

Auto-contrôle périodique d'agrément réalisé en 2023

Citeo – Filière emballages ménagers

Périodes contrôlées par l'organisme tiers indépendant Mazars : années 2021 et 2022



Donnons ensemble une
nouvelle vie à nos produits.

01

**Contexte
réglementaire**

02

**Conclusions de
l'auto-contrôle**

03

**Plan d'actions
correctives**

01

Contexte réglementaire

Contexte réglementaire

Article L541-10

Les éco-organismes et les systèmes individuels sont également soumis à un autocontrôle périodique reposant sur des audits indépendants réguliers réalisés **au moins tous les deux ans**, permettant notamment d'évaluer leur gestion financière, la qualité des données recueillies et communiquées ainsi que la couverture des coûts de gestion des déchets.

La synthèse des conclusions de ces audits fait l'objet d'une publication officielle, dans le respect des secrets protégés par la loi.

Article R541-129

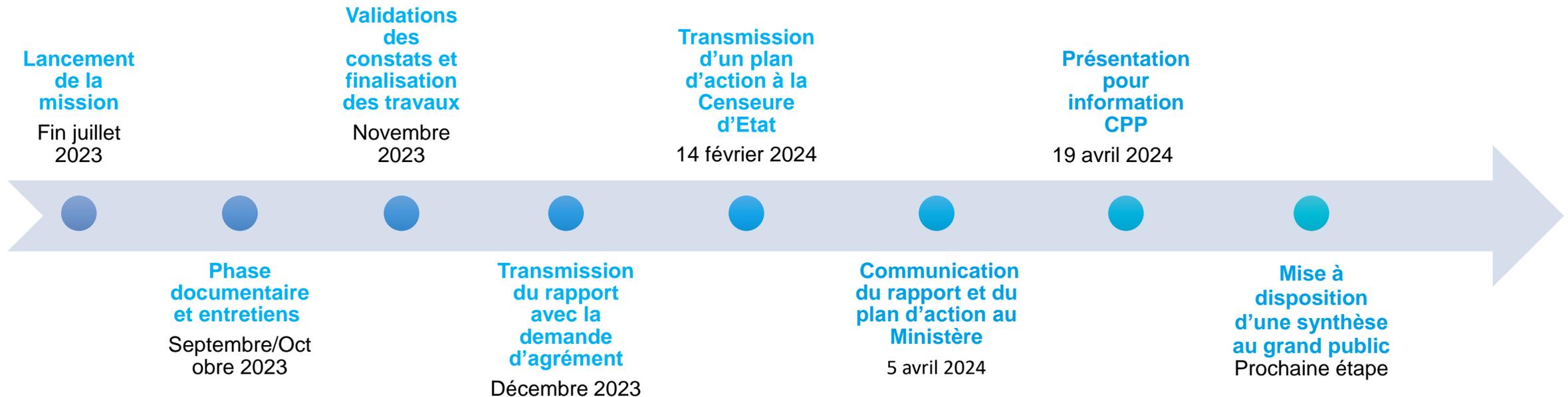
L'éco-organisme élabore un projet de **plan d'actions correctives** prenant en compte les conclusions du rapport d'autocontrôle dans un **délai de deux mois à compter de l'échéance de réalisation de l'autocontrôle**. Il transmet le rapport d'autocontrôle et le projet de plan d'actions correctives au **censeur d'Etat** qui peut lui faire connaître ses observations relatives au respect des obligations financières dans un délai d'un mois. Le censeur d'Etat informe l'autorité administrative de ces observations.

L'éco-organisme arrête le plan d'actions correctives en prenant en compte, le cas échéant, les observations du censeur d'Etat. Il communique le rapport d'autocontrôle et le plan d'actions correctives à l'autorité administrative. Il met à disposition du public sur son site internet une synthèse des conclusions de ces documents, en retirant les informations relevant d'un secret protégé par la loi.

Point d'avancement des autocontrôles périodiques

Nombre de points de contrôle : 215

La grille d'autocontrôle périodique, élaborée conjointement avec les éco-organismes agréés au titre de la filière, a été validée par la DGPR, après avis du Comité de Parties Prenantes et de l'organisme tiers indépendant.

