

# Cahier des charges pour la réalisation de missions d'audits de déclarations clients Citeo, Adelphe, Citeo Pro & Citeo Soins et Hygiène

- Périmètre **REP emballages ménagers et papiers graphiques** à partir des mises en marché 2025 (campagne d'audits 2026)
- Périmètre **REP restauration** à partir des mises en marché 2025 (campagne d'audits 2026)
- Périmètre **REP emballages professionnels** (y compris restauration) à partir des mises en marché 2026 (campagne d'audits 2027)<sup>1</sup>
- Périmètre **REP textiles sanitaires à usage unique** à partir des mises en marché 2025 (campagne d'audits 2026)

---

<sup>1</sup> Sous réserve de l'obtention de l'agrément sur la REP EP

## I. Présentation de l'entreprise

Citeo est une entreprise créée par les entreprises du secteur de la grande consommation et de la distribution dans le cadre de la Responsabilité Élargie du Producteur pour engager et accompagner les acteurs économiques à produire, distribuer et consommer en préservant la planète, ses ressources, la biodiversité et le climat.

Forte de son expérience dans l'économie circulaire et de son expertise, Citeo a naturellement adopté le statut d'entreprise à mission en novembre 2020, marquant ainsi le renouvellement de son ambition de répondre à l'urgence écologique, d'accélérer la transition vers l'économie circulaire, de son engagement environnemental et sociétal et affirmant ses nouveaux champs d'intervention (réemploi, biodiversité, prévention contre les déchets abandonnés, éducation à l'environnement et modes de consommation et aux services de la performance environnementale de ses entreprises clients).

Citeo dispose de l'agrément en tant qu'éco-organisme filière pour la filière Responsabilité Élargie du Producteur (REP) des Emballages ménagers et des Papiers graphiques. A ce titre, ses activités s'inscrivent dans une démarche d'intérêt général et viennent notamment en appui du service public de prévention et de gestion des déchets.

Citeo met en œuvre les actions nécessaires pour contribuer activement à l'amélioration des performances de recyclage pour atteindre, en 2029, les objectifs nationaux suivants :

- 69 % de recyclage de l'ensemble des emballages ménagers mis sur le marché en France ;
- 70 % de recyclage de l'ensemble des déchets de papiers graphiques gérés par le service public de prévention et de gestion des déchets mis sur le marché en France.

Pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs nationaux, Citeo mène des actions visant à :

- Apporter des services aux entreprises pour réduire leur impact environnemental ;
- Moderniser la collecte, le tri et le recyclage tout en maîtrisant les coûts ;
- Mobiliser les Français pour recycler plus.

Sans but lucratif, Citeo est donc financée par les entreprises (qui lui versent une « éco-contribution ») pour réduire l'impact environnemental des emballages ménagers et papiers grâce à leur réduction, leur réemploi et leur recyclage.

Citeo ne poursuit pas de but lucratif pour l'exercice de ses activités agréées et a été créée par les entreprises pour réduire l'impact environnemental des emballages et des papiers. Citeo est l'actionnaire majoritaire des sociétés Adelphe, Citeo Pro et Citeo Soin et Hygiène, qui exercent une activité similaire à celle de leur société mère.

## II. Contexte de la demande

Citeo, Adelphe, Citeo Pro et Citeo Soin et Hygiène sont des sociétés agréées par les pouvoirs publics pour la mise en place de la collecte et du tri sélectif. Elles gèrent sur le périmètre des emballages ménagers, des papiers graphiques (REP EMPG), des producteurs d'emballages de la restauration (REP ER), des emballages hygiène-beauté près de 100 000 contrats clients. En devenant client de Citeo, d'Adelphe, de Citeo Pro ou de Citeo Soin et Hygiène, les entreprises transfèrent leur obligation légale de pourvoir à la gestion des déchets d'emballages ménagers, de papiers graphiques, des emballages de la restauration, des emballages hygiène-beauté qu'elles mettent sur le marché français. Les entreprises clientes, en vertu du contrat conclu avec Citeo, Adelphe, Citeo Pro ou Citeo Soin et Hygiène, doivent établir en année N, une déclaration des emballages ménagers et/ou des papiers, des emballages de la restauration, des emballages hygiène-beauté mis sur le marché en N-1 ; cette déclaration permet de déterminer la contribution de l'entreprise cliente et sert ensuite de base à Citeo, Adelphe, Citeo Pro ou Citeo Soin et Hygiène pour établir la facturation.

Le code de l'environnement (article R541-128) prévoit pour les éco-organismes des obligations en termes de contrôle des déclarations clients afin de garantir la fiabilité et l'exhaustivité des quantités de produits mis en marché par les clients des éco-organismes. Afin de réaliser ces contrôles, Citeo, Adelphe, Citeo Pro ou Citeo Soin et Hygiène souhaitent confier le contrôle externe des déclarations clients à des organismes tiers accrédités par le COFRAC sur cette thématique, choisi après une mise en concurrence dans le cadre de cet appel d'offre.

Citeo agissant tant en son nom qu'au nom et pour le compte de ses filiales Adelphe, Citeo Pro, Citeo Soin et Hygiène sollicite ainsi plusieurs prestataires via l'envoi du présent cahier des charges pour répondre à ce besoin commun à Citeo Adelphe, Citeo Pro, Citeo Soin et Hygiène.

Le présent cahier des charges a pour vocation de couvrir les périodes de déclarations suivantes :

- Périmètre **REP emballages ménagers et papiers graphiques** à partir des mises en marché 2025 (campagne d'audits 2026)
- Périmètre **REP restauration** à partir des mises en marché 2025 (campagne d'audits 2026)
- Périmètre **REP emballages professionnels** (y compris restauration) à partir des mises en marché 2026 (campagne d'audits 2027)<sup>2</sup>
- Périmètre **REP textiles sanitaires à usage unique** à partir des mises en marché 2025 (campagne d'audits 2026)

### III. Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges, a pour objet de définir et encadrer la mission de **contrôle externe des déclarations clients (ci-après « mission d'audit »)** confiée par Citeo et ses filiales à un prestataire (ci-après « prestataire retenu ») et réalisée sur le site des clients de Citeo, Adelphe, Citeo Pro, Citeo Soin et Hygiène (ci-après « clients »).

**Les points clés à considérer pour la réponse à ce cahier des charges sont les suivants :**

La mission d'audit standard consiste à (étapes sont davantage détaillées plus bas) :

- Réaliser, à partir de 2026, des audits sur le site des clients pour s'assurer de la juste contribution des clients sur une à trois années de déclarations : il s'agit de contrôler le périmètre déclaratif et les caractéristiques emballages, papiers ou produits textiles sanitaires tout en s'assurant du respect des règles déclaratives.
- Par défaut, l'audit portera sur les données déclaratives de l'année N-1 par rapport à l'année de réalisation de l'audit.
- Les auditeurs contrôleront les années N-2 et N-3 en cas d'écarts significatifs constatés sur l'année N-1. Des seuils de significativité sont établis et communiqués annuellement par Citeo selon les risques financiers et le bilan des écarts constatés lors des contrôles précédents.
- Remettre un rapport d'audit au client et à Citeo faisant notamment apparaître les estimations chiffrées des écarts constatés ainsi que les corrections à établir par le client.
- Suivre le dossier jusqu'à la remise des déclarations correctives par le client (dans les délais impartis et détaillés ci-après).
  - Vérifier la conformité des déclarations correctives et remettre à Citeo un rapport synthétique sur les corrections post-audit.
  - Concernant les filiales Adelphe Citeo Pro, Citeo Soin et Hygiène, toutes les dispositions et règles de contrôle sont identiques à celles de Citeo.
  - Les prestataires devront répondre sur la réalisation d'audits emballages et/ou papiers et/ou produits textiles sanitaires.
- L'accréditation Cofrac est obligatoire pour la réalisation de cette prestation.
  - Il existe également une mission d'audit allégé en fonction des RPC (rapport de procédures convenues) détaillée en page 7 sur les mises en marchés de l'année 2025 uniquement.
- Pour les clients audités ayant remis une déclaration sectorielle ou une déclaration forfaitaire, l'audit portera sur la vérification des quantités déclarées.
- Les missions d'audits se déroulent principalement sur le territoire français, mais peuvent être ponctuellement réalisées à l'étranger. Elles se déroulent en présentiel, sur le site du « client », mais certaines missions d'audits pourront être faites à distance de façon exceptionnelle (visioconférence, envoi des échantillons d'emballages sélectionnés pour la pesée, etc.), après accord préalable donné par Citeo.

---

<sup>2</sup> Sous réserve de l'obtention de l'agrément sur la REP EP

## IV. Objectifs, description de la mission et résultat(s) attendu(s)

Citeo, Adelphe, Citeo Pro, et Citeo Soin et Hygiène s'engagent à informer les « prestataires retenus » sur l'ensemble des documents et règles nécessaires pour la bonne réalisation de ces missions d'audits (tels que les modalités déclaratives, le périmètre à prendre en compte...) et à tenir informés les « prestataires retenus » de toute évolution pouvant impacter le déroulement des missions d'audits.

