

ouicare

Mieux grandir, mieux vivre, mieux vieillir



## ÉDITO

Depuis avril 2024, nous sommes officiellement devenus entreprise à mission. Pas pour révolutionner nos pratiques, mais pour formaliser ce que nous faisions déjà, car c'est au cœur même de notre ADN. Ce statut grave dans le marbre une philosophie qui nous guide depuis toujours et qui reflète notre identité profonde.

Notre mission s'articule autour d'une vision simple et universelle, celle de permettre à chacun de **mieux-grandir, mieux-vivre et mieux-vieillir**. Ces trois ambitions traduisent notre responsabilité particulière en tant que leader des services à la personne. Elles expriment ce que nous voulons apporter à la société, à nos salariés et à nos clients, dans le quotidien des familles que nous accompagnons.

Dans un contexte où les tensions sociales et environnementales appellent des réponses fortes, nous croyons à une voie exigeante et équilibrée. Une entreprise peut être performante tout en ayant un impact positif sur la société. C'est cette conviction qui nous guide et qui nous pousse à agir avec pragmatisme, mais aussi avec ambition, pour rendre chaque jour notre engagement plus concret et plus mesurable.

En devenant entreprise à mission, nous nous engageons dans la durée, avec la volonté de rester transparents, exigeants et en amélioration continue. Nous affirmons que la performance et l'utilité sociale se renforcent mutuellement. Ce chemin, nous le parcourons ensemble, portés par toutes celles et ceux qui font Oui Care. Et c'est ainsi que, jour après jour, nous transformons nos belles histoires en actions concrètes, au service des familles, des collaborateurs et de la société.



**Guillaume Richard**  
Président fondateur  
du groupe Oui Care

# SOMMAIRE

<b>ÉDITO</b>	<b>2</b>
<b>PRÉAMBULE</b>	<b>4</b>
Notre parcours	5
Nos chiffres	6
Notre écosystème	7
Notre raison d'être	8
Nos objectifs statutaires et nos 14 engagements	10
<b>PARTIE I – GOUVERNANCE DE LA MISSION</b>	<b>12</b>
Le Comité de mission	13
L'Organisme tiers indépendant	16
Le Comité de pilotage de la mission	16
La Direction RSE	16
Directeurs délégués et Ambassadeurs RSE	17
<b>PARTIE II – RETOUR SUR LA PREMIÈRE ANNÉE</b>	<b>18</b>
Les temps forts de la mission	20
Les résultats 2024 et observations du Comité de mission	22
Objectif statutaire N°1	24
Objectif statutaire N°2	26
Objectif statutaire N°3	28
Objectif statutaire N°4	30
Illustration de nos engagements en 2024 & 2025	32
<b>CONCLUSION DE L'AVIS DU COMITÉ DE MISSION</b>	<b>36</b>
<b>RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT</b>	<b>38</b>



# PRÉAMBULE

## NOTRE PARCOURS

# 1996

## Le temps des pionniers

- › Ouverture de la 1ère agence O2 à Lille

# 2015

## Le déploiement de la franchise

- › Ouverture de 77 franchises en 3 ans
- › CA 151 M€ (dont 10 M€ en franchise)

# 2024

## L'accomplissement d'une vision

- › Adoption de la qualité d'entreprise à mission
- › Définition de nos objectifs statutaires et engagements

› CA 275 M€

# 2005

## Le développement du modèle succursaliste

- › Ouverture de 120 agences succursales
- › Activités
  - Ménage / repassage
  - Garde d'enfants
  - Aide aux séniors
- › CA 89M€

# 2016

## L'affirmation d'un Groupe multimarque et multinational

- › Création de la société mère Oui care
- › Intégration de nouvelles marques
  - APEF, Inter Domicilio, Maison Helya, France Présence, Les Bienveillants, Berillus, Les petits Bilingues
- › Création de nouvelles marques et activités
  - Nounou Expert, Silver Alliance, La Compagnie des Lavandières, Autonomia, Nous-mêmes, Wiplay Music, O2 Jardi-Brico
- › CA 170 M€

## NOS CHIFFRES



**LEADER FRANÇAIS**  
des services à la personne

**16**

**MARQUES**  
au sein du Groupe

**23 000**  
**COLLABORATEURS**

**+ 700**  
**AGENCES**

En France, Espagne,  
Portugal, Mexique, Côte  
d'Ivoire, Maroc et Bénin

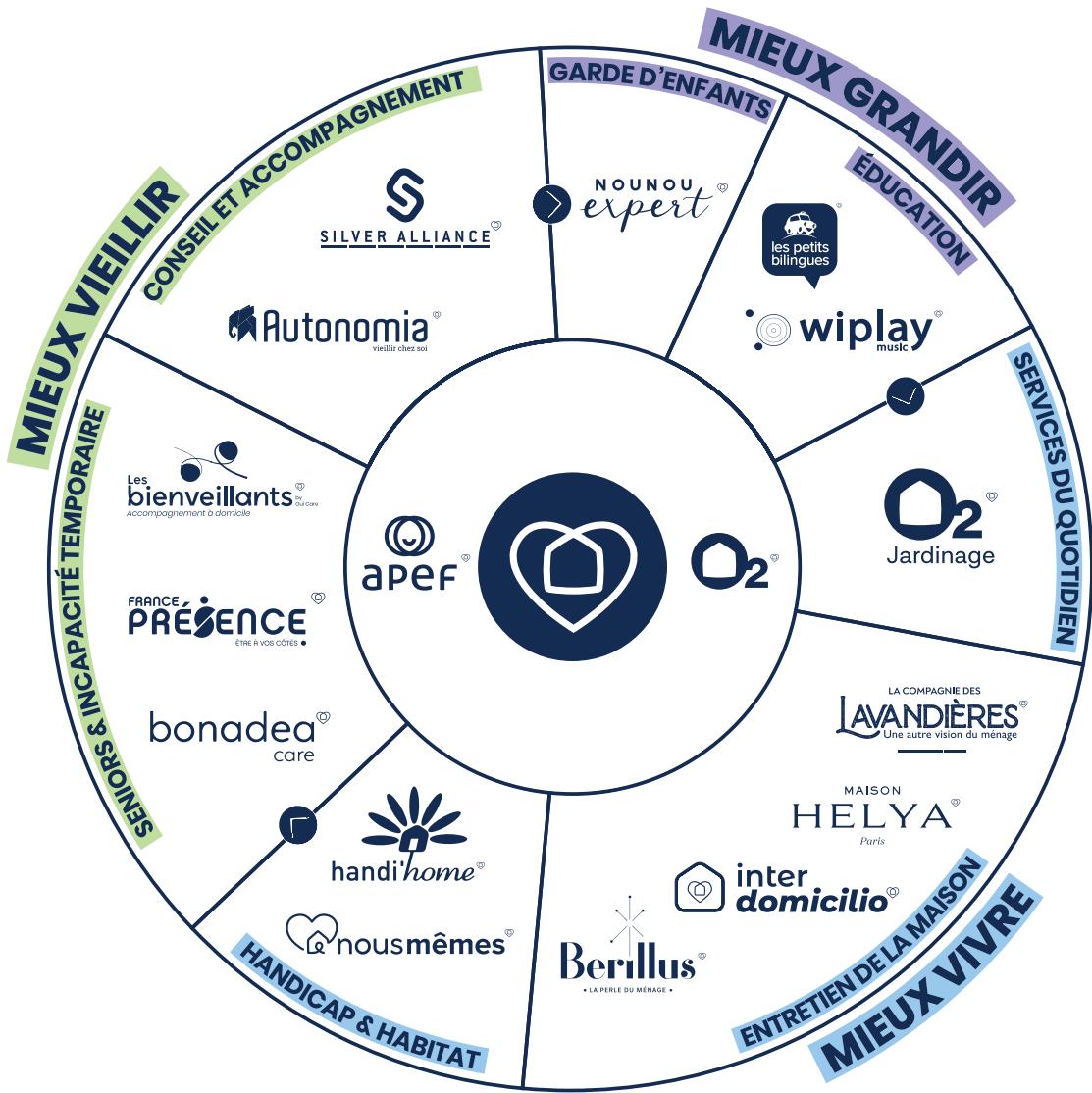
**+ 130 000**  
**CLIENTS**

Un volume d'affaires de  
**500** **MILLIONS**  
**D'EUROS**

Une croissance de  
**45** **MILLIONS**  
**D'EUROS**

**+ de 6 500**  
recrutements par an

# NOTRE ÉCOSYSTÈME



## PRENDRE SOIN, NOTRE MISSION COMMUNE

Leader français des services à la personne, Oui Care s'est construit autour d'une conviction historique : placer l'humain au cœur de sa mission. Cette ambition se manifeste tant par la qualité des services rendus aux familles que par l'attention portée au bien-être de ses salariés. La Responsabilité Sociétale des Entreprises est progressivement devenue une composante structurante de la stratégie du Groupe, avec la création d'un service dédié en 2022 et un réseau d'ambassadeurs au sein des filiales. En 2024, Oui Care a franchi une étape décisive en obtenant la qualité d'Entreprise à Mission et en inscrivant sa raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux dans ses statuts, traduisant une volonté forte de transformation durable et de création de valeur partagée.