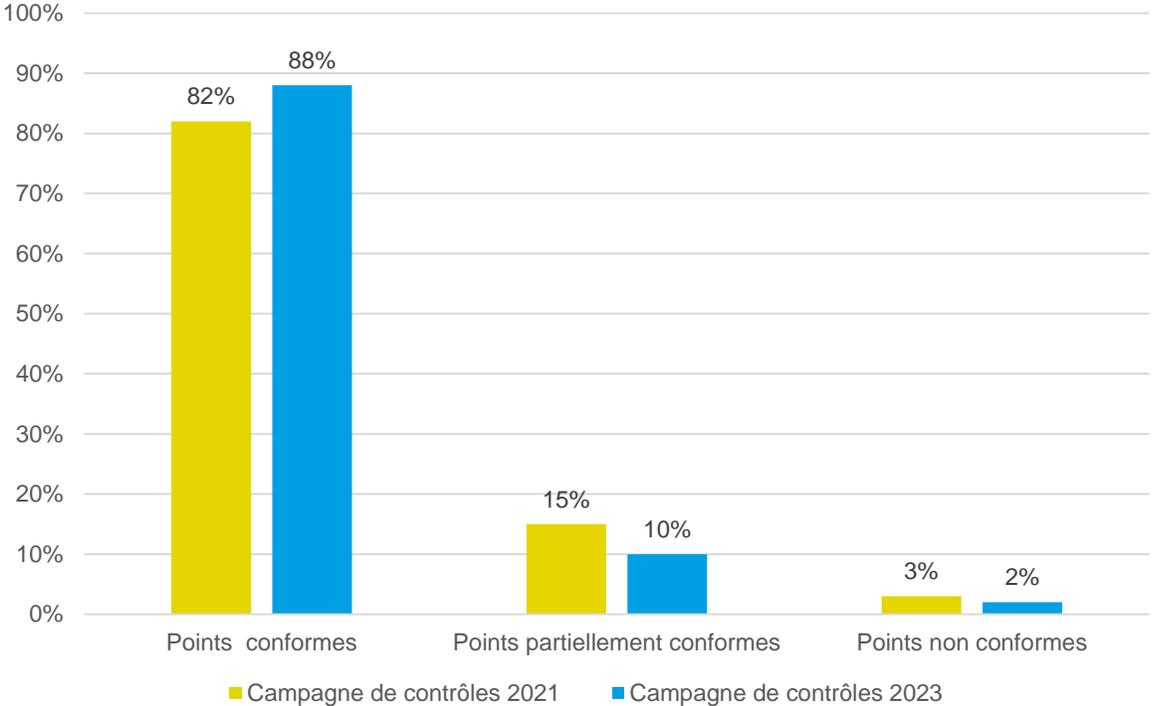


02

Conclusions de l'auto-contrôle

Contrôle d'agrément 2023 – Citeo Emballages ménagers

Points non conformes 2 %



26 points non applicables ou non évaluables (majoritairement échéances postérieures à la date du contrôle périodique)

03

Plan d'actions correctives

Périmètre plan d'action correctif

Périmètre du plan d'action :

- Points non conformes
- Points partiellement conformes – moyens devant être renforcés

Hors périmètre du plan d'action :

- Points conformes
- Points partiellement conformes – moyens mis en œuvre (les moyens ayant été mis en œuvre)

Points de non-conformité / plan d'action – Couverture des coûts

Point de contrôle 14 : Vérifier que le titulaire couvre les coûts de collecte, tri et traitement supportés par les collectivités territoriales à hauteur de 80 % des coûts nets de référence d'un service de collecte et de tri optimisé.

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Citeo couvre les coûts à hauteur de 73 %

Commentaire / Plan d'action

La couverture des coûts à hauteur de 80 % était liée à l'atteinte du taux de recyclage de 75 %.

Les soutiens unitaires ont été revus à la hausse dans le nouveau cahier des charges 2024 de manière à atteindre les taux de recyclage. Citeo engagera les enveloppes prévues. Tant que les objectifs de recyclage ne sont pas atteints, le montant correspondant à l'écart sera réaffecté à des dépenses de soutien à l'investissement dont la mise en œuvre sera programmée sur une période maximale de trois ans.

Points de non-conformité / plan d'action – Adhérents Contrats type

Point de contrôle 37 : *vérifier que les contrats signés sont conformes au contrat type d'adhésion*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

6 % des contrats ne sont pas identiques au contrat type d'adhésion du fait de l'évolution des contrats au cours de l'agrément (conditions générales 2019).