### A. Mission d'audit

Ci-dessous les étapes de la procédure de contrôle externe correspondantes à la mission d'audit :

- Au préalable, Citeo et/ou ses filiales informent les clients qui vont être audités en année N sur leur déclaration N-1. Les clients sont informés que l'audit doit avoir lieu dans les 3 mois.
  - Citeo et/ou ses filiales fournissent au prestataire la liste des clients à auditer ainsi que leurs coordonnées.
1. Il est demandé au prestataire de :
- A partir de la liste de clients reçue, contacter les clients et organiser son intervention. Le prestataire prévient Citeo et/ou ses filiales en cas de conflit d'intérêt avec la liste des clients à auditer.
  - a. Réaliser l'audit sur site client de la déclaration N-1.
  - b. En cas d'écarts significatifs constatés sur l'année N-1, organiser un audit complémentaire pour contrôler les déclarations N-2 et N-3 (journée complémentaire d'audit à la suite de la 1<sup>ère</sup> journée ou planification d'une journée dans les 2 mois).
  - c. Restituer l'audit au client en présentiel ou par téléphone pour présenter les constats d'audit et planifier la remise des déclarations correctives.
  - Rédiger et transmettre au client et à Citeo et/ou ses filiales le rapport d'audit avec estimation chiffrée des écarts.
  - d. Dans le cas où des corrections sont demandées au client, mettre en place un accompagnement de suivi du dossier jusqu'à la remise des déclarations correctives par le client.
  - e. Echéances : Il sera demandé au client (dans le rapport d'audit) de remettre les déclarations correctives :
    - Soit dans les 3 mois qui suivent l'envoi du rapport d'audit (demande de correctives) ;
    - Soit dans les 12 mois qui suivent l'envoi du rapport d'audit lorsque ce dernier a révélé des problèmes nécessitant la mise en place d'un nouveau process déclaratif revu en profondeur (demande de mise en conformité).
  - Vérifier la conformité des déclarations correctives et remettre à Citeo et/ou ses filiales un rapport synthétique de validation des points d'audit.
  - Pour les cas litigieux (refus d'audit, non-respect des délais, refus de fournir les documents nécessaires au contrôle, contestation des conclusions d'audit) : fournir à Citeo et/ou ses filiales un dossier complet comprenant le rapport d'audit, les justificatifs obtenus ainsi que les échanges avec le client.
  - f. En option et à la demande du client, réaliser les déclarations correctives avec les éléments obtenus lors de l'audit.

### B. Livrables attendus

Les livrables attendus sont :

- Le rapport d'audit ;
- Un rapport de validation des points d'audit dans les déclarations correctives transmises par le client à la suite de l'audit, accompagné de la déclaration corrective validée ;
  - Un dossier reprenant les échanges significatifs entre le client et le prestataire ;
  - Un fichier de suivi du planning des audits et de la remise des déclarations correctives.
  - Un fichier de suivi et de préfacturations des factures d'audits

### C. Détail des procédures clés

### Audit sur site des déclarations (ou par visioconférence si besoin)

Pour les missions portant sur les **déclarations emballages et produits de textile sanitaire**, les éléments contrôlés visent à vérifier :

- La mise en place d'un processus déclaratif conforme aux règles déclaratives de Citeo et/ou ses filiales ;
- L'exhaustivité des quantités d'UVC (Unité de Ventes Consommateur) ou d'EP (Emballages Primaires) et de produits de textile sanitaire déclarés ;
- Un cadrage doit être réalisé entre les quantités déclarées et les données de mise en marché au travers d'un document comptable/financier ;
- Il s'agira de vérifier que le périmètre contributif de la REP<sup>3</sup> est bien respecté et que tout abattement éventuel est correctement justifié ;
- La conformité des caractéristiques de poids, matériau et nombre d'unités ;
- La conformité des règles d'éco-modulation appliquées (Bonus, malus, primes).
  - Pour les clients audités ayant remis une déclaration simplifiée ou une déclaration forfaitaire, l'audit portera sur la vérification des quantités déclarées.

Pour les missions portant sur la **déclaration papiers graphiques**, les éléments contrôlés visent à vérifier :

- Le processus de remontée d'informations des différentes catégories de produits, les calculs de poids et la gestion des données entre mandants et mandataire mis en place par le client ;
- Le périmètre déclaratif quantitatif :
  - La juste déclaration des tonnages sur l'ensemble des catégories ;
  - L'absence de déclaration de certaines catégories ;
  - La cohérence des abattements au réel ou forfaitaires appliqués ;
- Le périmètre déclaratif qualitatif :
  - L'application et la déclaration des critères de l'éco-modulation en vigueur ;
  - L'application de la signalétique de sensibilisation au geste de tri ;
  - L'application des critères spécifiques aux publications de presse pour contrôler la bonne affectation des publications, pouvant donner droit à des « primes encart » pour diffusion d'information d'intérêt général du public sur la prévention et la gestion des déchets ;

En fonction du nombre de productions réalisées par le metteur en marché, l'auditeur peut contrôler par échantillonnage.

Les règles et méthodologie déclaratives ainsi que le périmètre contributif seront présentées dans les guides de la déclaration pour chacune des REP concernées.

#### 1. Rédaction et transmission du rapport d'audit avec estimation chiffrée des écarts

Les « prestataires retenus » produiront dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de la fin de la mission (sauf pièce manquante de la part du client) un rapport complet et détaillé sous format informatique (Word, Powerpoint et PDF) et/ou Papier si demandé par le client incluant :

- Contexte et objet de la mission ;
- Rappel de la période auditée, du périmètre contractuel et des entités auditées ;
- Interlocuteurs rencontrés sur site ;
- Approche et méthodologie d'audit : méthodologie utilisée par les cabinets d'audit pour la bonne réalisation de la mission ;
- Description du processus mis en place par le client pour remplir ses déclarations sur la période concernée, et le cas échéant les différents systèmes de gestion utilisés ;
- Un tableau précisant le cadrage réalisé pour s'assurer de l'exhaustivité des mises en marché déclarées en faisant apparaître toutes les exclusions/retraitements opérés par le client pour aboutir aux quantités déclarées ;

---

<sup>3</sup> REP : Responsabilité Élargie du Producteur

- Tableau récapitulatif des enjeux financiers <sup>(4)</sup> par thématique d'audit (et par année si nécessaire). Ces enjeux financiers peuvent être au réel et/ou extrapolés sur la base d'hypothèses à détailler (si les données réelles détaillées ne sont pas disponibles lors de la mission) ;
- Analyse et détail des problématiques soulevées lors de la mission : chaque thématique doit renvoyer à des annexes mettant en perspective les écarts constatés tels que des volumes omis, modalités déclaratives erronées... ainsi que les pièces justificatives utilisées dans le cadre de la mission d'audit (fiches fournisseurs, attestations grossistes...) ;
- Une conclusion qui reprend toutes les anomalies constatées, les enjeux financiers associés et chiffrés ainsi que les corrections et justificatifs nécessaires ;
- Les corrections demandées sont déterminées selon les seuils de significativité établis (cf. ci-dessus) ;
- Le rapport doit préciser la date de remise de la déclaration corrective : sous un délai maximal de 3 mois suite à l'envoi du rapport d'audit ;
- Le rapport doit indiquer si les anomalies constatées nécessitent ou non pour le client de modifier en profondeur son processus déclaratif afin de pouvoir corriger les points d'audits constatés ; dans le cas échéant, un délai de 12 mois sera accordé au client.

Le cabinet d'audit transmet le rapport d'audit finalisé au client et à Citeo et/ou ses filiales.

## 2. Suivi du dossier pour l'obtention de déclaration corrective

A la suite de la restitution de l'audit et de la transmission du rapport d'audit, le « prestataire retenu » devra s'assurer de la production (par un accompagnement de suivi) et de la remise de déclaration corrective par le client :

- Dans les 3 mois pour les demandes de correctives (en cas de retard, une relance à prévoir).
- Lorsqu'il s'agit d'une demande de mise en conformité sur 1 an, aucun délai supplémentaire ne sera accordé en cas de retard. Le dossier devra être transmis à Citeo et/ou ses filiales reprenant tous les éléments d'audits ainsi que les échanges entre le client et le cabinet d'audit. Citeo et/ou ses filiales reprendront ensuite la main sur le dossier pour trouver une issue à la régularisation du client.

## 3. Contrôler la déclaration corrective à la suite de l'audit

### ✓ Démarche de correction

Une fois les résultats de l'audit restitués, le client doit entreprendre une démarche de correction de sa déclaration sur les points d'audit soulevés sous 3 mois ou 12 mois lorsqu'il s'agit d'une refonte de son processus déclaratif ; la déclaration corrective doit être transmise par le client au « prestataire retenu » pour vérification.