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

**« Nous prenons soin des Hommes et de leur environnement en contribuant au mieux-grandir, au mieux-vivre et au mieux-vieillir de toutes et tous, dans la diversité de leurs attentes, tout en portant une égale attention à nos collaborateurs et à nos clients. »**

Cette raison d'être rappelle que les collaborateurs sont au centre de la performance sociale du groupe. Elle associe l'attention portée aux bénéficiaires des services, enfants, familles, personnes âgées ou dépendantes, l'amélioration du cadre de vie et la protection de l'environnement. Elle constitue le socle sur lequel reposent nos quatre objectifs statutaires, eux-mêmes traduits en 14 engagements, déployés à travers les entités du groupe. Elle oriente les choix stratégiques de l'entreprise et structure l'ensemble de nos actions.



# NOS OBJECTIFS STATUTAIRES ET NOS 14 ENGAGEMENTS



## OBJECTIF STATUTAIRE 1

S'engager pour l'épanouissement et le développement professionnel de nos collaboratrices et collaborateurs



## OBJECTIF STATUTAIRE 2

Contribuer à l'équilibre des foyers et accompagner le mieux-grandir, le mieux-vivre et le mieux-vieillir de toutes et tous



## OBJECTIF STATUTAIRE 3

Laisser une empreinte territoriale économique et sociale positive et réduire notre impact environnemental en tant qu'acteur de proximité engagé des services à la personne



## OBJECTIF STATUTAIRE 4

Agir contre les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme

Les objectifs statutaires sont les piliers de la mission de Oui Care. Ils traduisent, noir sur blanc, ce qui guide le Groupe depuis sa création : la conviction que prendre soin des autres, c'est aussi prendre soin de la société. Pour que ces ambitions prennent vie, Oui Care les a traduites en une série d'engagements concrets, incarnant la mise en œuvre effective de sa mission : un passage du sens à l'action, du principe à la preuve.

## OBJECTIF STATUTAIRE 1

---

**S'engager pour l'épanouissement et le développement professionnel de nos collaboratrices et collaborateurs**

- Optimiser la gestion des plannings de nos intervenants afin de concilier efficacité et qualité de vie au travail
- Soulager et accompagner nos collaboratrices et collaborateurs en difficultés
- Encourager l'évolution professionnelle et la mobilité interne de nos collaboratrices et collaborateurs
- Mesurer et améliorer l'épanouissement de nos collaboratrices et collaborateurs

## OBJECTIF STATUTAIRE 2

---

**Contribuer à l'équilibre des foyers et accompagner le mieux-grandir, le mieux-vivre et le mieux-vieillir de toutes et tous**

- Contribuer aux réflexions sur les mutations sociétales relatives au mieux-grandir, mieux-vivre et mieux-vieillir
- Accompagner l'équilibre des foyers en répondant à la diversité des attentes de toutes et de tous
- Mesurer et améliorer notre impact sur les foyers que nous accompagnons

## OBJECTIF STATUTAIRE 3

---

**Laisser une empreinte territoriale économique et sociale positive et réduire notre impact environnemental en tant qu'acteur de proximité engagé des services à la personne**

- Atténuer l'impact de nos déplacements
- Sensibiliser clients et collaborateurs aux bonnes pratiques écologiques
- S'engager en faveur de l'insertion et l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi
- Favoriser l'entrepreneuriat sur l'ensemble du territoire français

## OBJECTIF STATUTAIRE 4

---

**Agir contre les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme**

- Sensibiliser le grand public sur les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme
- Sensibiliser nos collaboratrices et collaborateurs sur les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme
- Accompagner opérationnellement dans leurs démarches, les femmes victimes de violence

**PARTIE 1**

# **GOUVERNANCE DE LA MISSION**



La Loi PACTE, qui régit les codes de l'entreprise à mission, fait de l'évaluation un pilier essentiel pour légitimer ce statut. Les avancées de Oui Care sont donc mesurées dans leur progression, sous le contrôle du Comité de mission et d'un Organisme Tiers Indépendant (OTI) mandaté. Ce dernier émet un avis attestant du bien-fondé de la mission et de sa mise en œuvre, en s'appuyant sur une méthodologie d'audit rigoureuse qui renforce la crédibilité de notre démarche auprès de toutes nos parties prenantes. Pour mener à bien sa mission d'entreprise à mission, Oui Care a renforcé sa gouvernance, en mettant en place différents organes dédiés.

## LE COMITÉ DE MISSION

Le Comité de mission de Oui Care réunit dix personnalités aux parcours complémentaires, issues de l'entrepreneuriat, de l'économie sociale, de l'expertise ESG, des médias et du réseau interne du Groupe. Cette diversité de profils nourrit une réflexion collective riche, au croisement des enjeux sociaux, environnementaux et économiques.

### LEURS RÔLES

#### SUIVRE LA TRAJECTOIRE DE LA MISSION

- Évaluer la mise en œuvre effective des objectifs statutaires
- Analyser la rigueur des indicateurs de suivi et la pertinence des résultats obtenus
- Examiner la cohérence des actions menées au regard des engagements du Groupe

#### ACCOMPAGNER LA CRÉATION D'IMPACT

- Émettre un avis consultatif annuel sur la performance de mission
- Agir comme une force de proposition pour amplifier l'impact social et environnemental
- Garantir un pilotage exigeant, fidèle à la vocation de Oui Care et aux attentes de ses parties prenantes

Ensemble, ils veillent à la bonne appropriation et à la compréhension des objectifs statutaires, affinent les contours de la mission et contribuent à en optimiser l'évaluation.

**5 MEMBRES EXTERNES****Marie Eloy**

**Fondatrice de réseaux d'entrepreneuses et autrice**

« J'ai accepté la présidence pour accompagner un Groupe dont je connais l'engagement humain. Mon rôle est de créer un espace où la mission est questionnée, clarifiée et reliée à la réalité des équipes et des familles. »

**Clémence Richard**

**Diplômée en Global & Sustainable Business**

« Contribuer au Comité de mission était pour moi une façon de porter la voix d'une nouvelle génération engagée. J'apporte un regard frais, sensible aux enjeux de sens et d'impact, avec l'envie de rendre la mission plus accessible et plus vivante pour tous. »

**Aurélie Planeix**

**Journaliste et Directrice de la rédaction de Mieux**

« Les entreprises à mission sont, pour moi, un modèle d'avenir. Avec mon regard de journaliste, j'apporte une exigence de clarté et de preuve pour aider Oui Care à aligner son discours et ses actions. »

**Pascal Ruffenach**

**Ex Directeur Général du Groupe Bayard**

« J'ai rejoint le Comité avec la volonté de mettre mon expérience au service d'un projet qui place la relation humaine au centre. Les enjeux de grand âge, de famille et de transmission résonnent particulièrement avec mon parcours. J'apporte un regard attentif à la manière dont Oui Care peut continuer à renforcer son impact auprès des publics qu'il accompagne. »

**Florence Depret**

**Déléguée générale de la Fondation Travailleur Autrement & Administratrice indépendante**

« J'ai rejoint le Comité de mission parce que j'estime que les entreprises ont un rôle essentiel à jouer dans la transformation de la société. Mon expertise de la gouvernance me permet d'apporter un regard exigeant mais bienveillant, en veillant à l'alignement entre la mission, les décisions stratégiques et la réalité du terrain. Mon ambition est d'aider Oui Care à bâtir une gouvernance solide, capable de soutenir durablement ses engagements humains et sociétaux. »

## 3 MEMBRES INTERNES



**Aglaé Touchard  
Le Drian**  
DG du Fonds d'investissement  
RAISE Impact

« Je souhaite accompagner Oui Care dans une démarche où performance et impact social avancent ensemble. Mon rôle est d'apporter un regard exigeant sur la gouvernance et la structuration de la mission. »



**Pierre-Charles  
Garrigues-Louche**  
Directeur délégué  
O2 Jardi-Brico

« Ayant occupé différents postes chez O2 depuis 12 ans, j'ai développé un attachement profond pour les valeurs de l'entreprise. J'ai rejoint le Comité avec l'envie d'apporter plus à l'intérêt collectif en éclairant nos réflexions par la réalité du terrain. Mon rôle est de veiller à ce que notre promesse de «prendre soin» se traduise concrètement pour chaque salarié et chaque client. »



**Julien Toupé**  
Multi-franchisé  
APEF

« En tant que multi-franchisé, je souhaite faire entendre la voix du terrain. Mon expérience d'agence me permet de partager un regard concret sur les besoins des équipes et des familles accompagnées. »

## 2 MEMBRES INVITÉS



**Alison Vilette**  
Coordinatrice  
Autonomie



**Guillaume Richard**  
Président fondateur  
du groupe Oui Care

Deux membres assistent aux réunions du Comité sans voix délibérative. Leur présence apporte un éclairage précieux sur l'histoire, la culture et la raison d'être de Oui Care, garantissant la fidélité des débats à l'esprit fondateur du Groupe.

## L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

La loi prévoit que la qualité d'Entreprise à Mission soit vérifiée par un Organisme Tiers Indépendant (OTI), dont l'avis est obligatoirement rendu public. Pour cet exercice, Oui Care a choisi KPMG, qui assure déjà l'audit de nos comptes financiers. Leur connaissance fine du Groupe et leur expertise reconnue, garantissent une évaluation rigoureuse de la solidité de nos objectifs sociaux et environnementaux. Cet avis sera mis à disposition de nos parties prenantes dès sa publication, en complément du présent rapport.

