

Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de la société. Nous avons analysé le rapport de mission, examiné les documents utiles disponibles. Nous nous sommes enquis auprès de la direction des moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs statutaires. Nous avons vérifié si les objectifs opérationnels définis pour chaque objectif statutaire ont été atteints au regard des trajectoires définies par KLARO sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

La mission de vérification s'est déroulée selon le calendrier et les phases décrites ci-après.



## 1/ Phase exploratoire et planification de la mission de vérification

### **Phase conduite du 18 septembre au 25 octobre 2024.**

La méthode des *faits significants* débute par une phase exploratoire compréhensive, menée auprès des directeurs opérationnels et stratégiques et du référent de mission, lors de deux entretiens collectifs menés respectivement les 18 septembre et 02 octobre.

En parallèle, nous avons étudié le rapport de mission, les documents relatifs à l'organisation de la société et à ses processus décisionnels, nous avons également examiné la documentation relative aux stratégies déployées et exploré différentes sources documentaires relatives aux enjeux du secteur de la société.

Ces travaux exploratoires ont permis l'identification d'un *fait significatif*, un signal révélateur d'une tension significative (par son intensité, sa durée, ses effets objectifs ou ressentis, ...) entre la façon de faire tout ou partie de son métier par une entreprise et les objectifs que l'entreprise s'est fixés ; il constitue le cœur de la phase exploratoire et permet la construction du plan de vérification.

Ce plan détaille les diligences visées pour la phase de recueil de preuves (exécution de la mission de vérification), il a été transmis, pour validation, le 23 octobre à Mme Gabrielle SERGENT codirigeante.

## 2/ Phase d'explicitation (exécution de la mission de vérification)

### **Phase conduite du 12 au 3 décembre 2024.**

Les diligences effectuées offrent des perspectives différentes et complémentaires sur la bonne exécution de la mission de KLARO. Les tensions qui constituent le *fait significatif* et la mission sont documentées, contextualisées et mises en situation à partir d'actions concrètes en lien avec l'exécution des objectifs de l'entreprise.

Nous avons effectué huit entretiens individuels, avec des parties prenantes internes et externes (Le Président, une collaboratrice, deux clients, deux utilisateurs, un actionnaire non opérationnel, et la référente de mission).

Nous avons également consulté les documents que nous avons jugés utiles (Rapports de mission 2023 documents de suivi des indicateurs, bilans d'expérimentations, etc....)

Nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du référent de mission, et de la direction, avons corroboré l'information collectée avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts de la mission de KLARO.

Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs fixés par KLARO.

Des tests de détail sont mis en œuvre pour le *fait significatif* retenu dans le plan de vérification en tant que les outils de recueil des preuves prévoient une recherche de traces et de preuves, au plus près du terrain et du fonctionnement réel de la société à mission et des acteurs impliqués. Les tests de détail effectués portent en priorité sur les usages des indicateurs en lien avec les objectifs statutaires et les outils de suivi de l'activité par des acteurs engagés dans l'activité ordinaire de l'entreprise.

### 3/ Phase de production de l'avis

Nous avons ensuite analysé les documents collectés et les entretiens effectués pour produire nos conclusions.

Le *fait significatif* – dont la transversalité aux objectifs statutaires a été explicitée lors de la phase exploratoire – est analysé en le croisant avec chacun des objectifs statutaires de façon à pouvoir mettre en forme un avis conforme aux attendus de la réglementation, qui prévoit, pour chaque objectif statutaire, que des moyens soient mis en œuvre pour le respecter, que des résultats soient atteints sur la période couverte par la vérification, que les moyens mis en œuvre pour le respect de l'objectif soient adéquats, ou l'identification de circonstances extérieures qui affectent le respect de l'objectif.

A l'issue de cette analyse de l'ensemble de ces éléments, IN ITINERE conclut, pour chaque objectif, que la société : respecte, ne respecte pas ou qu'il lui est impossible de conclure.

## Appréciation pour chaque objectif statutaire

L'appréciation du respect des objectifs statutaires est réalisée en application de notre matrice de critères précisée dans notre programme de vérification.

### **Pour le premier objectif statutaire**

« *Mesurer le pouvoir d'achat apporté à nos utilisateurs* ».

Notre collecte documentaire complétée par les entretiens menés autour du *fait significatif*, nous permettent d'attester qu'un indicateur a été défini et suivi et que des résultats ont été atteints. Un outil de mesure a été développé que la société améliore chaque mois pour augmenter la qualité de l'information produite. La question de la mesure est au cœur de la démarche et la société continue de mener des explorations pour affiner la pertinence de son approche.

Considérant les objectifs mis en place et les résultats atteints pour la période de vérification considérée, et sur le périmètre de vérification concerné par la qualité à mission, nous estimons que KLARO respecte cet objectif statutaire.

### **Pour le deuxième objectif statutaire**

« *Améliorer le pouvoir d'achat de nos utilisateurs* ».

Notre collecte documentaire complétée par les entretiens menés autour du *fait significatif*, nous permettent d'attester qu'un indicateur a été défini et suivi et que des résultats ont été atteints. La création d'un service de conseillers dédiés à l'écoute et à l'accompagnement des utilisateurs a pour ambition d'aider les utilisateurs à aller au bout de leurs démarches même les plus complexes. Des réflexions et explorations sont en cours visant à approfondir la mesure de cet objectif.

Considérant les objectifs mis en place et les résultats atteints pour la période de vérification considérée, et sur le périmètre de vérification concerné par la qualité à mission, nous estimons que KLARO respecte cet objectif statutaire.

**Pour le troisième objectif statutaire**

« Permettre aux plus défavorisés de bénéficier de nos services ».

Notre collecte documentaire complétée par les entretiens menés autour du *fait significatif*, nous permettent d'attester que la société mène des initiatives et des expérimentations en partenariats avec différents acteurs afin d'élaborer des mécanismes qui permettront d'atteindre les ambitions visées par cet objectif. Ces travaux ont également pour objet de déterminer des indicateurs de suivi pertinents.

Considérant les objectifs mis en place et les résultats atteints pour la période de vérification considérée, et sur le périmètre de vérification concerné par la qualité à mission, nous estimons que KLARO respecte cet objectif statutaire.

Fait à Rouen, le 09 décembre 2024,

L'Organisme Tiers Indépendant IN ITINERE



Isabelle LESCANNE  
Présidente