La déclaration corrective doit être contrôlée et jugée conforme par les « prestataires retenus » avant d'être intégrée au système d'information de Citeo et/ou ses filiales.

Le prestataire devra échanger avec le client en cas d'erreurs persistantes dans la déclaration corrective et si besoin de justificatifs complémentaires. Enfin, le prestataire doit remettre à Citeo et/ou ses filiales la déclaration corrective jugée conforme ainsi qu'un rapport de validation des corrections post-audit (cf. ci-dessous).

En option, Citeo et/ou ses filiales pourront demander au prestataire de réaliser la déclaration corrective avec les éléments obtenus lors de l'audit.

### ✓ Rédaction d'un rapport de validation des points d'audit corrigés

Le contrôle de la déclaration corrective sera réalisé par le prestataire. Le résultat de ce contrôle sera présenté sous forme de tableau synthétique (format électronique, PDF, Word et Excel) indiquant pour chaque point soulevé lors de l'audit :

- Par année, les enjeux financiers estimés ainsi que les enjeux financiers à la suite de la remise de la déclaration corrective ;
- Les thématiques prises en compte ou non dans la déclaration corrective ;

---

<sup>4</sup> Enjeux financiers d'audit = écart de contribution entre l'estimation des cabinets d'audit des erreurs constatées et le montant de la déclaration auditée.

- Une comparaison globale entre les quantités d'emballages/papiers attendues et les quantités d'emballages/papiers déclarées, ainsi qu'entre le montant de contribution attendu et déclaré devra être présentée dans ce rapport.

La synthèse devra être remise à Citeo et/ou ses filiales sous 15 jours ouvrés à compter de la réception de déclaration corrective et de tout document transmis par le client et/ou par Citeo.

- **Descriptif de la mission d'audit allégé périmètre emballages ménagers**

Une procédure d'audit allégée sera réalisée si le client peut justifier d'un RPC (rapport de procédures convenues) conforme sur l'année 2023<sup>(5)</sup> pour la campagne 2026, c'est-à-dire dont les points de contrôle sont validés par les CAC ou Experts Comptables qui l'établissent. Au-delà de cette campagne 2026 aucun audit allégé ne serait plus acceptée du fait de la fin des RPC depuis le 31 décembre 2023.

3 cas se présentent :

- 1) Cas n°1 : Validation par les CAC ou Experts Comptables des points de contrôle des procédures du RPC relatifs à la partie périmètre uniquement (partie relative aux quantités déclarées) ; dans ce cas les prestataires retenus réalisent :
  - Un audit complet sur la partie caractéristiques emballages (révision du processus d'établissement de la déclaration, contrôle des poids, nomenclature emballage, matériau, décomposition des emballages, éco-modulations...).
  - Une revue de cohérence des quantités et des thématiques spécifiques au secteur d'activité.
- 2) Cas n°2 : Validation par les CAC ou Experts Comptables des points de contrôle des procédures du RPC relatifs à la partie caractéristiques emballages uniquement ; dans ce cas les prestataires retenus réalisent :
  - Un audit complet sur la partie périmètre, à savoir révision du processus d'établissement de la déclaration, revue analytique des déclarations, validation de l'exhaustivité du périmètre et contrôle des abattements.
  - Une revue de cohérence des caractéristiques emballages et des thématiques spécifiques au secteur d'activité.
- 3) Cas n°3 : Validation par les CAC ou Experts Comptables des points de contrôle des procédures du RPC relatifs au périmètre et aux caractéristiques emballages ; dans ce cas les prestataires retenus réalisent :
  - Un contrôle de cohérence sur les références les plus significatives de la déclaration, ce contrôle devra couvrir 80% des références produits les plus contributrices de la déclaration (revue des thématiques spécifiques au secteur d'activité, revue de cohérence en termes de matériaux, unités d'emballages, tonnages mis sur le marché...).

- **Descriptif de la mission d'audit allégé périmètre papiers graphiques**

Une procédure d'audit allégée sera réalisée si le client peut justifier d'un RPC (rapport de procédures convenues) conforme sur l'année 2023<sup>(6)</sup> pour la campagne 2026, c'est-à-dire dont les points de contrôle sont validés par les CAC ou Experts Comptables qui l'établissent. Au-delà de cette campagne 2026 aucun audit allégé ne serait plus acceptée du fait de la fin des RPC depuis le 31 décembre 2023.

La procédure de contrôle simplifiée ne porte alors pas sur le processus de collecte des données ni sur la gestion des abattements forfaitaires ou au réel. En outre, le contrôle de déclaration des tonnages serait assoupli portant uniquement sur les catégories représentant 75% des tonnages mis en marché.

---

<sup>5</sup> Les clients (périmètre emballages) ayant une contribution supérieure à 60 000€ doivent remettre à l'éco-organisme un RPC tous les 3 ans. A noter qu'à partir de 2024, le process de RPC prend fin, ce qui signifie que les clients n'ont plus la possibilité d'effectuer de RPC sur les années de mises en marché 2024 et suivantes ni possibilité de déposer un RPC sur une année antérieure.

<sup>6</sup> Les clients (périmètre emballages) ayant une contribution supérieure à 60 000€ doivent remettre à l'éco-organisme un RPC tous les 3 ans. A noter qu'à partir de 2024, le process de RPC prend fin, ce qui signifie que les clients n'ont plus la possibilité d'effectuer de RPC sur les années de mises en marché 2024 et suivantes ni possibilité de déposer un RPC sur une année antérieure.



#### 4. Récapitulatif des livrables attendus pour chaque audit

Ci-dessous le récapitulatif des livrables attendus :

- Un rapport complet et détaillé sous format informatique (Word, Powerpoint et PDF) ;
- Un rapport complet et détaillé de validation des points corrigés sous format informatique (Word, Powerpoint et PDF) ;
- Un dossier reprenant les échanges significatifs entre le client et le prestataire (si besoin) ;
- Un fichier de suivi du planning des audits et de la remise des déclarations correctives.

## V. Planning de réalisation, organisation du déroulement de l'appel d'offres et du lancement de la mission d'audits

### A. Planning de l'appel d'offres

- Date de remise des offres : **Le 05 janvier 2026 à 17h00**
- Choix des prestataires : **semaine du 26 janvier 2026**

### B. Planning de réalisation souhaité

La **campagne d'audit 2026 débutera à partir du mois d'avril 2026**.

Le prestataire retenu devra réaliser l'audit sur site (ou par visioconférence), dans les 3 mois suivants la notification du contrôle au client.

Le rapport d'audit devra être remis au client et à Citeo dans les 30 jours suivant l'audit sur site.

A la suite de la restitution de l'audit et de la transmission du rapport d'audit, le « prestataire retenu » devra s'assurer de la production et de la remise des déclarations correctives par le client dans les 3 mois ou dans les 12 mois en cas de demande de mise en conformité.

Le rapport de validation des points d'audit devra être remis à Citeo dans les 15 jours suivant l'obtention des déclarations correctives validées.

### C. Supports/outils mis à la disposition des « prestataires retenus »

Ci-dessous la liste non exhaustive des documents transmis pour l'ensemble des missions :

- Guides de la déclaration des années concernées (français et anglais) ;
- Modèle des déclarations des années concernées (français et anglais) ;
- Contrat d'adhésion type ;
- Document type intitulé « engagement de confidentialité » ;
- Liste non exhaustive d'exemple d'emballages ménagers et de produits ;
- Déclarations à contrôler en format Excel ;
- Note de rapport de procédure convenues emballages ménagers et papiers graphiques 2023 (français et anglais) ;
- Procédure des contrôles externes REP emballages et papiers graphiques ;
- Wording Citeo emballages et papiers graphiques ;
- Autres documentations pertinentes (webinaires, fiches réflexes, mémos, checklist, etc.) ;
- Document de lancement de la campagne récapitulatif de la procédure.

## VI. Contenu de la réponse des candidats

La proposition des candidats prestataires devra comprendre à minima les éléments suivants :



- La proposition commerciale qui devra décrire :
  - ✓ Présentation de l'entreprise et ses références sur des projets similaires ;
  - ✓ Interprétation de la demande, reformulation des résultats attendus, et méthodologie proposée pour répondre aux objectifs de la mission ;
  - ✓ Présentation de l'équipe d'auditeurs pressentis pour la réalisation des missions d'audits (Transmission des dossiers de compétences des auditeurs pouvant intervenir sur les missions d'audits : indiquer la qualité des intervenants (senior, junior...) + CV de chaque intervenant) ;
  - ✓ Projet de planning de réalisation de la mission en conformité avec les délais souhaités
- Intégration des critères environnementaux, sociaux et sociétaux si la mission le permet ou l'exige ;
- Présentation et références du prestataire sur des projets similaires au cours des trois derniers exercices ;
- Confirmation d'acceptation des modalités de « l'Annexe 1 » du présent cahier des charges sans réserve par le prestataire, ou ses propositions d'amendements le cas échéant ;
  - Proposition financière en détaillant les différentes étapes de la mission (travail préparatoire, intervention avec durée sur site de 1 à 2 jours max ou intervention à distance, rédaction du rapport, restitution, accompagnement de suivi, collecte et vérification des correctives) et en spécifiant pour chaque étape le nombre de collaborateurs dédiés, leurs profils (junior, senior...), et les taux jour homme (TJH) associés ;

Conformément aux dispositions des articles L.8222-1, L.8222-2 et D.8222-5 du Code du travail, nous avons l'obligation de nous assurer auprès de nos cocontractants qu'ils s'acquittent bien de leurs obligations fiscales et sociales.