## LE COMITÉ DE PILOTAGE DE LA MISSION

Le Groupe a fait le choix de confier la responsabilité de chaque objectif statutaire à un membre du COMEX. Chaque sponsor assure le suivi d'un engagement, veille à la cohérence des plans d'action et s'assure que les indicateurs reflètent fidèlement les impacts réels. Ils apportent ainsi une vision globale des ambitions du groupe et garantissent que les actions menées traduisent concrètement les objectifs stratégiques définis.



### Objectif statutaire 1

**Djamila Tedjani**  
Directrice des  
Ressources Humaines



### Objectif statutaire 2

**Emeric Boo d'Arc**  
Bras droit du PDG



### Objectif statutaire 3

**Sébastien Cogez**  
Directeur délégué  
APEF



### Objectif statutaire 4

**Charlotte Fessou**  
Directrice  
communication

## LA DIRECTION RSE

La Direction RSE joue un rôle central dans la mise en œuvre de la mission et des engagements du Groupe. Elle définit la stratégie, fixe les objectifs opérationnels et assure le suivi des indicateurs de performance, garantissant la cohérence entre les actions des filiales et les valeurs du Groupe. Elle accompagne les Directeurs délégués et les Ambassadeurs RSE en leur fournissant outils, ressources et

formation, afin de faciliter le déploiement concret des initiatives RSE et de renforcer leur impact social et environnemental. Véritable pilote et coordinateur, la Direction RSE veille à l'appropriation des objectifs par toutes les parties prenantes et à la diffusion d'une culture RSE partagée au sein du Groupe.



### Ophélie LAGARRIGUE

Directrice RSE, Qualité & Conformité

« La Direction RSE accompagne l'ensemble du Groupe dans la mise en œuvre de la mission, en veillant à ce qu'elle reste lisible, accessible et utile pour tous. Notre rôle est de donner de la cohérence aux actions, d'en assurer le pilotage et de renforcer la capacité collective à mesurer notre impact. Nous travaillons au quotidien à ce que la mission devienne un levier partagé, porté par les équipes, aussi bien au siège qu'en agences. »

# DIRECTEURS DÉLÉGUÉS ET AMBASSADEURS RSE

La mission d'entreprise se déploie concrètement grâce à l'action conjointe des Directeurs délégués et des Ambassadeurs. Les Directeurs délégués portent la responsabilité de piloter la stratégie RSE dans leur filiale, en garantissant sa mise en œuvre, son suivi et son alignment avec les valeurs du Groupe.

À leurs côtés, les Ambassadeurs présents au sein des marques et des services supports incarnent la mission au quotidien : ils sensibilisent, mobilisent les équipes, partagent les bonnes pratiques et font remonter les initiatives du terrain.

Tout au long de l'année, leur mobilisation s'est renforcée à travers des journées de cohésion, et des temps d'échanges favorisant la dynamique collective et l'ancrage de la mission dans la réalité du quotidien.



**20 ambassadeurs**  
engagés dans les marques  
et services



**2 journées**  
**de cohésion**  
organisées chaque année



**5 meetings RSE**  
facilitant des **partages**  
**d'informations, actualités et**  
**temps d'échanges**



**1 réseau unifié**  
piloté par le **service RSE**  
**& Mission**



**Anne-Hélène**  
**JAGUIN-VILLESALMON**  
Cheffe de projet RH  
/ Ambassadrice RSE

« Être ambassadrice RSE, c'est traduire les engagements du Groupe en actions concrètes pour tous les collaborateurs.

Plus que des ambassadeurs, cette communauté s'appuie sur l'intelligence collective Réseau-Siège pour faciliter la communication inter-marques, le partage de bonnes pratiques et la construction de projets Groupe.

Ce que j'apprécie particulièrement dans ce réseau, c'est sa capacité à rassembler et à donner plus de sens à notre travail quotidien.

Nos échanges réguliers et rencontres annuelles renforcent la démarche RSE et créent une synergie dans l'ensemble des marques. »

PARTIE 2

# RETOUR SUR LA PREMIÈRE ANNÉE



## ÉDITO

C'est une évidence : le Groupe Oui Care avait vocation à devenir entreprise à mission. Leader d'un secteur d'activité profondément humain, Oui Care avançait déjà dans le sens de ses quatre objectifs statutaires mais sans forcément le faire savoir ni le formaliser. Devenir entreprise à mission, c'est rendre visible, durable, homogène et structuré ce qui, jusqu'ici, était vécu comme inné : **placer le soin au cœur de chaque action**. Choisir d'inscrire sa raison d'être dans les statuts est donc à la fois un acte de courage, une force et une garantie pour l'avenir.

**Courageux**, parce que cela engage le Groupe à clarifier ses priorités et à harmoniser vers le haut ses pratiques, dans un écosystème riche de multiples filières et métiers, chacun avec ses spécificités. **Une force**, parce que cette démarche offre à chaque collaboratrice et collaborateur la possibilité d'évoluer dans un environnement en amélioration continue, attentif à son bien-être, à ses conditions de travail et à ses valeurs. Cela permet aussi de percevoir que chacune des actions contribue à quelque chose de plus grand, au service des autres, de la société et du bien commun.

C'est enfin **une garantie pour l'avenir** : quelles que soient les évolutions à venir, le soin, porté aux collaboratrices et collaborateurs, aux clients et au lien social, restera le socle de Oui Care. C'est donc la garantie d'une vision à long terme et pérenne. En faisant ce choix, dans un contexte où l'humain et le bien-vivre ensemble sont souvent relégués au second plan, Oui Care réaffirme que le care est un pilier social, économique et vital de nos sociétés. Trop souvent dévalorisé ou perçu comme une contrainte, il constitue au contraire la base même de notre humanité : celle qui nous concerne toutes et tous et permet à chacun de mieux grandir, mieux vivre et mieux vieillir. C'est cette conviction profonde qui nous a donné envie de rejoindre le Comité de mission et de soutenir le groupe dans cette démarche.

Ensemble, nous avons observé, depuis le début de nos travaux, une mobilisation forte des équipes, où chaque marque contribue à sa manière. **De nombreuses initiatives et bonnes pratiques existent déjà** : plannings pour réduire les kilomètres parcourus, lean management, chartes d'utilisation de produits éco-responsables, formation continue mais aussi le fonds de solidarité qui prévient, protège



Marie Eloy

### Fondatrice de réseaux d'entrepreneuses et autrice

et accompagne la reconstruction des femmes victimes de violences. Autant d'actions qui traduisent une volonté commune d'ancrer la mission dans le quotidien.

**Le rôle du Comité est de saluer ces avancées**, mais aussi de challenger, orienter et encourager le Groupe à aller plus loin. Notre objectif : aider à fixer des objectifs clairs, mesurables et atteignables, à homogénéiser les indicateurs et les bonnes pratiques, à renforcer la transparence et à simplifier les outils pour qu'ils soient utiles sans alourdir le quotidien des équipes. Nous souhaitons également consolider la mesure d'impact social et environnemental, renforcer la communication inter-marques et soutenir encore davantage les collaboratrices et collaborateurs pour qu'ils se sentent pleinement acteurs de la mission.

Avec l'ensemble des membres du comité, nous avons conscience que ce rapport est un point de départ. Les défis restent nombreux dans le secteur pour améliorer l'attractivité des métiers du care ainsi que la fidélisation des collaboratrices et collaborateurs, faciliter l'équilibre vie pro-vie perso, lutter contre le travail non déclaré, valoriser les "invisibles", et mieux reconnaître la valeur immatérielle du care. **Notre ambition est que la mission puisse inspirer et mobiliser** toutes les parties prenantes collaborateurs, franchisés, clients, partenaires, territoires, car promouvoir le care commence d'abord par soi afin de mieux irriguer la société. En montrant l'exemple dans le secteur du SAP, nous espérons que la mission du groupe Oui Care sera une source de fierté collective.

# LES TEMPS FORTS DE LA MISSION

## NOVEMBRE 2023

Définition de la raison d'être

## AVRIL 2024

Reconnaissance officielle comme Entreprise à Mission

## SEPTEMBRE 2024

Validation des membres du Comité de mission

## DÉCEMBRE 2023

Fixation des objectifs statutaires

## JUIL - NOV 2024

Ateliers de construction des engagements

## NOVEMBRE 2024

1<sup>re</sup> réunion du Comité de mission

## 1<sup>ER</sup> COMITÉ

### NOVEMBRE 2024 : Poser les fondations de la mission

La première réunion du Comité a marqué le lancement officiel de la démarche en présentant la raison d'être du Groupe ainsi que les quatre objectifs statutaires qui la traduisent. Cette rencontre a permis d'installer les membres dans leur rôle et d'initier une lecture collective du statut d'entreprise à mission. Les échanges ont fait émerger plusieurs priorités stratégiques :

- Appréhender le modèle économique du Groupe afin de comprendre comment la mission s'y articule de manière cohérente.
- Garantir la sincérité de la démarche par une mesure d'impact rigoureuse permettant d'éviter tout risque de « purpose washing ».
- Transformer la mission en levier de performance concret pour l'ensemble des collaborateurs et des clients du Groupe.

