

Avis de l'Organisme Tiers Indépendant

Vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

CITEO

2 bis avenue de Taillebourg
75011 Paris

Organisme de vérification

Le Cabinet de Saint Front est un organisme tiers indépendant (tierce partie), accrédité Cofrac Validation Vérification, n°3-1860 rév. 2 (liste des implantations et portée disponibles sous www.cofrac.fr)

Périmètre de la vérification

CITEO SA
Du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2025

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité s'est fixée sur le périmètre de vérification précisé ci-dessus et joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce et de notre programme SAM REV11_06-11-2025.

Objectifs sociaux et environnementaux

OS n°1 : Réduire l'impact environnemental des produits des clients de Citeo en ancrant l'économie circulaire et l'éco-conception dans leurs pratiques et stratégies

OS n°2 : Créer les conditions pour construire les solutions d'aujourd'hui et de demain qui conjuguent performances environnementale et économique

OS n°3 : Donner les clés aux consommateurs pour réduire l'impact environnemental de leur consommation

OS n°4 : Co-construire et promouvoir les solutions et les positions de Citeo, de l'échelle locale à l'international

OS n°5 : Cultiver l'engagement des équipes de Citeo dans le cadre de sa mission



Conclusions

Présentation de l'intervention

Le présent avis de vérification expose nos conclusions quant au respect, par CITEO, des objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans ses statuts en tant que société à mission. Après deux premières vérifications réalisées en 2022 puis 2024, l'entreprise nous a de nouveau confié la conduite de cette vérification réglementaire.

La période écoulée a été marquée par des ajustements du modèle de mission, notamment de la raison d'être « afin de mettre en avant le champ d'action complet de CITEO qui va au-delà des acteurs économiques et inclut l'accompagnement des citoyens » ainsi que par l'évolution de la composition du Comité de mission et de sa présidence par Tarik Chekchak. Nos travaux interviennent « dans une période de contexte politique et économique incertain » comme le souligne le comité de mission.

Nos travaux se sont déroulés dans un climat propice aux échanges grâce à l'implication des équipes, une mise à disposition efficace des documents et informations sollicités, ainsi que par la disponibilité et la participation des parties prenantes internes et externes.

Conformité réglementaire

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- le lien entre la raison d'être inscrite dans ses statuts et l'activité de la société
- le lien entre les objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans ses statuts et l'activité de la société
- le suivi de l'exécution de la mission par le comité de mission
- la composition du comité de mission/la présence d'un responsable de mission
- les conclusions favorables du comité de mission sur la pertinence des objectifs
- la possibilité de vérifier l'exécution des objectifs

Par conséquent,
la société CITEO respecte chacune des conditions de l'article L 210-10 lui permettant de faire état de la qualité de société à mission.

Conclusions sur le respect des objectifs sociaux et environnementaux

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification, l'avis suivant sur l'atteinte des objectifs sociaux et environnementaux :

N°OS	Résultats ¹	Moyens ²	Atteinte ³	Conclusion
1	Oui	Oui	Oui	Objectif statutaire respecté
2	Oui	Oui	Oui	Objectif statutaire respecté
3	Oui	Oui	Oui	Objectif statutaire respecté
4	Oui	Oui	Oui	Objectif statutaire respecté
5	Oui	Oui	Non (avec circonstances)	Objectif statutaire respecté

Les conclusions présentées ci-dessus s'appuient sur l'arbre de décision de la Communauté des Entreprises à Mission présenté dans le guide méthodologique Vers une vérification OTI contribuant au progrès de la société à mission publié en janvier 2024.

¹ la colonne « Résultats » présente nos conclusions à la question « L'entité a-t-elle déterminé des indicateurs (quantitatifs/ qualitatifs) vérifiables à atteindre pour l'objectif statutaire (le cas échéant opérationnel) et pertinents selon le comité de mission ? » de l'arbre de décision

² la colonne « Moyens » présente nos conclusions à la question « L'entité a-t-elle mobilisé des moyens adéquats et cohérents avec ses objectifs et ses ressources ? » de l'arbre de décision

³ la colonne « Atteinte » présente nos conclusions à la question « Tous les résultats sont-ils atteints ? » de l'arbre de décision

Par conséquent,

la société CITEO respecte les objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donnés pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Commentaires transverses

Au-delà des éléments synthétiques présentés ci-dessus il nous apparaît important pour le lecteur de souligner les points forts suivants :