Nous vous demandons donc de nous transmettre tous les documents ci-après par mail :

- Une attestation de fourniture de déclaration sociale émanant de l'URSSAF datée de moins de six (6) mois ;
- Extrait Kbis à jour et daté de moins d'un mois ;
- Deux dernières liasses fiscales ;
- La liste nominative des travailleurs étrangers salariés du prestataire retenu et affectés à la Mission avec leur date d'embauche, nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. Même en l'absence de travailleurs étrangers affectés à la Mission, le prestataire retenu devra le notifier par écrit Cf. annexe 2 à nous retourner dûment complétée et signée.

La proposition devra nous être parvenue au plus tard le 05 janvier 2026 par mail à aux adresses email suivantes : **Léopoldine AHOVI-KETEMEPI** – Cheffe de projet audits : [leopoldine.ahovi@citeo.com](mailto:leopoldine.ahovi@citeo.com) **François VANDENBROUCKE** – Responsable pôle analyse et prospective : [francois.vandenbroucke@citeo.com](mailto:francois.vandenbroucke@citeo.com) **Noëlle GUILLERAULT** – Directrice Pôle gestion clients Citeo : [noelle.guillerault@citeo.com](mailto:noelle.guillerault@citeo.com) **En copie** : Acheteuse prestations intellectuelles : [sira.magassa@citeo.com](mailto:sira.magassa@citeo.com)

## VII. Mode de sélection du prestataire retenu

Citeo arrêtera librement le choix des « prestataires retenus » sur examen des réponses écrites dans un délai de 30 jours suivant la date butoir de remise des offres visées au paragraphe « CONTENU DE LA REPONSE DES CANDIDATS ». Les candidats non retenus par Citeo seront informés par écrit, sans nécessité pour Citeo de motiver son refus.

Les critères de sélection des prestataires se baseront selon les priorités suivantes :

1. La méthodologie appliquée ;
2. L'équipe impliquée dans le projet, ses compétences et sa pertinence dans ce projet ;
3. Les tarifs proposés ;
4. La proposition et la pertinence du planning proposé ;
  - Les références antérieures du cabinet dans les audits de REP emballages et papiers graphiques ;
  - L'accréditation Cofrac pour la REP emballages et/ou papiers graphiques.

## VIII. Confidentialité - restitution des documents fournis

Dans le cadre du présent appel d'offres, Citeo peut être amenée à transmettre ou divulguer des informations, documents et données. Les candidats s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité sur ces informations, documents et données, et ce quel que soit le support ou la forme utilisé pour cette transmission.

En cas de transmission de documents par Citeo, les prestataires non retenus restitueront ceux-ci à Citeo, sans en conserver de copie, dans un délai de dix (10) jours à compter du refus de Citeo.

Les candidats doivent prendre vis-à-vis de leur personnel, toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité le respect de l'obligation de confidentialité et de restitution qui leur incombent.

## IX. Référent chez Citeo

**Léopoldine AHOVI**, cheffe de projet audits, sera la responsable opérationnelle chargée du suivi de la mission d'audits externes.

**François VANDENBROUCKE** et **Noëlle GUILLERAULT** seront les contacts privilégiés chez Citeo et l'interface avec les contacts internes référents.

**Sira MAGASSA** sera la référente Achat.

## X. Documents relatifs à la lutte contre le travail dissimulé

La remise à Citeo, par le prestataire retenu, des documents visés dans l'Annexe 1 à l'article « Attestations et déclarations sur l'honneur en matière de lutte contre le travail dissimulé » constitue une condition essentielle et déterminante sans laquelle Citeo ne pourra pas contracter.

De même, la remise à Adelphe, par le prestataire retenu, des documents visés dans l'Annexe 1 bis à l'article « Attestations et déclarations sur l'honneur en matière de lutte contre le travail dissimulé » constitue une condition essentielle et déterminante sans laquelle Adelphe ne pourra pas contracter.

Les documents devront impérativement être remis à Citeo avant son acceptation de la proposition du prestataire retenu. Cette acceptation sera matérialisée par l'envoi d'une lettre accord.

## XI. Annexes

- Annexe 1 : Conditions générales d'achat Citeo et ses filiales version du 22 novembre 2023
- Annexe 2 : Dispositions concernant les travailleurs étrangers affectés à la réalisation des prestations
- Annexe 3 : Grille de tarification
- Annexe 4 : Contenu minimum du rapport

# Annexe 1 - Conditions générales d'achat Citeo

Version du 22 novembre 2023

Les présentes CGA constituent des conditions essentielles et déterminantes sans lesquelles CITEO/ADELPHE/CITEO PRO/CITEO SOIN ET HYGIENE (dénommées ci-après par Client) ne pourra pas contracter.

L'ensemble des Conditions Générales d'Achat s'appliquent aux relations contractuelles entre CITEO/ADELPHE/CITEO PRO/CITEO SOIN ET HYGIENE et le Prestataire dans le cadre de la Commande et sous réserve des conditions dérogatoires définies au sein des Conditions Particulières d'Achat.

Le Prestataire déclare expressément renoncer et ne pas appliquer, pour la réalisation des Prestations prévues dans la présente Commande à ses propres conditions générales de vente. En conséquence et sauf stipulation contraire mentionnée dans les Conditions Particulières d'Achat, lesdites conditions générales de vente du Prestataire ne s'appliqueront pas à la Commande, quel que soit le moment où elles auront pu être portées à la connaissance du Client.

## Article 1 – Définitions

« **Cahier des Charges** » : désigne la demande faite par le Client auprès du Prestataire, laquelle peut notamment prendre la forme d'un document principal d'expression de besoin ou d'un courrier ou courriel, remis au Prestataire et décrivant les conditions et modalités de réalisation des Prestations attendues par le Client.

« **CGA** » : désigne les présentes Conditions Générales d'Achat par lequel les Conditions Particulières d'Achat sont régies et selon lesquelles la Mission sera réalisée.

« **Client** » :

- désigne Citeo, société anonyme au capital social de 499 444,50 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 388 380 073, dont le siège social est situé 50 Boulevard Haussmann, 75009 Paris,
- et désigne également le cas échéant Adelphe, société anonyme, au capital social de 40 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 390 913 010, dont le siège social est situé 93 rue de Provence, 75009 Paris,
- et désigne également le cas échéant Citeo Pro, société anonyme, au capital social de 30 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 978 523 645, dont le siège social est situé 50 Boulevard Haussmann, 75009 Paris.

« **Commande** » : désigne l'ensemble des documents formalisant l'accord des Parties pour la réalisation de la Mission. Elle est constituée par les Conditions Particulières d'Achat signées des deux (2) Parties, les présentes CGA, le Cahier des Charges, la proposition du Prestataire et les conditions générales du Prestataire le cas échéant.

La Commande prend effet à la signature des deux Parties des Conditions Particulières d'Achat pour la durée prévue auxdites Conditions Particulières d'Achat (ou à la date de démarrage de des Prestations si cette date est antérieure à la signature) et définissant les dates d'exécution de la Mission exception des dispositions des CGA qui prévoiraient une durée supérieure.

Une fois formée, la Commande prévaut sur toutes négociations, accords écrits ou oraux ou relations d'affaires intervenus antérieurement entre le Client et le Prestataire et ayant le même objet. La Commande ne pourra être modifiée que par un avenant aux Conditions Particulières d'Achat écrit, signé par les deux Parties.

« **Conditions Particulières d'Achat** » : document reprenant l'ensemble des conditions et modalités négociées par les Parties, soumis aux présentes CGA, et qui précise les détails de la Commande non prévus au Cahier des Charges, tel que l'objet des Prestations, l'identification du Prestataire, la durée de la Mission, le prix des Prestations... lequel devra être signé par chaque Partie.

« **Livrable(s)** » : désigne l'ensemble des travaux de toute nature, pouvant notamment prendre la forme de document écrit, courrier, courriel, compte-rendu, tableaux, présentations (notamment sous format informatique), fichiers informatiques, rapport, schémas, graphiques...réalisés par le Prestataire dans le cadre de l'exécution de la Mission et devant être remis au Client. Ces Livrables sont listés dans les Conditions Particulières d'Achat et/ou dans les annexes.