## 2<sup>È</sup> COMITÉ

### FÉVRIER 2025 : Clarifier le rôle et les objectifs de l'instance

Cette étape clé a permis au Comité de s'approprier pleinement la mission en revenant collectivement sur la raison d'être du Groupe et la formulation des quatre objectifs statutaires. Tout en saluant la sincérité de la démarche, les membres ont proposé des ajustements pour renforcer l'opérationnalité des engagements. Ces échanges ont notamment permis de :

- Réaffirmer la place centrale des collaborateurs dans la mise en œuvre concrète de la mission au quotidien.
- Favoriser une approche intégrée liant étroitement la performance économique du Groupe et son impact social.
- Valider les bases opérationnelles de la mission afin de structurer et d'orienter efficacement les travaux à venir.

**FÉVRIER 2025**

2<sup>e</sup> réunion du Comité de mission

**JUIN 2025**

3<sup>e</sup> réunion du Comité de mission

**NOVEMBRE 2025**

4<sup>e</sup> réunion du Comité de mission



**AVRIL 2025**

Élaboration et consolidation des indicateurs de suivi

**OCTOBRE 2025**

Audit de la mission par KPMG

**JANVIER 2026**

Publication du premier rapport de mission

## 3<sup>E</sup> COMITÉ

### **JUIN 2025 : Poser le cadre de l'évaluation du comité de mission**

Cette séance a marqué la transition de la phase d'exploration vers une phase d'évaluation sous l'impulsion de la Direction RSE et du Comité de pilotage de la mission. Après avoir examiné la solidité des indicateurs via des ateliers de travail organisés durant l'été, le Comité a dégagé plusieurs enseignements clés :

- La validation de la pertinence des indicateurs grâce à une analyse approfondie de leur cohérence, de leur faisabilité technique et de leur capacité de mesure
- Le déploiement d'un pilotage structurant s'appuyant sur la clarté des tableaux de suivi et sur une transversalité renforcée entre les différentes marques du Groupe
- L'appropriation collective de la mission portée par une forte mobilisation des équipes et par la dynamique du réseau des ambassadeurs RSE au sein de l'organisation

## 4<sup>E</sup> COMITÉ

### **NOVEMBRE 2025 : Finaliser et statuer sur l'avis du comité de mission**

Cette séance de clôture a marqué l'aboutissement du cycle annuel de contrôle, avec pour objectif de sécuriser la trajectoire de mission du Groupe. Le Comité a procédé à une analyse croisée entre les réalisations opérationnelles et les engagements statutaires afin de garantir la sincérité du rapport. Ces travaux de synthèse ont permis de :

- Fiabiliser le reporting par la validation de la lisibilité des contributions par marque et la consolidation du périmètre des données
- Renforcer le pilotage via la décision d'accentuer le suivi des indicateurs liés à l'impact environnemental et aux partenariats emploi pour les prochains exercices
- Établir le retour d'expérience après une année complète, les membres ayant préconisé de poursuivre sur le même rythme de séances, jugeant cette fréquence essentielle pour rester au plus près des actualités du Groupe et maintenir la dynamique du Comité

# LES RÉSULTATS 2024 ET OBSERVATIONS DU COMITÉ DE MISSION

## DES INDICATEURS POUR TRANSFORMER OUI CARE

Sous l'impulsion du comité de mission, des indicateurs ont été choisis pour mesurer l'atteinte de nos objectifs statutaires. Soumis à un pilotage exigeant, leurs résultats sont présentés au comité de mission qui évalue la trajectoire au regard des cibles définies, avant vérification par l'organisme tiers indépendant.

À ce stade, certains objectifs opérationnels ne sont pas encore dotés de cibles à l'horizon 2028. Ces dernières sont en cours de définition et seront fixées à terme pour affiner le pilotage de notre mission.





# OBJECTIF

## statutaire n°1

**S'engager pour  
l'épanouissement  
et le développement  
professionnel  
de nos collaboratrices et  
collaborateurs**



L'épanouissement des collaborateurs est au cœur de la mission de Oui Care. En 2024, le Groupe a poursuivi sa démarche d'amélioration continue en veillant à concilier bien-être et stabilité professionnelle. Des efforts ont été engagés pour offrir davantage de souplesse aux intervenants et simplifier la gestion pour les encadrants, afin de **permettre à chacun de mieux maîtriser son emploi du temps** et de trouver un équilibre entre vie personnelle et professionnelle.

Cette attention quotidienne s'accompagne d'un travail structuré sur les parcours de carrière. Le service **Talent Management** a renforcé ses actions pour faciliter la mobilité interne, offrir plus de visibilité sur les opportunités et créer des passerelles entre les marques du Groupe. Ce suivi vise à soutenir les projets d'évolution de chaque collaborateur afin que chacun puisse développer ses compétences et se projeter durablement. Ce travail de fond contribue à faire de Oui Care une entreprise où il est possible de grandir professionnellement au travers d'un accompagnement personnalisé.

L'épanouissement professionnel s'appuyant sur une stabilité personnelle, la proximité des managers demeure essentielle pour capter les signaux faibles et apporter des réponses humaines aux situations sensibles. Ce rôle de veille permet d'orienter ceux qui en ont besoin vers les dispositifs de soutien, notamment à travers les partenariats noués avec **Malakoff Humanis** et **Action Logement**. Ces solutions d'accompagnement social, portant sur la santé, le logement ou le soutien financier, complètent l'action du terrain pour éviter que des difficultés personnelles ne deviennent des ruptures professionnelles.



**Au Talent Management,** nous avons à cœur de faire du développement des collaborateurs un levier de performance durable. Nous accompagnons chaque talent grâce à des dispositifs structurés et accessibles. Chez Oui Care, «Le Groupe des Possibles», nous donnons à chacun les moyens d'évoluer, de se projeter et de réussir au sein de l'entreprise. Notre rôle : offrir un parcours clair, engageant et porteur de sens. ”



**Ines Lehoul,**

Responsable Talent Management

Engagement	Indicateur	Résultat 2024 <sup>(1)</sup>	Cible 2028 <sup>(2)</sup>
<b>1.1 Optimiser la gestion des plannings de nos intervenantes et intervenants afin de concilier efficacité et qualité de vie au travail</b>	Part des intervenants satisfaits de leur planning <sup>(3)</sup>	88,6%	≥80% <sup>(4)</sup>
<b>1.2 Soulager et accompagner les collaborateurs en difficulté</b>	Nombre d'accompagnements de collaboratrices ou collaborateurs en difficulté <sup>(5)</sup>	250	Maintenir et pérenniser les dispositifs de communication et d'accompagnement
<b>1.3 Encourager l'évolution professionnelle et la mobilité interne de nos collaboratrices et collaborateurs</b>	Part d'offres pourvues en interne <sup>(6)</sup>	21,2%	30%
<b>1.4 Mesurer et améliorer l'épanouissement des collaborateurs</b>	Score moyen des entretiens annuels (intervenants, encadrants, siège)	3,61/4	3,75/4

## APPRÉCIATION DU COMITÉ DE MISSION

Les membres du Comité estiment que les objectifs opérationnels associés à cet objectif statutaire contribuent de manière pertinente et concrète au déploiement du pilier social de la mission. Cette démarche s'inscrit dans la continuité des valeurs fondatrices du Groupe, en réaffirmant que les collaborateurs en sont le cœur. Si les actions engagées sont jugées structurantes, le Comité identifie néanmoins deux leviers essentiels pour progresser: améliorer la satisfaction vis-à-vis de l'organisation des plannings et rendre l'accès aux dispositifs d'accompagnement plus simple, lisible et effectif pour tous. Ces avancées sont considérées comme déterminantes pour renforcer le bien-être et l'engagement des collaborateurs. Enfin, le Comité encourage à poursuivre cette dynamique en consolidant le suivi et l'évaluation des actions, notamment à travers des outils transverses tels que le baromètre prévu en 2025.

**“** Ce qui est intéressant, c'est de voir comment la mission aide à mieux structurer les actions RH. On met des mots sur des pratiques qui existaient déjà, mais qu'on rend plus lisibles, plus mesurables. Cela donne du sens et de la cohérence à l'ensemble. **”**

**Alison Vilette,**  
Coordinatrice Autonomie



**“** Chez Oui Care, l'attention portée aux collaborateurs est évidente. On perçoit une vraie cohérence entre les valeurs du Groupe et la manière dont elles se traduisent sur le terrain. C'est une approche authentique, ancrée dans le réel, où la mission se vit plus qu'elle ne s'affiche. **”**

**Aurélie Planeix,**  
Journaliste indépendante économique



**(1)** Les résultats sont reportés sur un exercice civil clos du 1er janvier au 31 décembre 2024. - **(2)** Les cibles sont définies pour la période du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2028. - **(3)** Moyenne pondérée sur le périmètre certifié (La Compagnie Des Lavandières : 93,6% | France Présence : 83,5%). Le renforcement des outils de mesure permettra l'intégration d'O2 et APEF dès 2025, ainsi qu'une extension progressive aux autres marques pour un pilotage global. - **(4)** Objectif d'atteinte de 80 % minimum pour chaque filiale disposant des outils de mesure, à atteindre au terme de la période (exercice clos au 31/12/2028). - **(5)** Salariés faisant face à des fragilités personnelles ayant un impact social ou professionnel (ex : logement, santé, budget, situation familiale ou psychologique). **(6)** Périmètre hors filiale APEF : offres réseaux (encadrants d'agence et fonctions support).