Commentaire / Plan d'action

Dans le cadre du nouveau cahier des charges 2024, Citeo propose un contrat type d'adhésion destiné aux producteurs au titre des emballages ménagers et des papiers graphiques. Un plan de déploiement des mises à jour des conditions générales du contrat vis-à-vis des contrats « emballages ménagers » actuels a été conçu ainsi qu'un plan de signature du nouveau contrat pour les contrats actuels au titre des papiers graphiques et d'anciens contrats emballages ménagers (antérieurs à 2011).

Les nouveaux adhérents signent d'ores et déjà, depuis janvier, le nouveau contrat au titre de la REP fusionnée emballages ménagers et papiers graphiques.

Points de non-conformité / plan d'action – Adhérents Contrôle des déclarations

Point de contrôle 50 : *Pour les adhérents dont l'écocontribution est supérieure à un seuil, le titulaire dispose d'un document du commissaire aux comptes ou de l'expert-comptable attestant de l'existence de procédures internes validées concernant la déclaration des quantités d'emballages*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Une plateforme permet aux adhérents de déposer les rapports. Les Commissaires Aux Comptes ou les experts comptables peuvent directement se connecter à la plateforme de CITEO pour réaliser la démarche. Néanmoins, la transmission des rapports n'est pas systématique.

En 2021, Citeo a collecté 49 % des RPC en nombre et 55 % des RPC en volume de contributions.

En 2022, Citeo a collecté 47% des RPC en nombre et 51 % des RPC en volume de contributions.

Commentaire / Plan d'action

Cette obligation est absente du cahier des charges 2024. Néanmoins Citeo poursuit les actions déployées jusqu'au 31 décembre 2024 : des emails de sensibilisations, explications de la démarche et relances sont envoyés aux entreprises concernées.

Les guides de la déclaration 2021 et 2022 incluent un focus sur le Rapport de Procédures Convenues (RPC) et le présentent comme un outil de diagnostic et d'accompagnement qui permet d'évaluer le processus déclaratif et la qualité des données. Le dernier cycle de contrôle a été étendu à 2024 pour la déclaration 2023

Points de non-conformité / plan d'action – Adhérents Contrôles externes

Point de contrôle 56 : *Le titulaire rend compte chaque année aux ministères signataires des résultats des contrôles externes effectués auprès des adhérents*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Le bilan des contrôles externes amont 2021 n'a pas été transmis aux ministères signataires en 2022, en raison du retard sur les audits. Il a été transmis le 5 janvier 2023.

Le bilan des contrôles externes amont 2022 a bien été transmis le 31 octobre 2023 aux ministères signataires.

Commentaire / Plan d'action

L'obligation de transfert d'un bilan annuel aux ministères signataires n'est plus présente dans le cahier des charges 2024. Néanmoins l'enjeu des contrôles est important pour la filière et dans le cadre d'une concurrence saine, Citeo poursuivra la communication d'un bilan des contrôles réalisés.

Points de non-conformité / plan d'action – Adhérents Contrôles des déclarations

Point de contrôle 61 : *Contrôler si la totalité des adhérents ont transmis leur déclaration au titulaire.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

A date du contrôle périodique, sur les mises en marché 2021, 76 % des adhérents ont transmis à Citeo leur déclaration, représentant 93 % des contributions.

Pour les mises sur le marché 2022, le taux de retour est de 67 %, représentant 90 % des contributions.

Commentaire / Plan d'action

Afin d'améliorer le taux de retour des déclarations, Citeo a mis en place différents dispositifs : une ouverture anticipée du portail de déclaration, des campagnes d'e-mailing régulières, des tutoriels de la déclaration (adaptés aux clients étrangers), l'organisation de webinars et de rendez-vous, des relances téléphoniques ciblées des clients *via* la hotline, l'amélioration du contenu des mails notifiant plus précisément la date de retour, l'amélioration continue de l'organisation du travail et montée en compétence régulière de l'équipe service clients, l'enrichissement permanent du centre d'aide français et anglais, le rappel systématique par la hotline des déclarations manquantes lors d'un appel client, le suivi du taux de déclaration.

Points de non-conformité – Adhérent accompagnement Eco-conception

Point de contrôle 65 : *les actions d'accompagnement doivent permettre d'atteindre au bout de 4 ans, 10 % de ses adhérents, à la fin de l'agrément : 15 % des adhérents.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés :

Citeo a accompagné en 2022 : 9,3 % de ses adhérents (Marketplaces compris).