« **Mission** » : désigne l'ensemble des Prestations confiées au Prestataire telles que décrites dans les Conditions Particulières d'Achat, et en ce compris le cas échéant la réalisation et la remise de Livrables.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement ou collectivement le Client et le Prestataire.

« **Prestataire** » : désigne le prestataire ou fournisseur à qui le Client a confié la réalisation de la Mission.

« **Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations que le Client confie au Prestataire et qui seront définies dans les Conditions Particulières d'Achat. Ces prestations peuvent notamment porter sur la fourniture de conseil, la réalisation d'une étude ou, la réalisation de contrôles ou encore de la fourniture de matériel, des prestations techniques ou de l'organisation d'événement.

## Article 2 – Objet

2.1 Les Conditions Générales d'Achat et les Conditions Particulières d'Achat ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire exécutera les Prestations au profit du Client.

2.2 Les Conditions Générales d'Achat et les Conditions Particulières d'Achat ont été négociées entre les Parties et reflètent, en conséquence, leur consentement. A ce titre, le Prestataire a pu transmettre au Client l'ensemble des questions qu'il souhaitait poser et obtenir de la part du Client l'ensemble des informations nécessaires.

2.3 La signature des Conditions Particulières d'Achat emporte en conséquence l'acceptation sans restriction ni réserve du Prestataire des Conditions générales, et le cas échéant des Conditions Particulières d'Achat telles que négociées entre les Parties. Celles-ci prévalent donc sur tout autre document échangé entre les Parties, en ce compris tout devis signé ultérieurement et concernant le même objet ou les mêmes Prestations.

2.4 En cas de contradiction entre les Conditions générales et les Conditions Particulières d'Achat, ces dernières previennent.

## Article 3 - Modalités d'exécution de la Mission

Les Parties s'engagent à collaborer ensemble de bonne foi en vue de la réalisation des Prestations.

Le Prestataire sollicitera le Client quant aux informations qui lui seront nécessaires à la réalisation des Prestations. Le Client mettra à disposition du Prestataire toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de la Mission. Le Prestataire reconnaît être un spécialiste dans le domaine de la Mission qui lui est confiée par le Client. A ce titre, le Prestataire a un devoir de conseil, d'information et de proposition à chaque étape de la Mission.

Le Prestataire garantit (i) la réalisation pleine et entière des caractéristiques de sa prestation/ses produits, des performances de ses services, spécifiées dans la Commande et (ii) la satisfaction conforme et complète de ses obligations contractuelles.

Le Prestataire s'engage à exécuter la Mission conformément aux règles de l'art, aux usages de sa profession, aux termes et conditions de la Commande et selon les résultats attendus par le Client qui y sont définis.

Lorsque le Prestataire fait intervenir une équipe composée spécifiquement pour réalisation de la Mission, celui-ci s'interdit de changer un de ses membres sans autorisation du Client, sauf raisons exceptionnelles (fin de contrat de travail, etc..) motivant son indisponibilité. En cas d'absence prolongée de l'un de ses membres, le Prestataire s'engage à proposer au Client en remplacement, dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter du premier jour d'absence, un intervenant disposant d'une expertise au moins équivalente et ayant une connaissance suffisante du niveau d'avancement des Prestations.

Le Prestataire s'engage à collaborer avec le Client et toutes personnes désignées par elle. Le Prestataire s'engage à exécuter la Mission conformément aux délais d'exécution et le cas échéant au planning de réalisation arrêtés dans la Commande.

Si le Prestataire identifie un possible retard d'exécution, il s'engage à en alerter immédiatement le Client, et à proposer des actions correctives pour y remédier. Le Prestataire devra alors présenter au Client un plan d'actions correctives dans un délai permettant la bonne réalisation de la Mission et en tout état de cause, sous cinq (5) jours calendaires. Si aucun plan d'actions n'est proposé ou si le plan proposé n'est manifestement pas suffisant au regard du retard considéré, le Client pourra appliquer au Prestataire les pénalités prévues à l'article 5 ci-dessous.

La Mission est réputée exécutée à réception finale du/des Livrable(s) ou à l'accomplissement d'un événement spécifié dans la Commande (par exemple, une réunion de restitution) validé par le Client.

Tout Livrable doit faire l'objet d'une validation du Client. Dans le cadre de la validation des Livrables par le Client, le Prestataire procédera, sans rémunération supplémentaire et dans un délai à convenir entre les Parties, aux demandes de modification du Client à condition que ces demandes s'inscrivent dans le cadre de la Mission et concourent à l'atteinte des objectifs poursuivis par le Client.

Les Parties reconnaissent que ces engagements constituent des obligations essentielles du Prestataire.

Il est expressément convenu entre les Parties que tout manquement aux obligations désignées ci-avant pourra entraîner la résolution de la Commande conformément aux stipulations de l'article 13 des présentes.

#### Article 4 - Modalités financières

Sauf stipulation contraire mentionnée aux Conditions Particulières d'Achat, le montant de la rémunération du Prestataire prévue à la Commande pour l'exécution de la Mission s'entend hors taxes et est forfaitaire, ferme et définitif.

Pour les livraisons de marchandises (bien mobilier quel qu'il soit) complémentaires d'une prestation de service, les prix s'entendent marchandises rendues au lieu de livraison spécifié, franco de port et d'emballage, nets de tous droits et taxes.

Sauf dérogation visée dans les Conditions Particulières d'Achat, les factures émises par le Prestataire au titre de la Mission seront réglées selon l'échéancier prévu aux Conditions Particulières d'Achat, étant entendu :

- (i) que l'acompte versé à la signature des Conditions Particulières d'Achat ne pourra en aucun cas excéder trente pourcent (30%) de la rémunération totale hors taxes due au titre de la Mission ;
- (ii) que le solde versé à l'issue de la réalisation de la Mission ne pourra en aucun cas être inférieur à trente pourcent (30%) de la rémunération totale hors taxes due au titre de la Mission et sera versé à la bonne fin de la Mission. De plus, en cas de Livrables attendus, ce solde ne pourra être versé qu'après réception et acceptation par le Client de tous les Livrables.

Dans l'hypothèse où la proposition financière du Prestataire ferait apparaître des frais de déplacement et d'hébergement non compris dans la rémunération totale de la Mission, le Prestataire est informé que ces frais seront remboursés sur présentation des justificatifs afférents et suivant la politique de frais de déplacements du Client en vigueur au jour de la formation de la Commande, dont copie lui sera remise sur simple demande.

Le Client règlera toutes les sommes dues au titre de la Mission, au plus tard à quarante-cinq (45) jours fin de mois à compter de la date d'émission des factures accompagnées, le cas échéant, de justificatifs.

La facture du Prestataire sera conforme aux exigences du code de commerce en vigueur lors de son émission et **fera systématiquement mention de la référence du « bon de commande » que le Prestataire devra se faire communiquer par son interlocuteur habituel chez le Client.**

Le Prestataire transmet toute facture au Client dès son émission, de préférence sur son espace personnalisé sur la plateforme de dépôt dématérialisé des factures fournisseurs mis à sa disposition par le Client sur simple demande à l'adresse : [comptabilite.fournisseurs@citeo.com](mailto:comptabilite.fournisseurs@citeo.com).

Dans l'éventualité où le Prestataire ne serait pas en mesure d'utiliser la plateforme de dépôt dématérialisé de ses factures, il doit exceptionnellement adresser toute facture dès son émission à l'adresse [comptabilite.fournisseurs@citeo.com](mailto:comptabilite.fournisseurs@citeo.com), sans bénéficier des fonctionnalités de suivi d'avancement, traitement et paiement de ses factures offertes par la plateforme susvisée.

**Le Prestataire s'engage à ne pas adresser ses factures à son interlocuteur habituel chez le Client.**

En cas de retard du Client par rapport au délai de paiement mentionné ci-dessus, ce dernier sera redevable de l'indemnité pour frais de recouvrement prévue à l'article L.441-10 du code de commerce. Au jour de la signature des Conditions Particulières d'Achat, cette indemnité s'élève à la somme de quarante (40) euros.

Nonobstant ce qui précède, en cas d'exécution imparfaite des obligations du Prestataire, le Client se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts et/ou de prononcer la résolution de la Commande.

#### Article 5 – Pénalités

Le non-respect des délais convenus avec le Prestataire dans la Commande, pour une raison incombant exclusivement au Prestataire, pourra notamment emporter l'application, pour chaque retard constaté, de pénalités d'un montant de un pourcent et demi (1,5%) de la rémunération hors taxes due au titre de la Commande par jour ouvré de retard, dans la limite de vingt pourcent (20%) du montant de la rémunération totale hors taxes fixée pour l'exécution de la Mission, et ce sans préjudice du droit pour le Client de réclamer une diminution du prix prévu et/ou des dommages et intérêts et/ou la résolution de la Commande.