# OBJECTIF

## statutaire n°2

**Contribuer à l'équilibre  
des foyers  
et accompagner  
le mieux-grandir,  
le mieux-vivre  
et le mieux-vieillir**



Prendre soin, c'est accompagner les familles dans leur diversité et à chaque étape de leur existence. En 2024, Oui Care a renforcé son engagement pour l'équilibre des foyers, en répondant aux besoins du quotidien tout en contribuant activement aux réflexions de société sur le bien-vivre ensemble.

Le Groupe a ainsi mené plusieurs études sur les attentes des familles, des aidants et des seniors. Cette démarche permet de mieux comprendre leurs réalités pour nourrir le débat public sur des enjeux majeurs tels que la perte d'autonomie ou le pouvoir d'achat. Pour Oui Care, cette expertise métier est un levier essentiel pour éclairer les défis de la société.

“

Dès 2013, le Groupe a fait le choix novateur de soutenir son développement par la recherche appliquée sur le vieillissement. Aujourd'hui, avec le Lab Autonomia, cette ambition demeure intacte : nous apportons une expertise scientifique aux entités de Oui Care et à la société civile. Personnellement, je suis particulièrement investie dans la déconstruction des préjugés qui infantilisent les seniors. La lutte contre l'âgisme fait partie intégrante de nos actions, et j'en suis très fière.”



**Véronique Cayado**

Docteur en psychologie  
Expertise Séniors et Dépendance

Sur le terrain, cet engagement se traduit par des services conçus pour simplifier la vie des familles et alléger leur charge mentale. Qu'il s'agisse de l'accompagnement à domicile, de la petite enfance ou du soutien aux aînés, chaque prestation repose sur la qualité de la relation humaine. La satisfaction mesurée au sein des filiales équipées d'outils de suivi témoigne de la confiance durable accordée par les familles et de la reconnaissance de l'utilité sociale de nos interventions.

En agissant ainsi, Oui Care réaffirme sa place d'acteur social de proximité. Le Groupe s'attache à améliorer le quotidien en défendant une vision exigeante du care : un accompagnement respectueux et attentif à chacun, pour favoriser l'épanouissement de toutes les générations, de l'enfance au grand âge.

Engagement	Indicateur	Résultat 2024 <sup>(1)</sup>	Cible 2028 <sup>(2)</sup>
<b>2.1 Contribuer aux réflexions sur les mutations sociétales relatives au mieux-grandir, mieux -vivre et mieux-vieillir</b>	Nombre d'initiatives de réflexion, de plaidoyer ou d'innovation sociétale menées ou soutenues par le groupe autour du mieux-grandir, mieux-vivre et mieux-vieillir	9	40
<b>2.2 Accompagner l'équilibre des foyers en répondant à la diversité des attentes de toutes et de tous</b>	Nombre de foyers faisant appel à une ou plusieurs offres d'une marque Oui Care	225 432	≥300 000
<b>2.3 Mesurer et améliorer notre impact sur les foyers que nous accompagnons</b>	Taux de satisfaction des clients <sup>(3)</sup>	88,4%	≥85% <sup>(4)</sup>

## APPRÉCIATION DU COMITÉ DE MISSION

Les membres estiment que les objectifs opérationnels associés à cet axe traduisent de manière pertinente la mission du Groupe : accompagner les familles, les aidants et les seniors dans leur quotidien. Les actions menées, mêlant accompagnement de proximité et réflexion sociétale, illustrent la capacité de Oui Care à conjuguer service, écoute et engagement social.

L'analyse des indicateurs met en évidence un taux de satisfaction client élevé, confirme la qualité de service et la confiance accordée par les bénéficiaires. Cette dynamique doit désormais s'inscrire dans une logique de progrès continu, en plaçant l'expérience client au cœur des priorités à venir. Le projet de note de perception, prévu pour 2026, viendra compléter utilement ce dispositif en permettant au Groupe de mesurer sa valeur perçue par les bénéficiaires et d'affiner l'évaluation de son impact social.

Enfin, l'instance encourage Oui Care à poursuivre la consolidation des outils d'écoute et de suivi, afin de garantir un accompagnement toujours plus juste, humain et durable.

**“** Ce que je trouve fort, c'est la capacité de Oui Care à faire parler ses études pour raconter des histoires humaines. Elles mettent en lumière le quotidien des familles, leurs préoccupations, leur rapport au bien-vivre. On est dans quelque chose de concret, d'utile et de profondément social. **”**

**Julien Toupé**  
Multi-Franchisé APEF



**“** Oui Care incarne une vraie cohérence entre les paroles et les actes. On sent une vraie volonté de comprendre les besoins des familles et d'y répondre avec bienveillance et réalisme. Cette approche pragmatique et humaine permet d'agir concrètement, en améliorant le quotidien tout en participant à faire évoluer la société à travers des actions simples, concrètes et utiles. **”**

**Florence Depret**  
Déléguée générale de la Fondation Travailler Autrement & administratrice indépendante

**(1)** Les résultats sont reportés sur un exercice civil clos du 1er janvier au 31 décembre 2024. - **(2)** Les cibles sont définies pour la période du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2028. - **(3)** Moyenne pondérée sur le périmètre certifié (APEF : 88.9% | La Compagnie Des Lavandières : 83.9% | France Présence : 81.5%). L'intégration d'O2 en 2025 et le déploiement progressif des outils de mesure aux autres marques permettront d'assurer un pilotage global et fiabilisé. - **(4)** Objectif d'atteinte de 85 % minimum pour chaque filiale disposant des outils de mesure, à atteindre au terme de la période (exercice clos au 31/12/2028)

# OBJECTIF

## statutaire n°3

**Laisser une empreinte territoriale économique et sociale positive, et réduire notre impact environnemental en tant qu'acteur de proximité engagé des services à la personne**



### Réduire notre impact environnemental

En 2024, Oui Care a intensifié ses actions pour réduire l'empreinte carbone de ses activités tout en renforçant son impact social. La réalisation d'un bilan carbone consolidé, intégrant les données de l'ensemble des filiales, permet d'établir une première trajectoire globale du Groupe. Bien que cet exercice 2024 repose en partie sur des estimations par filiale, il constitue une base de pilotage stratégique que nous nous engageons à fiabiliser. L'objectif est de renforcer progressivement la collecte de données réelles pour évaluer avec une précision accrue l'efficacité des futurs plans de réduction. Parallèlement, le Groupe a encouragé des pratiques de transport plus responsables en développant les modes de mobilité douce pour les collaborateurs. La promotion des comportements éco-responsables constitue un levier essentiel de cette transition. À travers l'Engagement Vert, Oui Care mobilise ses collaborateurs et ses clients autour de gestes durables, transformant chaque action quotidienne en contribution concrète pour des associations partenaires.

### Laisser une empreinte territoriale économique et sociale positive

L'inclusion demeure un pilier central de cette dynamique territoriale. À travers son équipe Diversité & Inclusion, le Groupe a poursuivi ses efforts en faveur de l'emploi des publics fragiles sur l'ensemble du territoire. Ces actions se sont notamment traduites par :

- La mise en place d'actions conjointes avec des acteurs engagés tels que France Travail, les Missions Locales et Cap Emploi
- La participation à de nombreux forums et salons, favorisant le recrutement et l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi

La stratégie de croissance portée par le service Franchise & Développement soutient directement cet ancrage local, garantissant une réponse de proximité aux besoins des familles.

**61**

ouvertures ou  
renouvellements  
d'agences ont été  
accompagnés

**93%**

des départements  
français couverts  
par une agence du  
Groupe



Notre mission est de développer le maillage territorial du Groupe pour répondre aux besoins des familles.



Nous sélectionnons et accompagnons des candidats en quête d'un challenge entrepreneurial porteur de sens. De la construction du projet jusqu'au lancement, nous les soutenons à chaque étape pour sécuriser leur réussite et leur permettre d'avoir un impact social et sociétal positif à l'échelle locale. ”

**Déborah TARANNE**

Directrice Franchise et Développement

Engagement	Indicateur	Résultat 2024 <sup>(1)</sup>	Cible 2028 <sup>(2)</sup>
<b>3.3 S'engager en faveur de l'insertion et l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi</b>	Nombre de personnes éloignées de l'emploi embauchées <sup>(3)</sup>	117	500
<b>3.4 Favoriser l'entrepreneuriat et l'intrapreneuriat sur l'ensemble du territoire français</b>	Nombre d'agences franchisées ouvertes ou renouvelées sur l'année 2024	61	250
	Part du territoire français (incluant les DROM) couvert par au moins une agence du Groupe	93%	Maintenir notre développement sur le territoire français

## APPRÉCIATION DU COMITÉ DE MISSION

Les membres considèrent que les **objectifs opérationnels** rattachés à cet axe traduisent fidèlement la double ambition du Groupe : **réduire son empreinte environnementale et renforcer son ancrage territorial**. La mise en place d'un **bilan carbone consolidé**, ainsi que le développement d'initiatives autour de la mobilité, de la sensibilisation et des partenariats pour l'emploi, illustrent une démarche structurée et alignée avec la mission.