- Des moyens ont été alloués à l'ensemble des résultats à atteindre, permettant le déploiement d'actions opérationnelles spécifiques sur les différents volets du modèle de mission. À ce titre, le comité de mission « salue l'engagement global de CITEO », et souligne en particulier la mise en œuvre « d'actions concrètes sur l'ensemble de la chaîne de valeur ».
- Les évolutions apportées au modèle de mission de CITEO illustrent un dynamique d'amélioration continue de ses indicateurs afin « de mieux refléter son activité actuelle et de suivre des indicateurs davantage orientés vers l'impact ». Nous soulignons ces efforts et encourageons CITEO à suivre la recommandation de son Comité de mission de renforcer « la mesure et le pilotage de l'impact réel de ses actions »
- Nous souhaitons également souligner la démarche de co-construction portée par CITEO, qui se positionne pleinement comme une partie prenante de sa chaîne de valeur et s'inscrit dans une logique de projets collectifs. L'entreprise ne porte pas ses actions seule, mais sait mobiliser les expertises et les parties prenantes pertinentes pour faire progresser les sujets, comme en témoignent les projets menés à différentes échelles présentés dans le rapport de mission. Cette approche est particulièrement incarnée par l'objectif statutaire visant à « Coconstruire et promouvoir les solutions et positions de CITEO, de l'échelle locale à l'international ».

Sans remettre en cause les conclusions exprimées ci-dessus, nous formulons les constats suivants :

- La notion de biodiversité, explicitement mentionnée dans la raison d'être, n'est couverte par aucun des cinq objectifs statutaires.

Commentaires relatifs aux différents objectifs sociaux et environnementaux

Objectif statutaire 1

- Le résultat à atteindre relatif à la mise à disposition de l'outil de diagnostic auprès de 100 % des clients est considéré comme partiellement atteint, l'outil n'ayant pas encore été déployé opérationnellement au cours de l'exercice, bien que son développement soit finalisé. Ce décalage entre l'objectif initial et la mise en œuvre opérationnelle invite CITEO à être attentif à la définition de ses objectifs et des trajectoires associées.

Objectif statutaire 4

- Comme précisé dans le rapport de mission, « L'objectif opérationnel 4.2 a fait l'objet d'une reformulation en 2025 et est actuellement en cours d'évolution afin de permettre un meilleur suivi des solutions innovantes au regard des indicateurs clés de performance (KPI). Initialement formulé ainsi : « Accompagner l'émergence de start-up dont les solutions répondent aux enjeux de nos clients et de la réglementation », il a été redéfini comme suit pour les années à venir : « Développer et accompagner les solutions 3R innovantes pour transformer le gisement et améliorer le dispositif ». En raison de cette phase d'évolution, aucune synthèse 2025 n'est présentée pour l'OP 4.2. ». D'autres résultats à atteindre vérifiables ayant été fixés pour cet objectif statutaire, nous n'avons pas été dans l'impossibilité de conclure quant au bon respect de l'objectif.

Objectif statutaire 5

- Les résultats à atteindre relatifs à l'indice d'engagement et au e-NPS ne sont pas atteints. Pour justifier la non-atteinte de ce résultat, des circonstances ont été mises en avant et retenues, notamment la mise en place du plan d'économies et le déménagement de locaux. Cette non-atteinte invite CITEO à prendre en compte l'avis de son comité qui « préconise des cibles ambitieuses mais atteignables plutôt que des ambitions difficiles à atteindre, dans une période de contexte politique et économique incertain ».

Présentation des travaux

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

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lequel s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations portant sur les objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant au rapport de mission.

Responsabilité de l'entité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce et de la norme ISO 17029.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables. Nous appliquons le programme SAM REV11_06-11-2025.

Nature et étendue des travaux

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

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

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

Nos travaux ont porté sur :

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

Concernant l'analyse du modèle de mission :

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

Concernant l'adéquation des moyens :

- Nous nous sommes enquis de l'existence d'actions menées et de moyens affectés à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ;
- Nous avons identifié des preuves à collecter sur une partie de ces moyens et actions puis réalisé, le cas échéant des tests sur la cohérence des évolutions et des tests de détail consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des preuves ;

- Nous avons interrogé des parties prenantes sur les actions menées et les moyens affectés au regard de l'évolution des affaires sur la période.

Concernant l'atteinte des objectifs :

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

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

Fait à Toulouse, le 11/05/2026

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

SAS CABINET DE SAINT FRONT

3 rue Brindejonc des Moulinais
31500 TOULOUSE

Candice Lourdin
Directrice Générale