Aucune pénalité ne sera due en cas de retard exclusivement imputable au Client, en cas d'accord préalable entre les Parties sur un report de délai, ou en cas d'événement de force majeure tel que défini à l'article 15 des présentes, à charge pour le Prestataire de mettre le Client en mesure de constater ledit événement en temps utile.

#### Article 6 - Droits de propriété intellectuelle et attributs de la personnalité

Le Prestataire s'engage à céder à titre exclusif au Client l'ensemble des droits patrimoniaux de propriété

intellectuelle attachés aux Livrables au fur et à mesure de leur réalisation, pour une exploitation commerciale ou non, en France et sur les territoires qui lui sont rattachés et dans le monde entier y compris le réseau internet et pour toute la durée légale de protection prévue par le code de la propriété intellectuelle français.

Les droits cédés seront les suivants :

- exploiter, utiliser, reproduire tout ou partie du/des Livrable(s), quelle qu'en soit leur utilisation prévue par le Client, sur tous support et par tous procédés de fixation matérielle, connus et inconnus à ce jour ;
- représenter tout ou partie du/des Livrable(s) par tous moyens et sur tous supports, en ce inclus la transmission par réseaux Internet/Intranet, la publication, l'édition, la diffusion ;
- adapter, modifier, corriger, développer, intégrer, transcrire, traduire, exploiter la forme et le contenu des Livrables ;
- céder, concéder à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie de ses droits, à tous tiers de son choix, à ses filiales et aux sociétés appartenant au même groupe qu'elle et à ses partenaires.

La propriété du support matériel de chaque Livrable est également transférée au Client au fur et à mesure de sa réalisation.

Le montant de la rémunération de la Mission défini dans la proposition du Prestataire inclut la rémunération de la cession des droits au Client de manière ferme et forfaitaire. Son montant devra apparaître de manière distincte dans la mesure du possible.

Le Prestataire garantit qu'il détient, à la signature des Conditions Particulières d'Achat tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution de sa Mission.

Si le Prestataire devait utiliser des droits de propriété intellectuelle, industrielle ou de la personnalité de tiers, il fera son affaire d'obtenir auprès d'eux la cession/la concession desdits droits et/ou l'autorisation nécessaire pour l'exploitation par le Client des Livrables.

Du fait de l'exclusivité consentie et pour le périmètre de la cession, le Prestataire ne pourra pas exploiter, à quelque titre que ce soit, tout ou partie des Livrables, pour son propre compte ou pour le compte de tiers.

Le Prestataire garantit en conséquence au Client la libre et paisible exploitation des Livrables et la garantit contre tout

recours ou action qu'un tiers pourrait lui intenter à quelque titre que ce soit à l'occasion de l'exercice des droits cédés, notamment contre toutes réclamations, revendications, demandes d'interdiction d'exploitation ou de dommages et intérêts et d'une façon générale, contre toute action civile ou pénale émanant d'un tiers et relative aux Livrables. Le Prestataire s'engage à assumer toutes les conséquences financières résultant d'un tel recours ou action, en ce compris en cas de transaction, notamment les honoraires et frais d'avocat, ainsi qu'à réparer le préjudice subi par le Client le cas échéant.

#### Article 7 - Marques, logos et autres éléments de propriété intellectuelle du Client

Toute utilisation de marques, logos ou autres éléments de propriété intellectuelle appartenant au Client et autre que celle déjà autorisée par le Cahier des Charges, est subordonnée à son autorisation préalable et écrite.

#### Article 8 - Intuitu Personae

La Commande est conclue avec le Prestataire en raison de ses compétences professionnelles. Par conséquent, ce dernier ne pourra sous-traiter tout ou partie de la Mission, sauf accord préalable et écrit du Client.

En cas de sous-traitance autorisée, la direction de la Mission restera à la charge du Prestataire qui en tout état de cause sera seul responsable de sa bonne exécution et également du respect des stipulations relatives à la lutte contre le travail dissimulé par son(ses) sous-traitant(s).

Compte-tenu de l'intuitu personae caractérisant la conclusion de la Commande, les Parties conviennent que la Commande ne peut faire l'objet d'un transfert ou d'une cession totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, par le Prestataire, sauf accord écrit et préalable du Client. Ce dernier se réserve la possibilité de transférer ou céder librement tout ou partie de ses obligations à un tiers de son choix dont l'identité sera préalablement communiquée au Prestataire. Dans cette hypothèse, il est expressément convenu entre les Parties que le Client ne sera pas tenu solidairement avec le cessionnaire.

#### Article 9 – Responsabilité

##### 9.1 Obligations générales

Le Prestataire est tenu au strict respect des lois et réglementations en vigueur ainsi que des règles applicables à son domaine d'activité. A ce titre, ils s'engagent à ne soumettre au Client aucune proposition qui serait contraire à ces textes et devra donc pour la réalisation des Prestations s'assurer de la

conformité de ces travaux avec les lois et règlements applicables.

Le Prestataire doit déployer tous les soins et la diligence nécessaires à la réussite de sa Mission. En tant que professionnel, il assume la responsabilité de la réalisation, de la qualité et du contrôle des Prestations. Il garantit la bonne fin de l'exécution des Prestations jusqu'à l'extinction de toutes les phases de la Mission.

Les Prestataires organiseront en toute indépendance, sous sa seule responsabilité et à ses frais, l'exécution de ses Prestations.

Ainsi, en leur qualité de professionnel du secteur, les Prestataires sont libres de déterminer leurs moyens et leurs méthodes de travail aux fins d'exécution de ses Prestations.

Les Prestataires s'engagent à indemniser le Client de tout préjudice lié à un manquement quelconque à ses obligations, à l'inexécution, en tout ou partie, de leurs Prestations ou au non-respect d'une stipulation de la Commande.

Le Prestataire s'engage par ailleurs à assumer toutes les conséquences financières résultant d'un quelconque recours ou action d'un tiers qui résulterait notamment de la conclusion, de l'exécution ou de la cessation de la Commande, en ce compris en cas de transaction, ainsi qu'à réparer le préjudice subi dans le cadre de ce recours ou action par le Client.

Si jamais un tiers venait à alléguer qu'une utilisation des Résultats par le Client venait à enfreindre ses droits, le Prestataire à ses frais exclusifs, s'engage à :

- assumer toutes les conséquences financières résultant d'un quelconque recours ou action d'un tiers qui résulterait notamment de la conclusion, de l'exécution ou de la cessation de la Commande, en ce compris en cas de transaction,
- obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'exploitation des droits acquis en prenant en charge les droits ou redevances qui pourraient être réclamés au Client, à défaut, le Prestataire devra les modifier ou les remplacer, à ses risques et à ses propres frais, tout en conservant le même niveau de fonctionnalités, de performance et de pertinence, à défaut, de reverser au Client les sommes que le Client payées au titre des Livrables concernés.

## 9.2 Obligations spécifiques

Le Prestataire garantit au Client détenir l'ensemble des droits cédés à la Commande, de manière exclusive, et qu'il a la capacité de les céder au Client conformément aux stipulations de la Commande.

Le Prestataire déclare expressément au Client qu'il n'a introduit dans les Résultats, aucune reproduction ou réminiscence susceptible de violer les droits des tiers (notamment les droits de la personnalité et de propriété) et/ou de donner lieu à des attaques pour plagiat et/ou contrefaçon, et qu'ils n'ont fait ou ne feront, par le fait d'une cession à un tiers ou par tout autre moyen, aucun acte susceptible d'empêcher ou de gêner la pleine jouissance par le Client des droits cédés dans le Commande.

Le Prestataire déclare être titulaire des droits des tiers.

En conséquence, le Prestataire garantit au Client l'originalité ainsi que la libre et paisible exploitation sans aucune restriction des Résultats.

Le Prestataire garantit le Client notamment contre tout recours ou action qu'un tiers pourrait lui intenter à un titre quelconque à l'occasion de l'exercice des droits cédés, notamment contre toutes réclamations, revendications, demandes d'interdiction d'exploitation, demandes de dommages intérêts et, d'une façon générale, contre toute action civile ou pénale émanant d'un tiers, relative aux Résultats.

## 9.3 Responsabilité

Le Prestataire s'engage à indemniser le Client de tout préjudice lié à un manquement quelconque à leurs obligations, à l'inexécution, en tout ou partie, de leurs Prestations ou au non-respect d'une stipulation de la Commande.

Le Prestataire sera notamment responsables pour tout dommage tant direct qu'indirect, matériel ou immatériel, qu'il causerait au Client et ce dans les limites des montants garantis par ses polices d'assurances.

A ce titre, le Prestataire s'engage à souscrire à maintenir durant toute son exécution les polices d'assurances nécessaires à la réalisation des Prestations, garantissant a minima sa responsabilité civile professionnelle et sa responsabilité civile d'exploitation pour les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages causés au Client au cours de l'exécution desdites Prestations.

Il ne pourra être demandé au Client de renoncer à un recours contre le Prestataire ou l'assureur de ce dernier.