Toutefois, les échanges ont souligné la nécessité de **mieux centrer le suivi sur les données issues du bilan carbone**, afin de mesurer les évolutions réelles plutôt que de recenser uniquement les actions engagées. Même perfectible, cet outil constitue une base solide pour évaluer la progression du Groupe dans la durée.

De même, sur le plan territorial, les efforts d'insertion sont reconnus, mais le suivi du **nombre de personnes effectivement recrutées via les partenariats** reste à renforcer pour mieux objectiver l'impact social.

Ces ajustements permettront à Oui Care de **gagner en lisibilité, en précision et en crédibilité**, en affirmant une trajectoire claire vers un modèle plus durable, responsable et ancré dans les territoires.

“

Ce qui ressort, c'est la volonté de laisser une empreinte durable sur les territoires, à travers l'emploi local, la formation et l'entrepreneuriat. C'en'est pas seulement un discours environnemental, c'est une vision d'ensemble qui relie impact social et écologique.”



**Pierre-Charles Garrigues-Louche**  
Directeur délégué O2 Jardi-Brico

“

J'aime l'idée que cette mission dépasse les personnes et s'ancre dans le temps. Oui Care construit un modèle où la durabilité est à la fois économique, humaine et environnementale. C'est cette cohérence qui donne de la force au projet.”



**Aglaé Touchard Le Drian**  
DG du Fonds d'investissement RAISE Impact

(1) Les résultats sont reportés sur un exercice civil clos du 1er janvier au 31 décembre 2024.

(2) Les cibles sont définies pour la période du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2028.

(3) Publics éligibles : résidents QPV, bénéficiaires du RSA, personnes en situation de handicap, allophones, seniors, ou en reconversion.

# OBJECTIF statutaire n°4

## Agir contre les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme



### Lutte contre les violences faites aux femmes

L'action contre les violences faites aux femmes est un pilier historique de Oui Care, plaçant la solidarité au cœur de son modèle de partage de la valeur. Cette volonté se concrétise par le versement de 5,1% des dividendes du Groupe au Fonds de solidarité. En 2024, ce mécanisme a permis d'accompagner 58 femmes vers une reconstruction durable via un suivi personnalisé : hébergement d'urgence, conseils juridiques et parcours thérapeutiques. Ce soutien direct s'articule avec une mission de plaidoyer constante pour porter ces enjeux de justice sociale au sommet du débat public.

### Lutte contre le travail non déclaré

Parce que la dignité des métiers du soin passe par leur juste reconnaissance, Oui Care s'engage activement contre le travail non déclaré. En 2025, le Groupe a franchi une étape décisive avec le renouvellement de son Baromètre sur le travail non déclaré en France. En pérennisant cet outil de référence, le Groupe remplit une double mission : objectiver l'ampleur du phénomène pour éclairer les pouvoirs publics et sensibiliser les citoyens aux enjeux cruciaux de protection sociale. Cette démarche vise à transformer durablement la perception et la valorisation des métiers du secteur.

### Lutte contre l'âgisme

Pour changer de regard sur la vieillesse et promouvoir une société inclusive, Oui Care déploie une expertise unique articulée autour de deux structures :

Silver Alliance : Premier collectif dédié au bien-vieillir, ce réseau coordonne des solutions de confiance pour préserver l'autonomie à domicile. L'initiative « Rêves de Seniors » a illustré cet engagement en 2024 en réalisant les vœux de quatre aînés, célébrant ainsi la vitalité du grand âge.

Le Lab Autonomia : Véritable pôle de recherche et d'innovation, il produit les travaux de référence destinés à éclairer les politiques publiques. L'année 2024 a été marquée par la publication du premier tome de son Livre Blanc, offrant des outils concrets de soutien aux proches aidants.



D'ici 2030, un Français sur trois aura plus de 60 ans avec une volonté massive de vieillir à domicile. C'est pourquoi, avec Oui Care, nous avons décidé de créer la Silver Alliance. En tant que directeur délégué, je participe à la sélection d'entreprises expertes et à l'investissement dans l'innovation pour apporter aux familles des solutions concrètes. À travers cette alliance, notre ambition est de changer le regard porté sur le vieillissement pour permettre à chacun de vivre mieux et plus longtemps chez soi. "



**Benjamin Zimmer**

Directeur délégué de Silver Alliance

Engagement	Indicateur	Résultat 2024 <sup>(1)</sup>	Cible 2028 <sup>(2)</sup>
<b>4.3 Accompagner opérationnellement dans leurs démarches, les femmes victimes de violence</b>	Nombre de femmes accompagnées	58	Maintenir notre accompagnement auprès des femmes victimes de violence
	Montant allouée aux femmes victimes de violence	84 025€	

## APPRÉCIATION DU COMITÉ DE MISSION

Les membres considèrent que les objectifs opérationnels associés à cet axe traduisent l'engagement historique du Groupe sur des enjeux sociétaux forts tels que la lutte contre les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme.

Les actions portées à travers le Fonds de Solidarité, les campagnes de sensibilisation et les actions engagées par la Silver Alliance et le Lab Autonomia témoignent d'une démarche sincère et alignée avec les valeurs du Groupe.

Enfin, les membres encouragent le Groupe à poursuivre cet engagement en renforçant la diffusion interne de ces sujets pour qu'ils deviennent des leviers de mobilisation partagés à tous les niveaux de l'entreprise.

**“** Ce qui me touche particulièrement, c'est la dimension humaine de cet engagement.

Oui Care agit là où d'autres préfèrent rester silencieux : sur des sujets difficiles, mais essentiels. Le Fonds de Solidarité, notamment, donne une portée très concrète à la mission. **”**

**Clémence Richard**

Diplômée en Global & Sustainable Business



**“** Peu d'entreprises ont le courage d'aborder ces thèmes frontalement. Ce qui est remarquable, c'est la constance de Oui Care dans ses combats. Il ne s'agit pas de communication, mais d'actions profondes, alignées avec l'ADN du Groupe. **”**

**Pascal Ruffenach**

Ex-Directeur Général du Groupe Bayard



(1) Les résultats sont reportés sur un exercice civil clos du 1er janvier au 31 décembre 2024  
 (2) Les cibles sont définies pour la période du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2028

# ILLUSTRATION DE NOS ENGAGEMENTS EN 2024 & 2025

## OBJECTIF STATUTAIRE N°1

Engagement	Actions & Moyens	Résultats & Impact
<b>1.1 Optimiser la gestion des plannings de nos intervenants afin de concilier efficacité et qualité de vie au travail</b>	Formation des encadrants dès l'intégration et utilisation d'outils internes d'analyse pour améliorer l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Qualité de vie :</b> Optimisation du temps de travail et meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle</li> </ul>
<b>1.2 Soulager et accompagner les collaborateurs en difficulté</b>	Communication renforcée sur les dispositifs d'aide et partenariats sociaux pour libérer la parole	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Soutien concret :</b> 250 collaborateurs accompagnés face à des difficultés personnelles ou professionnelles</li> </ul>
<b>1.3 Encourager l'évolution professionnelle et la mobilité interne</b>	Identification des talents, communication mensuelle des offres et équipe Talent Management dédiée	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dynamique de carrière :</b> 192 promotions internes réalisées sur l'année au sein du Groupe</li> </ul>
<b>1.4 Mesurer et améliorer l'épanouissement des collaborateurs</b>	Digitalisation des entretiens annuels pour un meilleur suivi du dialogue manager-collaborateur	<b>2025 : Lancement du baromètre social Groupe</b> pour objectiver et piloter l'épanouissement



Family Day



Actions de la Oui Care Association

## OBJECTIF STATUTAIRE N°2

Engagement	Actions & Moyens	Résultats & Impact 2024
<b>2.1 Contribuer aux réflexions sur les mutations sociétales relatives au mieux-grandir, mieux-vivre et mieux-vieillir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Production de travaux de référence et d'études pour approfondir la compréhension du mieux-vivre et mieux-vieillir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2 guides et 5 études</b> de référence publiés</li> <li><b>2025 :</b> Lancement du mouvement <i>Dare to Care</i> pour revaloriser les métiers du soin</li> </ul>
<b>2.2 Accompagner l'équilibre des foyers en répondant à la diversité des attentes de toutes et de tous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilisation de nos <b>16 marques</b> pour déployer des services adaptés à chaque étape de la vie (petite enfance à l'autonomie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une réponse globale aux besoins de diversité des foyers sur tout le territoire</li> </ul>
<b>2.3 Mesurer et améliorer notre impact sur les foyers que nous accompagnons</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse systématique des retours clients et partage de bonnes pratiques entre nos réseaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>88,4% de satisfaction globale</li> </ul>