Les marketplaces étant incluses dans le calcul du taux de 2022, conformément à la loi AGECE mise en application depuis le 1er janvier 2022.

Citeo n'a pas atteint l'objectif en raison de l'évolution du périmètre intégrant les marketplaces.

Hors Marketplace, l'objectif a été dépassé (22,3 %).

Le nombre de clients arrêté à fin 2021 avait été soumis au Comité Eco-Modulation & Eco-Conception (incluant l'ADEME) toutefois la DGPR n'a pas été saisie du sujet.

Plan d'action – Adhérent accompagnement Eco-conception

Point de contrôle 65 : *les actions d'accompagnement doivent permettre d'atteindre au bout de 4 ans, 10 % de ses adhérents, à la fin de l'agrément : 15 % des adhérents.*

Point d'amélioration : intégrer les opérateurs de réemploi et les marketplaces dans la comptabilisation au même titre que les fabricants d'emballages. En cas d'évolution significative d'un périmètre, en plus de la validation au sein des comités, prévoir une validation des pouvoirs publics de la prise en compte d'un calcul hors évolution du périmètre.

Dès 2023, les modalités de l'obligation évoluent pour passer de "15% de clients accompagnés sur 5 ans" à "3% par an".

L'objectif de 3% de clients accompagnés par an sera mesuré tout au long de l'année pour assurer un pilotage des offres proposées et garantir l'atteinte de l'objectif. L'objectif a été atteint en 2023.

Citeo proposera un éventail d'offres adaptées à tous les clients quel que soit leur niveau de maturité sur les sujets d'éco-conception et de réemploi : rendez-vous individuels, demandes spécifiques, formations, outils, etc. Le pôle de pilotage sera commun pour Adelphe et Citeo.

Au-delà de l'objectif, il sera essentiel de suivre l'évolution des entreprises dans le cadre de l'accompagnement proposé : parcours individuel, intégration des entreprises au sein de collectifs pour des problématiques clés communes, ciblage de rendez-vous pour les entreprises en difficulté, etc. Citeo poursuit le développement de son parcours digital dédié à l'écoconception pour permettre aux clients d'accéder à des ressources, de bénéficier d'un dispositif de plans de prévention et de s'évaluer en toute autonomie.

Ces principes d'accompagnement technique et financier seront définis en concertation avec le nouveau Comité technique de l'éco-conception.

Points de non-conformité / plan d'action – Adhérent accompagnement Eco-conception

Point de contrôle 66 : le titulaire consacre au moins 1 % du montant des contributions qu'il perçoit aux actions d'accompagnement de ses adhérents.

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Au terme de l'exercice 2021, les montants engagés sont inférieurs à l'obligation minimum :

Obligation 2021 : 30 492 k€

Charges engagées : 29 183 k€

Au terme de l'exercice 2022, les montants engagés sont supérieurs à l'obligation minimum :

Obligation 2022 : 36 359 k€ pour Citeo ;

Charges engagées : 36 748 k€ pour Citeo.

Commentaire / Plan d'action

Un pôle de pilotage effectuée sur le long cours la mesure de la contribution des actions d'écoconception à la performance globale. L'objectif de 3% de clients accompagnés par an, du cahier des charges 2024, sera mesuré tout au long de l'année. Il est essentiel pour Citeo de suivre l'évolution des entreprises dans le cadre de l'accompagnement proposé : parcours individuel, intégration des entreprises au sein de collectifs pour des problématiques clés, ciblage de rendez-vous pour les entreprises en difficulté, outils et services adaptés à tous les niveaux de maturité (diagnostics sur sites, formations, appel à projets, etc.).

Points de non-conformité / plan d'action – Territoires d'Outre-mer

Point de contrôle 112 : *Vérifier que lors du travail mené sur le principe de proximité, le titulaire étudie en particulier les dispositions particulières aux DOM COM.*

Non conforme moyens mis en œuvre

La note de proposition de prise en compte du principe de proximité pour les REP du 11 juillet 2018 rédigée par Citeo n'inclut pas de diagnostic ou de proposition spécifique aux collectivités d'outre-mer.

Cependant, prise en compte effective dans :

- le cadre des appels d'offre et choix des prestataires retenus
- dans l'annexe 9 « Contrat d'acquisition », il est précisé que le prestataire de la collecte s'engage à privilégier un recyclage de proximité des déchets d'emballages ménagers.
- Citeo a établi une cartographie de la chaîne de valeur de la reprise par territoire.