Le Prestataire s'engage à communiquer au Client à première demande les attestations correspondantes sur simple demande.

## Article 10 – Assurances

Le Prestataire s'engage à souscrire à maintenir durant toute son exécution les polices d'assurances nécessaires à la réalisation de la Mission, garantissant a minima sa responsabilité civile professionnelle et sa responsabilité civile



d'exploitation pour les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages causés au Client au cours de l'exécution de ladite Mission.

Il ne pourra être demandé au Client de renoncer à recours contre le Prestataire ou l'assureur de ce dernier.

Le Prestataire s'engage à communiquer au Client à première demande les attestations correspondantes.

#### Article 11 - Lutte contre le travail dissimulé

Conformément aux dispositions du code du travail (articles L.8222-1, L.8222-2, L. 8222-4, D.8222-5 et D. 8222-7), le Prestataire transmettra impérativement au Client à la signature des Conditions Particulières d'Achat, les documents suivants revêtus de la signature de son représentant légal :

- une attestation de fourniture de déclaration sociale émanant de l'organisme français de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales lui incombant datée de moins de six (6) mois ;
- un extrait Kbis (ou tout autre document équivalent) daté de moins de six (6) mois ;
- et la liste nominative des travailleurs étrangers salariés du Prestataire avec leur date d'embauche, nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. En l'absence de travailleurs étrangers salariés, le Prestataire devra le notifier par écrit.

En tout état de cause, lorsque le Prestataire est établi ou domicilié à l'étranger, il s'engage (i) à respecter la législation applicable de son pays d'origine, (ii) à transmettre au Client l'ensemble des documents issus de la législation applicable et (iii) à transmettre au Client l'ensemble des justificatifs équivalents à ceux mentionnés ci-dessus.

La remise de ces documents constitue une condition essentielle et déterminante sans laquelle la Commande ne sera pas juridiquement formée.

En cas de Mission d'une durée supérieure à six (6) mois, le Prestataire s'engage à remettre ces documents au Client tous les six (6) mois à compter du début de la Mission et jusqu'à sa cessation, pour quelque cause que ce soit. Le défaut de production de ces documents autorisera le Client à procéder à la rétention de tout ou partie des paiements et, si le manquement venait à persister au-delà d'un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date limite à laquelle les documents auraient dû être remis, à la résolution de la Commande pour manquement conformément à l'article 13 des présentes.

#### Article 12 – Confidentialité

Dans le cadre de la Mission, le Prestataire peut recevoir du Client des informations confidentielles (sont considérées comme telles l'ensemble des informations reçues de ce dernier et notamment les travaux de recherche, études, plans, documents commerciaux, business plan, données à caractère scientifique, technique, commercial ou financier, concernant notamment les clients, fournisseurs, partenaires et projets du Client, ... quel que soit le mode de transmission et qu'elles soient ou non identifiées comme confidentielles).

Pendant toute la durée de la Mission et pendant une durée de dix (10) ans à l'issue de sa réalisation, le Prestataire s'engage formellement à tenir confidentielles ces informations et à ne les utiliser qu'aux seules fins de réalisation de la Mission. En outre, le Prestataire s'engage à ce que les informations confidentielles :

- soient protégées, conservées dans un lieu sûr et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections, notamment par toutes mesures permettant d'empêcher l'accès de personnes non autorisées ;
- ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel et/ou prestataire en cas de sous-traitance autorisée par le Client, ayant à les connaître pour les besoins de la Mission et à prendre toutes les dispositions qui s'imposent pour le respect par ces personnes du présent engagement. En tout état de cause, le Prestataire se porte fort du respect de cette obligation par ses employés et/ou prestataires ;
- ne soient divulguées ni susceptibles d'être divulguées, directement ou indirectement, à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées ci-dessus ;
- ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, totalement ou partiellement, pour ses besoins propres, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par le Client ;
- soient immédiatement et totalement détruites et supprimées de tout document, support, archives et système de stockage notamment informatique.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui, à charge d'en rapporter la preuve :

- étaient déjà dans le domaine public à la date de leur communication au Prestataire ou qui deviendraient généralement accessibles au public par la suite, sans qu'il y ait eu faute ou négligence de la part du Prestataire qui les a reçues ;
- étaient déjà connues par le Prestataire avant qu'elles ne lui aient été communiquées par le Client ;

- seraient révélées sans restriction au Prestataire par un tiers en droit de les divulguer ;
- dont la divulgation serait exigée par une décision judiciaire ou toute autorité (administration, cour des comptes...) compétente.

Le Client s'engage pour sa part à ne pas utiliser les informations confidentielles, dont le Prestataire est titulaire, qui lui sont transmises dans un autre but que (i) pour ses besoins propres, (ii) pour toutes fins explicitement autorisées par la Commande et/ou (iii) pour toutes les exigences issues des agréments interministériels qui lui sont délivrés.

Les Parties reconnaissent que les engagements définis dans le présent article constituent des obligations essentielles du Prestataire.

Il est expressément convenu entre les Parties que tout manquement aux obligations définies ci-avant pourra entraîner la résolution de la Commande conformément aux stipulations de l'article 13 des présentes.

#### Article 13 – Résolution

En cas de manquement par l'une des Parties de ses obligations essentielles au titre de la Commande lesquelles sont prévues dans les Conditions Particulières d'Achat et aux articles 3, 4, 6, 8, 10, 11, 12 et 16 des CGA, manquement auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception la mettant en demeure de respecter ses engagements, l'autre Partie pourra notifier, moyennant un préavis raisonnable, également par lettre recommandée avec avis de réception, la résolution de la Commande, de plein droit et sans formalité judiciaire, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre et sans possibilité pour la Partie défaillante de prétendre à une quelconque indemnité.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où tout ou partie de l'agrément dont bénéficie le Client ne serait pas renouvelé à son profit ou en cas de retrait dudit agrément, le Client pourra résoudre la Commande de plein droit, sans préavis. Dans cette hypothèse ainsi que dans le cas d'une résolution anticipée de la Commande pour manquement du Prestataire, ce dernier ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Il est expressément convenu que, lors de la résolution de la Commande pour quelque cause que ce soit :

- Les Livrables issus des Prestations d'ores et déjà réalisées demeureront acquis au Client ;

- Le Prestataire remettra au Client tous les éléments relatifs aux Livrables, achevés ou non, ainsi que tous les documents qui auront pu lui être remis par le Client dans le cadre de la Mission, et ce dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant la fin de la Mission ;
- Le Prestataire sera rémunéré pour les Prestations d'ores et déjà réalisées et validées par le Client.

Si le Client a d'ores et déjà versé une somme supérieure au prix dû que ce soit au titre de Prestations non réalisées ou de Prestations ayant fait l'objet d'une exécution imparfaite, le Client pourra solliciter une restitution du surplus versé par elle.

#### Article 14 - Computation des délais

Pour tout délai calculé à partir d'une correspondance, il est tenu compte de la date de réception de la correspondance.

#### Article 15 - Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure. Les Parties conviennent expressément que pourra être considéré comme un cas de force majeure, tout événement présentant cumulativement les caractères d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité.

En cas de force majeure, la Partie victime ne pourra être autorisée à suspendre temporairement l'exécution de ses obligations frappées par l'événement, et ne sera exonérée de sa responsabilité que sous réserve d'en avertir l'autre Partie, sans délais suivant la survenance du cas de force majeure considéré. La Partie victime prendra toutes les mesures qui s'imposent pour limiter les conséquences de cet événement et sa durée.

Dès que cet événement de force majeure cessera, les obligations de la Commande frappées par l'événement entreront de nouveau en vigueur pour la durée restant à courir, conformément aux stipulations de la Commande.

Si dans un délai d'un (1) mois après la réception de la notification, invoquant la survenance de l'événement de force majeure, la Partie qui invoque la force majeure est toujours dans l'impossibilité d'exécuter ses obligations, l'autre Partie aura de plein droit la possibilité de résoudre totalement ou partiellement et sans indemnité la Commande par lettre recommandée avec avis de réception.

La date de résolution sera celle de la notification avec avis de réception notifiant ladite résolution.

## Article 16 - Données personnelles

16.1 Les dispositions relatives au respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel seront prévues dans les Conditions Particulières d'Achat. Cependant en absence de ces dispositions dans lesdites Conditions Particulières d'Achat, les dispositions figurant à l'article 16.2 ci-dessous s'appliqueront.

16.2 Chacune des Parties fait son affaire des obligations lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que toute disposition légale ou réglementaire nationale et européenne et l'ensemble des recommandations, délibérations et autres normes édictées par la Commission Nationale de l'informatique et libertés (« réglementation Informatique et libertés »).

Chacune des Parties garantit l'autre Partie du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, sans préjudice des obligations qu'elles peuvent avoir l'une à l'égard de l'autre et de leur responsabilité envers les personnes concernées.