Guides du bien vieillir 2024

## OBJECTIF STATUTAIRE N°3

Engagement	Actions & Moyens	Résultats & Impact 2024
<b>3.1 Atténuer l'impact de nos déplacements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation aux mobilités douces, optimisation des itinéraires d'intervention et bornes de recharge / vélos électriques au siège</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bilan Carbone (GES) bi-annuel</b> réalisé pour piloter la réduction de notre empreinte</li> </ul>
<b>3.2 Sensibiliser clients et collaborateurs aux bonnes pratiques écologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Production de supports pédagogiques (guides, livre blanc) et mécénat avec Planète Mer, WECF et Générations Futures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Diffusion de campagnes</b> et organisation de challenges thématiques pour engager nos communautés</li> </ul>
<b>3.3 S'engager en faveur de l'insertion et l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmes d'accompagnement et équipe dédiée au recrutement de publics éloignés de l'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>22 actions concrètes</b> réalisées (mentorat, job datings, ateliers et forums)</li> </ul>
<b>3.4 Favoriser l'entrepreneuriat et l'intrapreneuriat sur l'ensemble du territoire français</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campagnes de sensibilisation à l'entrepreneuriat et l'intrapreneuriat et fonds de développement pour faciliter l'accès à la franchise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>61 agences franchisées ouvertes ou renouvelées</b>, témoignant de la vitalité du réseau et de la confiance des entrepreneurs</li> </ul>



## OBJECTIF STATUTAIRE N°4

Engagement	Actions & Moyens	Résultats & Impact 2024
<b>4.1 Sensibiliser le grand public sur les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campagnes de communication et prises de parole (conférences, tables rondes) sur l'âgisme, le travail au noir et les violences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Partenariats stratégiques</b> actifs avec le CIDFF 72, France Victimes et ONU Femmes France</li> </ul>
<b>4.2 Sensibiliser nos collaboratrices et collaborateurs sur les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Événements internes et diffusion de supports (intranet, affiches) pour libérer la parole et faire connaître les dispositifs d'aide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Culture de vigilance</b> renforcée et meilleure connaissance des recours disponibles pour les équipes</li> </ul>
<b>4.3 Accompagner opérationnellement dans leurs démarches, les femmes victimes de violence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi direct des parcours et évaluation du bien-être (avant/après)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cellule d'aide directe</b> accessible chaque matin du lundi au vendredi pour un soutien opérationnel et concret</li> </ul>



Intervention du Fonds de Solidarité



Rêves de Seniors

# CONCLUSION



# CONCLUSION DE L'AVIS DU COMITÉ DE MISSION

À l'issue de son analyse, le Comité de mission reconnaît l'énergie et les moyens déployés par le Groupe Oui Care dans la formalisation et la mise en œuvre de sa mission.

Les actions déployées depuis son adoption, tant dans les filiales opérationnelles que dans les services supports, témoignent d'une volonté d'inscrire cette mission dans les pratiques, les décisions et la culture de l'entreprise, au service de l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes.

Les objectifs statutaires ont été traduits en actions opérationnelles, accompagnées d'indicateurs de suivi qui gagnent progressivement en cohérence et en fiabilité. Cette structuration nécessaire et progressive constitue une base solide pour faire de la mission un levier durable de performance et d'amélioration continue.

Pour autant, la démarche doit encore se structurer pour gagner en maturité. Certains leviers devront être renforcés pour accroître l'impact : harmoniser les pratiques entre les marques, améliorer la collecte et la consolidation des données notamment environnementales et territoriales, favoriser la progression des résultats plutôt que celle des moyens, et assurer un suivi rigoureux des indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

**En conclusion**, le Comité estime que Oui Care a engagé une dynamique cohérente et prometteuse. Il l'encourage à poursuivre ses efforts afin de permettre à chacun et en premier lieu aux collaborateurs de mieux comprendre le sens de la mission et d'y contribuer pleinement. L'adhésion et la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes restent essentielles pour concrétiser cette ambition collective.



KPMG S.A.  
Tour Eqho  
2 avenue Gambetta  
CS 60055  
92066 Paris la Défense Cedex

# FINANCIERE OUI CARE

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux**

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025

FINANCIERE OUI CARE  
85 Boulevard Marie et Alexandre Oyon  
72100 Le Mans



KPMG S.A.  
Tour Eqho  
2 avenue Gambetta  
CS 60055  
92066 Paris la Défense Cedex

## FINANCIERE OUI CARE

85 Boulevard Marie et Alexandre Oyon  
72100 Le Mans

### **Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux**

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité »), désigné comme organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation Cofrac Validation /Vérification, n°3-1884 rév2, portée disponible sur le site [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 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 relatives à la période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025, 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, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2<sup>e</sup> de l'article L. 210-10 du code de commerce et inscrit dans ses statuts, 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 et sous-tendant les objectifs sociaux et environnementaux précités,
- le fait que l'entité ait mobilisé les moyens adéquats et cohérents au regard de ses ressources et du plan d'action défini par la direction, et que
- par conséquent, la société FINANCIERE OUI CARE respecte chacun des objectifs, inscrits dans ses statuts, qu'elle s'est donnée pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité.



## Observations

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

- Dans un souci de respect de l'obligation réglementaire de mener la vérification dans les 18 mois suivant l'adoption de la qualité de société à mission, nos travaux ont été menés sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 30 septembre 2025. Notre conclusion ne tient ainsi pas compte des moyens déployés postérieurement à septembre 2025 et des résultats atteints à la clôture du 31 décembre 2025.
- Certaines informations<sup>1</sup> mentionnées dans le rapport du comité de mission sont reportées sur un périmètre limité en raison d'un déploiement progressif sur l'ensemble des filiales et des moyens alloués mis à disposition.
- Nous constatons que certaines cibles<sup>2</sup> associées aux objectifs opérationnels restent en cours de définition par l'entité, et comprenons qu'ils seront précisés lors des exercices à venir.

## 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

Comme indiqué dans le rapport du comité de mission, 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.

Certaines informations<sup>1</sup> sont notamment présentées sur un périmètre limité par rapport au périmètre concerné par la société à mission, comme indiqué dans le rapport du comité de mission.

## Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction :

<sup>1</sup> Part des intervenants satisfaits de leur planning ; Taux de satisfaction des clients.

<sup>2</sup> Atténuer l'impact de nos déplacements ; Sensibiliser clients et collaborateurs aux bonnes pratiques écologiques ; Sensibiliser le grand public sur les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme ; Sensibiliser nos collaboratrices et collaborateurs sur les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme

## FINANCIERE OUI CARE

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 30 septembre 2025



- 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 résultent 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 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.

Ce rapport est joint au rapport de gestion du Président.

### **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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Sociétés à mission*<sup>3</sup> complété de nos procédures propres, figurant en annexe du présent rapport, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>4</sup>.

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 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

<sup>3</sup> [Avis Technique - Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Version de Juin 2024](#)

<sup>4</sup> ISAE 3000 (révisée) - *Mission d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique*

### **FINANCIERE OUI CARE**

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025



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 quatre personnes et se sont déroulés entre septembre 2025 et janvier 2026 sur une durée totale d'intervention de quatre 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 une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

### **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 d'ensemble de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 du code de commerce et inscrits dans ses statuts ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence d'ensemble de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux de l'entité, nous l'avons appréciée au regard, d'une part, de son activité et, d'autre part, des objectifs opérationnels qu'elle a retenus :

- Cohérence de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus au regard de l'activité de l'entité
  - 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 (par exemple, procès-verbaux des réunions du conseil, échanges avec le comité social et économique, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques) ;
    - la feuille de route de société à mission et le dernier rapport du comité de mission établi ;

### **FINANCIERE OUI CARE**

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025

- le cas échéant, ses publications (par exemple, plaquette commerciale, rapport RSE sur le site internet) ;
- Nous avons apprécié si les objectifs sociaux et environnementaux sont cohérents avec la raison d'être, s'ils constituent des leviers pour l'accomplir ou des engagements sur la façon de l'accomplir ;
- Nous avons apprécié si la raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus
  - sont explicites et permettent à un lecteur qui ne connaît pas l'entreprise d'identifier son activité ;
  - permettent de comprendre la contribution de l'entreprise à la Société et si l'entreprise est en capacité de maîtriser et d'agir sur ses enjeux sociaux et environnementaux ;
  - sont spécifiques à l'entreprise, au regard de ceux des autres sociétés à mission du même secteur ;
  - sont alignés avec le modèle d'affaire de l'entité ; nous avons vérifié notamment que le chiffre d'affaires de l'entité n'est pas déconnecté de sa raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus et que l'évolution du chiffre d'affaires n'est pas potentiellement sans rapport, voire partiellement contradictoire, avec sa raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus ;
  - sont exprimés avec des termes précis en lien avec l'activité de l'entreprise et non uniquement avec des termes génériques tels que durable, responsable, soutenable.
- Cohérence et articulation de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux au regard des objectifs opérationnels retenus

Nous avons apprécié si :

- les objectifs opérationnels contribuent au respect de l'objectif social ou environnemental et/ou de l'engagement correspondant et s'ils sont indispensables pour les respecter ;
- l'atteinte des objectifs opérationnels apporte une preuve convaincante du respect de l'objectif social ou environnemental et/ou de l'engagement correspondant ;
- les objectifs opérationnels sont vérifiables et si les mesures retenues sont cohérentes avec eux.

Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité, 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 avons vérifié l'existence éventuelle 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, nous avons apprécié si l'entité a mobilisé les moyens adéquats et cohérents au regard de ses ressources et du plan d'action défini et si les objectifs opérationnels sont en ligne avec les valeurs attendues des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission tel que décrit dans le rapport de comité de mission et atteints.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- Prise de connaissance :

#### **FINANCIERE OUI CARE**

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025



- 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 avons échangé avec le comité de mission sur son appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux et, le cas échéant, avec les parties prenantes pour les objectifs qui les concernent. 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, afin d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux. Nous avons également pris connaissance de la manière dont le comité de mission a rendu compte de ces résultats ;
- Analyse des moyens et ressources mobilisés :
  - par entretien avec notamment l'organe de direction de l'entité, nous avons apprécié les moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
  - nous avons apprécié, au regard de l'évolution des affaires sur la période, l'adéquation des moyens et ressources mis en œuvre et de ceux visant spécifiquement à l'atteinte des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires ;
- Sincérité des indicateurs de performance :
  - nous avons vérifié la présence dans le rapport du comité de mission d'indicateurs de performance cohérents avec les objectifs opérationnels, définis le cas échéant, permettant de rendre compte de l'atteinte des objectifs opérationnels et de l'avancement sur les trajectoires définies ;
  - nous avons apprécié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs, 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 au siège de l'entité et couvrent 100% des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
    - 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.
- Non-respect d'un ou de plusieurs objectifs sociaux et environnementaux

Dans le cas où un ou des objectifs sociaux et environnementaux ne sont pas respectés, nous avons pris connaissance des raisons le justifiant, présentées dans le rapport du comité de mission. Au regard du contexte de l'entité, nous avons apprécié si ces raisons sont liées à des circonstances

#### FINANCIERE OUI CARE

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025

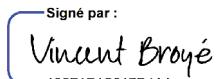


exceptionnelles, extérieures à l'entité, ne pouvant pas être anticipées au moment où les objectifs opérationnels ont été définis.

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.

Paris la Défense, le 29 janvier 2026

KPMG S.A.

Signé par :  
  
135F1E4C917D4AA...  
Vincent Broyé  
Associé

DocuSigned by:  
  
4EF5652DC20E4F4...  
Fanny Houlliot  
Expert ESG

#### FINANCIERE OUI CARE

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025



## Annexe 1

### Manuel des procédures – Centre d’Excellence ESG

#### Partie III - Procédure SAM - Version simplifiée

Janvier 2025 – Version 3

Ce document est une version simplifiée du Manuel des procédures du Centre d’Excellence ESG de KPMG (Partie III). L’objet de cette procédure SAM est de décrire l’approche méthodologique retenue dans le cadre des missions de vérification des Sociétés à Mission (SAM).

Le programme de vérification applicable à ces missions de vérification SAM est composé de l’avis technique émis par la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relatif à cette intervention (« *Avis Technique – Société à Mission : Intervention du Commissaire aux comptes – Intervention de l’OTI* <sup>5</sup> »), complété des procédures propres de KPMG (Manuel des procédures, Parties I, II et III) et en particulier la procédure SAM (Partie III)<sup>6</sup> dont le présent document est une synthèse.

Cette version simplifiée est disponible, pour toute partie prenante, sur simple demande (par courrier postal ou par mail) au siège de KPMG AVISORY auprès du Centre d’Excellence ESG.

#### 1 Critères de compétences spécifiques de l’équipe de vérification et de l’organisme

Les auditeurs intervenant sur les missions de vérification SAM doivent remplir les critères de compétences suivants :

- Connaissance de la réglementation relative à la SAM et sa vérification<sup>7</sup>
- Connaissance des méthodes de vérification KPMG pour les données extra-financières et la SAM, et en particulier : revue de la cohérence du modèle de mission, revue de l’adéquation des moyens alloués, revue de l’exécution des objectifs, appréciation des circonstances extérieures, utilisation de l’arbre de décision concernant la formulation des conclusions sur le respect des objectifs statutaires, analyse des procédures de reporting, analyse des risques liés au reporting extra-financier, mise en place d’un plan d’échantillonnage, etc.
- Compétences analytiques : revues de cohérence des données, revues analytiques, etc.
- Connaissance du domaine RSE : cadres de références nationaux et internationaux généralistes (ex. CSRD, ISO 26000, Objectifs de Développement Durable, etc.) et spécifiques (ex. Accords de Paris, SBTi, CSDDD, etc.)

<sup>5</sup> AT CNCC SAM Version 21 juin 2024 disponible au lien suivant : [Avis Technique - Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l’OTI - Sociétés à mission - Juin 2024 | Documentation | CNCC](#)

<sup>6</sup> Le manuel des procédures est composé des documents suivants :

- Partie I : Procédure générale version 14 de septembre 2024
- Partie II : Procédure DPEF version 13 de septembre 2024
- Partie III : Procédure SAM version 4 de septembre 2024

<sup>7</sup> Loi Pacte du 22 mai 2029 ; Décret n°2020-01 du 2 janvier 2021 relatif aux sociétés à mission ; code de commerce relatif aux obligations afférentes à la vérification SAM ; norme ISO 17029

#### FINANCIERE OUI CARE

Rapport de l’un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l’exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025



Les auditeurs intervenant sur les missions de vérification SAM doivent avoir suivi au préalable un processus de qualification, comprenant une formation à la vérification des informations extra-financières et aux exigences spécifiques de vérification relatives à la SAM, une période de travail sous le tutorat d'un vérificateur expérimenté, et une période d'observation à l'issue de laquelle est évaluée leur aptitude à mener des missions de vérification en autonomie. Cette qualification est renouvelée de manière périodique à travers un processus de surveillance, qui impose un contrôle au moins tous les quatre ans de l'aptitude de l'auditeur. Le processus est allégé pour les personnes qualifiées à réaliser des missions d'audit DPEF en autonomie.

## 2 Activités de recueil de preuve dans le cadre de la vérification

On rappelle que le processus de vérification suit les étapes suivantes :

- 1 Pré-engagement
- 2 Engagement
- 3 Planification
- 4 Exécution de la vérification
- 5 Revue
- 6 Délivrance de l'avis de vérification

Les activités de recueil de preuves sont réalisées principalement aux étapes suivantes, et selon les modalités décrites ci-dessous.

### Revue des données au niveau des sites

Les travaux réalisés au niveau des sites comprennent des entretiens avec les contributeurs des indicateurs clés, la revue des données sur base documentaire, éventuellement une visite du site, et la synthèse orale de nos observations. Un programme de travail peut être transmis au site en amont de notre intervention, afin de préciser notamment le périmètre des travaux de vérification.

Nos travaux de vérification consistent à revoir :

- l'organisation du reporting, les rôles et responsabilités et les outils utilisés,
- la correcte application des définitions de l'entité,
- le dispositif de contrôle interne sur les données,
- la justification des variations des données par rapport à l'exercice précédent,
- la vérification arithmétique des calculs des indicateurs,
- la pertinence et la fiabilité des éventuelles méthodes alternatives d'estimation,
- la revue de pièces justificatives par échantillonnage.

### FINANCIERE OUI CARE

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025

10



La stratégie d'échantillonnage est définie notamment en fonction du niveau de risque évalué au niveau du Groupe et du site, et du niveau d'assurance visé (modéré ou raisonnable). En cas d'erreur détectée sur l'échantillon vérifié, des tests peuvent être réalisés sur un second échantillon. Au cours de ces entretiens, nous pouvons être amenés à demander des copies de certains documents.

A l'issue de notre intervention, nous communiquons au client un résumé de nos constats, par exemple sous forme de compte-rendu. Les anomalies, limitations ou incertitudes relevées à la suite des interventions sont suivies afin d'évaluer leur impact sur la fiabilité des données publiées.

### **Revue des informations qualitatives**

La cohérence des assertions qualitatives considérées comme significatives par l'équipe de vérification est revue sur la base de collecte de pièces justificatives ou d'entretiens avec les responsables en charge de ces informations.

### **3 Décision et avis motivé**

Le rapport de l'OTI comprend un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance quant au respect ou non des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité s'est fixés.

Les avis OTI sont rédigés sur la base des modèles établis par la CNCC dans l'avis technique SAM, et sont revus à chaque mise à jour de cet avis technique. Ils incluent les informations clés requises par la norme ISO 17029 (notamment celles figurant au point 9.7 « Délivrance de l'avis de validation/vérification »), et autres informations standards. L'avis de l'OTI peut comporter une conclusion favorable (respect de l'ensemble des objectifs sociaux et environnementaux), une conclusion défavorable (non-respect d'un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux) ou une impossibilité de conclure. Si les résultats de la vérification donnent lieu à une conclusion autre que favorable ou si l'organisme ne délivre pas de rapport OTI, le Groupe en est informé le plus tôt possible.

Le dossier est soumis aux associé(s) signataire(s) pour revue avant signature de l'avis OTI. Lors de la revue, le(s) associé(s) signataire(s) s'assure(nt) notamment que la conclusion est pertinente au regard des objectifs d'audit poursuivis et qu'elle justifie l'opinion émise par KPMG.

L'OTI pourra être amené à procéder à des travaux et investigations complémentaires en cas de faits découverts après la délivrance de l'avis, si ces faits étaient susceptibles de remettre en cause la validité de nos conclusions.

### **FINANCIERE OUI CARE**

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Période allant du 1er janvier 2024 au 30 septembre 2025

## NOTES

## NOTES

## NOTES



## CONTACTEZ-NOUS

[directionrse@ouicare.com](mailto:directionrse@ouicare.com)