Commentaire / Plan d'action

Si la note de proposition ne précisait pas l'application pour les collectivités d'Outre-mer, les moyens ont été mis en œuvre via les appels d'offre et les contrats.

Citeo a par ailleurs établi une cartographie de la chaîne de valeur de la reprise par territoire.

Cette obligation est absente du cahier des charges d'agrément 2024, néanmoins, le sujet reste essentiel et les moyens mis en œuvre continueront d'être déployés.

Points de non-conformité / plan d'action – Territoires d'Outre-mer

Point de contrôle 116 : *Vérifier que l'enveloppe budgétaire annuelle consacrée à chaque territoire d'Outre-mer est conforme aux indications du cahier des charges.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Pour certains programmes d'actions territorialisés, Citeo ne respecte pas le montant des soutiens annuels par habitant.

Commentaire / Plan d'action

Pour l'année 2024, Citeo allouera les moyens prévus au cahier des charges pour chaque territoire pour accompagner les soutiens à l'investissement dans le cadre d'appels à projets.

Citeo propose d'instruire des appels à projets spécifiques aux collectivités d'Outre-mer en proposant plusieurs phases de dépôt de candidatures par année.

Points de non-conformité / plan d'action – Standard expérimental CSR

Point de contrôle 131 : *Vérifier que le titulaire met en place une expérimentation pour des standards expérimentaux relatifs aux CSR et que cette expérimentation reprend les informations contenues dans sa demande d'agrément*

Non conforme moyens mis en œuvre

L'expérimentation n'a pas été mise en place.

Une étude a été menée sur les Combustibles Solides de Récupérations en France.

L'étude s'est terminée en novembre 2020, et a été présentée au Comité de Concertation pour la Reprise et le Recyclage (2C2R) le 10 mars 2021.

Elle a conclu que le standard expérimental n'était pas l'outil permettant le développement du CSR pour les refus de tri.

Commentaire / Plan d'action

Cette disposition n'est plus valable dans le nouveau cahier des charges qui modifie la modalité de prise en charge des refus de centre de tri.

Conformément au cahier des charges 2024, Citeo organise en toutes circonstances et sans frais, la reprise des refus de tri des déchets d'emballages ménagers et papiers graphiques issus des centres de tri des collectivités locales volontaires et qui respectent les pré-requis.

Points de non-conformité / plan d'action – Hors foyer rapport annuel

Point de contrôle 158 : *Contrôler les informations inscrites par le titulaire dans son rapport annuel.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Si les rapports annuels 2021 et 2022 contiennent bien la liste des autres acteurs avec lesquels Citeo a contractualisé, nous ne retrouvons pas toujours l'exhaustivité des éléments attendus par le cahier des charges, notamment les indicateurs de suivi, dont les tonnages recyclés pour chaque matériau et les moyens financiers mobilisés.

Commentaire / Plan d'action

Nous veillerons à faire figurer dans les prochains rapports annuels d'activité les informations pertinentes et attendues. Une relecture complémentaire sera réalisée à cet effet.

Points de non-conformité / plan d'action – Hors foyer évolution des tonnages

Point de contrôle 162 : *Vérifier l'évolution des tonnages collectés pour recyclage au regard des objectifs fixés dans le cahier des charges*

Non conforme - Moyens pouvant être renforcés

Selon le cahier des charges, le titulaire soutien techniquement et/ou financièrement la collecte de ces déchets pour recyclage à raison au minimum de 60 000 tonnes par an.

Tonnes tracées jusqu'au recycleur final :

- 370 tonnes en 2021
- 150 tonnes en 2022

Citeo n'étant pas en contrat directe avec les prestataires de collecte et de traitement, la collecte des informations est difficile à réaliser.

Commentaire / Plan d'action

Les nouvelles dispositions du cahier des charges 2024 de reprise sans frais par l'éco-organisme vont permettre d'accélérer le déploiement national.

Un plan d'action sur trois ans est déployé pour couvrir 100% du territoire et des détenteurs bénéficiaires : concerter avec les parties prenantes, lancer les études pour dimensionner le juste dispositif de collecte et traitement, référencer et contractualiser avec les opérateurs de collecte, passer les marchés de tri, reprise et recyclage, suivre la traçabilité jusqu'au recycleur final, contrôler et suivre la performance.