En application de la réglementation Informatique et libertés, les personnes physiques dont les noms sont utilisés par chacune des Parties peuvent faire l'objet d'un droit de questionnement, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition auprès de chaque Partie, à l'adresse de leur siège social respectif, à défaut de précisions particulières figurant sur les documents de collecte de données à caractère personnel.

Le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre de la réglementation informatique et libertés et à traiter les données à caractère personnel uniquement sur instruction du responsable du traitement en conservant la preuve de l'exécution de ces obligations pour pouvoir fournir ces preuves sans délai dès lors que le responsable du traitement en fait la demande.

## Article 17 - Droit applicable – Différend

La Commande est soumise au droit français.

Tout différend relatif à l'interprétation, la formation, l'exécution ou la résolution de la Commande fera l'objet d'une tentative préalable de règlement amiable. A défaut de règlement amiable à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la demande écrite de la Partie la plus diligente, le

différend sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du siège social du Client.

Les stipulations qui précèdent n'empêcheront toutefois pas les Parties de prendre, devant tous tribunaux compétents, toutes mesures conservatoires ou provisoires nécessaires à la préservation de leurs intérêts réciproques.

## Article 18 - Stipulations générales

Si l'une des conditions ou clauses de la Commande devient invalide, illégale ou non exécutoire, pour quelque cause que ce soit, cette invalidité, illégalité ou impossibilité d'exécution n'affectera pas les autres conditions et clauses de la Commande, et ce dernier sera interprétée comme si cette condition ou clause n'avait jamais fait partie de la Commande à moins qu'une telle invalidité, illégalité ou impossibilité n'affecte la substance même de la Commande ou ne modifie profondément son économie.

Dans la limite des dispositions légales, un accord reflétant l'intention originelle des Parties sera autant que possible substitué aux conditions et clauses devenues invalides, illégales ou non exécutoires.

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas invoquer à l'encontre de l'autre, l'une quelconque des stipulations de la Commande, ne saurait être interprété comme emportant renonciation à l'invoquer ou à en bénéficier ultérieurement. Afin d'être valide, toute renonciation à quelque stipulation que ce soit de la Commande doit être faite par voie écrite et signée par les Parties.

En cas de contradiction entre les documents composant la Commande, le document listé en premier ordre ci-dessous prévaudra sur les documents suivants et ainsi de suite :

- Les Conditions Particulières d'Achat signées des deux (2) Parties reflétant la négociation et l'accord des Parties, le Cahier des Charges,
- les présentes CGA,
- la proposition du Prestataire.

En cas de contradiction entre le corps du Cahier des Charges et les présentes CGA, le corps du Cahier des Charges prévaudra.

En tout état de cause, les présentes CGA prévaudront sur les documents de rang inférieur, à savoir la proposition du Prestataire, et éventuellement les conditions générales du Prestataire.

## Article 19 – Signature électronique

Les Parties pourront tant que de besoin procéder à une signature de la Commande par voie électronique.

Les Parties reconnaissent que ces modalités de signature électronique constituent un mode de conclusion et de formation valide de la Commande.

Par ailleurs, les Parties reconnaissent que la Commande signée électroniquement aura force probante quel qu'en soit l'usage qui en sera fait et notamment en cas de contestation ou litige éventuel.

# ANNEXE 2 - DISPOSITIONS CONCERNANT LES TRAVAILLEURS ETRANGERS AFFECTES A LA REALISATION DES PRESTATIONS

(Décret 2007-801 du 11 mai 2007 – articles D.8254-3 et D.8254-2 du Code du travail)

☐ Liste nominative (à compléter)

Nom/Prénom	Date d'embauche	Nationalité	Type et n° d'ordre du titre valant autorisation de travail

☐ Aucun travailleur étranger n'est affecté à la réalisation des prestations

Date :

Nom du signataire :

Cachet de la société et signature

## ANNEXE 3 – GRILLE DE TARIFICATION

REP: EMPG-EMBALLAGES MENAGERS - Citeo ou Adelphe		Préparation - Réalisation - Rédaction - Débriefing	OPTION 1 Accompagnement de Suivi, Obtention et Vérification des correctives	OPTION 2 Réalisation des FD correctives par le cabinet	Coût par mission - OPTION 1	Coût par mission - OPTION 2
Offre commerciale en € / Coût par type d'Audit		Montant	Montant	Montant		
Lot 1 Réalisation des audits périmètre emballages ménagers	NIVEAU 1 - audits emballages ménagers Standards					
	Réalisation Audit standard N-1				- €	- €
	Réalisation Audit standard N-2 & N-3				- €	- €
	NIVEAU 2 - Audits emballages ménagers Allégés (selon qualité des RPC)					
	Réalisation Audit allégé CAS 1 ou 2 (sur Périmètre ou Caractéristiques Emballages) N-1				- €	- €
	Réalisation Audit allégé CAS 3 (Contrôle de cohérence sur les références les plus significatives) N-1				- €	- €
	Réalisation Audit allégé CAS 1, 2 ou 3 pour N-2 & N-3				- €	- €
	NIVEAU 3 - Audits emballages ménagers déclarations Sectorielles ou Forfaitaires (moins de 5% des audits)					
	Réalisation Audit des quantités déclarées par famille de produits N-1				- €	- €
	Réalisation Audit des quantités déclarées par famille de produits N-2 & N-3				- €	- €
REP: EMPG-PAPIERS GRAPHIQUES - Citeo ou Adelphe						
Lot 2 Réalisation des audits périmètre papiers graphiques	NIVEAU 1 - Audits papiers Standard					
	Réalisation Audit standard N-1				- €	- €
	Réalisation Audit standard N-2 & N-3				- €	- €
	NIVEAU 2 - Audits papiers Allégés					
	Réalisation Audit Allégé N-1				- €	- €
	Réalisation Audit Allégé N-2 & N-3				- €	- €
REP: EMBALLAGES DE LA RESTAURATION - Citeo Pro						
Lot 3 Réalisation des audits périmètre emballages de la restauration	Audits emballages de la restauration Standards					
	Réalisation Audit standard N-1				- €	- €
	Réalisation Audit standard N-2 & N-3				- €	- €
REP: EMBALLAGES DE LA RESTAURATION - Citeo soin et hygiène						
Lot 4 Réalisation des audits périmètre emballages de produits de soin et hygiène	Audits des emballages de soin et d'hygiène Standards					
	Réalisation Audit standard N-1				- €	- €
	Réalisation Audit standard N-2 & N-3				- €	- €

Ce document est la propriété exclusive des sociétés Citeo & Adelphe et ne saurait être utilisé, reproduit, représenté, transmis ou divulgué sans l'accord préalable et explicite de celles-ci.

## ANNEXE 4 – CONTENU MINIMUM DU RAPPORT

Le rapport devra être conforme au standard établi par Citeo et/ou ses filiales et comporter a minima :

- Contexte et objet de la mission ;
- Rappel de la période auditée, du périmètre contractuel et des entités auditées ;
- Interlocuteurs rencontrés sur site ;
- Approche et méthodologie d'audit : méthodologie utilisée par les cabinets d'audit pour la bonne réalisation de la mission ;
- Description du processus mis en place par le client pour remplir ses déclarations sur la période concernée, et le cas échéant les différents systèmes de gestion utilisés... ;
- Un tableau précisant le cadrage réalisé pour s'assurer de l'exhaustivité des mises en marché déclarées en faisant apparaître toutes les exclusions/retraitements opérés par le client pour aboutir aux quantités déclarées ;
- Tableau récapitulatif des enjeux financiers <sup>(7)</sup> par thématique ; d'audit (et par année si nécessaire). Ces enjeux financiers peuvent être au réel et/ ou extrapolés sur la base d'hypothèses à détailler (si les données réelles détaillées ne sont pas disponibles lors de la mission) ;
- Analyse et détail des problématiques soulevées lors de la mission : chaque thématique doit renvoyer à des annexes mettant en perspective les écarts constatés tels que des volumes omis, modalités déclaratives erronées...ainsi que les pièces justificatives utilisées dans le cadre de la mission d'audit (fiches fournisseurs, attestations grossistes...) ;
- 
- Une conclusion qui reprend toutes les anomalies constatées, les enjeux financiers associés et chiffrés ainsi que les corrections et justificatifs nécessaires ;
- Les corrections demandées sont déterminées selon les seuils de significativité établis ;
- Le rapport doit préciser la date de remise de la déclaration corrective : sous un délai maximal de 3 mois suite à l'envoi du rapport d'audit ;
- Le rapport doit indiquer si les anomalies constatées nécessitent ou non pour le client de modifier en profondeur son processus déclaratif afin de pouvoir corriger les points d'audits constatés ; dans le cas échéant un délai de 12 mois sera accordé au client.

---

<sup>7</sup> Enjeux financiers d'audit = écart de contribution entre l'estimation des cabinets d'audit des erreurs constatées et le montant de la déclaration auditée.