Points de non-conformité / plan d'action – Hors foyer suivi de la performance

Point de contrôle 165 : *Contrôler les mesures mises en place par le titulaire pour assurer le suivi de la performance de la collecte des déchets d'emballages ménagers issus de la consommation hors foyer.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Le suivi de la performance est réalisé via les certificats de recyclage transmis par les opérateurs. Peu de certificats sont transmis.

Citeo n'étant pas en contrat directe avec les prestataires de collecte et de traitement, la collecte des informations est difficile à réaliser.

Commentaire / Plan d'action

Conformément aux nouvelles dispositions du cahier des charges 2024, Citeo organise la reprise sans frais des déchets d'emballages ménagers et papiers issus de la consommation nomade hors périmètre des collectivités. Un plan d'action sur 3 ans est déployé pour couvrir 100% du territoire et des détenteurs bénéficiaires.

Citeo définira des indicateurs de performance dont il monitorera l'évolution.

Ces indicateurs permettront de suivre le déploiement de la reprise sans frais, le taux de couverture, les quantités collectées, la qualité des flux et la traçabilité jusqu'au recycleur final.

Points de non-conformité / plan d'action – Recherche et Développement

Point de contrôle 175 : *Le titulaire consacre sur la durée de son agrément au minimum 1,5% du montant total des contributions qu'il perçoit à des projets de recherche et développement*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Obligation minimum 2021 : 45 739 k€

Charges engagées : 33 289 k€ (soit 73 %)

Obligation reportée sur 2022 : 9 653 k€

Obligation minimum 2022 : 54 539 k€

Charges engagées : 43 543 k€ (soit 80 %)

Obligation reportée sur 2023 : 10 996 k€

Commentaire / Plan d'action

Conformément au nouveau cahier des charges 2024, le budget a été prévu afin de consacrer au minimum 1,5% du montant total des contributions financières pour améliorer la recyclabilité et la performance environnementale des produits d'emballages ménagers et des papiers graphiques. Ce budget sera suivi.

Un renforcement du pilotage des projets sera mis en place à l'aide d'indicateurs de performance pour assurer l'atteinte des objectifs et pour mesurer l'impact de la R&D.

Points de non-conformité / plan d'action – Adhérents Logo point vert

Point de contrôle 180 : *Vérifier la cohérence des messages et l'impartialité du contenu des messages.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

Les conditions générales du contrat type adhérent de Citeo contiennent une mention du logo « Point Vert ».

Commentaire / Plan d'action

Citeo justifie la mention du logo Point Vert par la nécessité de concéder la licence aux entreprises qui disposeraient toujours de ce logo sur leur emballage afin que leur apposition ne constitue pas un délit de contrefaçon. Dans le cadre de la procédure d'agrément 2024, le contrat type contient bien le point vert. A ce jour, aucune demande n'a été formulée sur ce point.

Points de non-conformité / plan d'action - Communication/Coordination titulaire

Point de contrôle 214 : Vérifier les mesures mises en place par le titulaire pour participer, dans le cadre du dispositif encadrant la coexistence entre titulaires, à l'élaboration d'une action de communication nationale au titre de la filière des emballages ménagers.

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

À date du contrôle périodique, les deux titulaires Citeo et Leko n'ont pas élaboré une action de communication nationale au titre de la filière des emballages ménagers.

Commentaire / Plan d'action

Les éco-organismes agréés se coordonneront sous l'égide de l'organisme coordonnateur en vue d'assurer la cohérence de leurs propositions sur les matières visées par le cahier des charges. Ils se coordonneront également en vue de soumettre, pour accord au ministre chargé de l'environnement, des propositions conjointes sur les matières visées par le cahier des charges.

Points de non-conformité / plan d'action – Communication/Coordination titulaire

Point de contrôle 215 : *Vérifier la participation du titulaire aux réunions trimestrielles des titulaires pour échanger sur les programmes d'information et de communication des titulaires.*

Partiellement conforme - Moyens pouvant être renforcés

À date du contrôle périodique, les deux titulaires Citeo et Leko n'ont pas échangé sur les programmes d'information et de communication.

Commentaire / Plan d'action

Les éco-organismes agréés se coordonneront sous l'égide de l'organisme coordonnateur en vue d'assurer la cohérence de leurs propositions sur les matières visées par le cahier des charges. Ils se coordonneront également en vue de soumettre, pour accord au ministre chargé de l'environnement, des propositions conjointes sur les matières visées par le cahier des charges.