

La Poste

9 rue du colonel Avia
75015, Paris, France

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

Période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2024

À l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité »), désigné comme organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation Cofrac Validation/Vérification, n°3-1884 rév2, portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans les rapports du comité de mission et relatives à la période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2024, joints aux rapports de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 du code de commerce et inscrit dans ses statuts, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- ▶ le fait que l'entité ait atteint les objectifs opérationnels qu'elle a définis et sous-tendant les objectifs sociaux et environnementaux précités,
- ▶ le fait que l'entité ait mobilisé les moyens adéquats et cohérents au regard de ses ressources et du plan d'action défini par la direction, et que
- ▶ par conséquent, La Poste respecte chacun des objectifs, inscrits dans ses statuts, que l'entité s'est donnée pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité.

Commentaires

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

- ▶ Nous constatons qu'une partie des objectifs de la mission de La Poste se décline à travers des objectifs opérationnels qualitatifs portant sur le déploiement d'actions, de mesures ou d'offres clés pour la mise en œuvre de la mission. Ces objectifs opérationnels qualitatifs, pour certains révisés lors de l'exercice 2024, sont par ailleurs associés systématiquement à des indicateurs chiffrés, non-objectivés. L'ensemble des objectifs opérationnels et indicateurs associés sont précisés dans le rapport du comité de mission.
- ▶ Nos diligences mettent en évidence un axe d'amélioration en matière de pilotage et de gouvernance de certains indicateurs⁽¹⁾ suivis dans le cadre de la mission qui sont des indicateurs établis sur la base de plusieurs sources de données, et dont le mode de calcul, les modalités de suivi, et le niveau de robustesse varient tel que précisé en note méthodologique du rapport du comité de mission.
- ▶ En particulier, nous constatons qu'une part équivalente à environ 15% de la donnée relative à l'indicateur « Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique » est établie en 2024 sur la base d'une estimation, comme expliqué en note méthodologique du rapport du comité de mission. Des améliorations pourraient être apportées notamment par le renforcement des contrôles internes.

(1) Nombre de bénéficiaires des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles, Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

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

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans les rapports du comité de mission (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Comme indiqué dans le rapport du comité de mission, les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction :

- ▶ de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L.210-10 du code de commerce;
- ▶ de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité;
- ▶ de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux et comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs;
- ▶ d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir ses rapports en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmises par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ces rapports sont joints aux rapports de gestion du Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Sociétés à mission⁽²⁾ complété de nos procédures propres, figurant en annexe du présent rapport, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)⁽³⁾.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

(2) [Avis Technique – Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Version de Juin 2024](#)

(3) ISAE 3000 (révisée) – Mission d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et mai 2025 sur une durée totale d'intervention d'environ huit semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons notamment mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

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

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

Nos travaux ont porté sur :

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

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

- ▶ Cohérence de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus au regard de l'activité de l'entité
 - Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
 - Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - les informations disponibles dans l'entité (par exemple, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques);
 - la feuille de route de société à mission et les derniers rapports du comité de mission établis depuis la dernière vérification;
 - le cas échéant, ses publications (par exemple, rapport de gestion, rapport de durabilité, sur le site internet);
 - Nous avons apprécié si les objectifs sociaux et environnementaux sont cohérents avec la raison d'être, s'ils constituent des leviers pour l'accomplir ou des engagements sur la façon de l'accomplir;
 - Nous avons apprécié si la raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus
 - sont explicites et permettent à un lecteur qui ne connaît pas l'entreprise d'identifier son activité;
 - permettent de comprendre la contribution de l'entreprise à la Société et si l'entreprise est en capacité de maîtriser et d'agir sur ses enjeux sociaux et environnementaux;
 - sont spécifiques à l'entreprise, au regard de ceux des autres sociétés à mission du même secteur;
 - sont alignés avec le modèle d'affaire de l'entité; nous avons vérifié notamment que le chiffre d'affaires de l'entité n'est pas déconnecté de sa raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus et que l'évolution du chiffre d'affaires n'est pas potentiellement sans rapport, voire partiellement contradictoire, avec sa raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus;
 - sont exprimés avec des termes précis en lien avec l'activité de l'entreprise et non uniquement avec des termes génériques tels que durable, responsable, soutenable.
- ▶ Cohérence et articulation de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux au regard des objectifs opérationnels retenus

Nous avons apprécié si :

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

Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité, la cohérence entre :

- ▶ les informations collectées;
- ▶ la raison d'être et
- ▶ les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous avons vérifié l'existence éventuelle d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification, nous avons apprécié si l'entité a mobilisé les moyens adéquats et cohérents au regard de ses ressources et du plan d'action défini et si les objectifs opérationnels sont en ligne avec les valeurs attendues des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission tel que décrit dans les rapports du comité de mission et atteints.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- ▶ Prise de connaissance :
 - nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que les rapports du comité de mission;
 - nous avons échangé avec le comité de mission sur son appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux et, le cas échéant, avec les parties prenantes pour les objectifs qui les concernent. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans les rapports du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, afin d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux. Nous avons également pris connaissance de la manière dont le comité de mission a rendu compte de ces résultats;
- ▶ Analyse des moyens et ressources mobilisés :
 - par entretien avec notamment l'organe de direction de l'entité, nous avons apprécié les moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux;
 - nous avons apprécié, au regard de l'évolution des affaires sur la période, l'adéquation des moyens et ressources mis en œuvre et de ceux visant spécifiquement à l'atteinte des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires;
- ▶ Sincérité des indicateurs de performance :
 - nous avons vérifié la présence dans les rapports du comité de mission d'indicateurs de performance cohérents avec les objectifs opérationnels, définis le cas échéant, permettant de rendre compte de l'atteinte des objectifs opérationnels et de l'avancement sur les trajectoires définies;
 - nous avons apprécié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs, et notamment nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible;
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions;
 - apprécié la cohérence d'ensemble des rapports du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.
- ▶ Non-respect d'un ou de plusieurs objectifs sociaux et environnementaux

Dans le cas où un ou des objectifs sociaux et environnementaux ne sont pas respectés, nous avons pris connaissance des raisons le justifiant, présentées dans le rapport du comité de mission. Au regard du contexte de l'entité, nous avons apprécié si ces raisons sont liées à des circonstances exceptionnelles, extérieures à l'entité, ne pouvant pas être anticipées au moment où les objectifs opérationnels ont été définis.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris la Défense, le 14 mai 2025
KPMG S.A.



Stéphanie Millet
Associée

Fanny Houlliot
Signature numérique de Fanny Houlliot
Date : 2025.05.14 16:15:59 +02'00'

Fanny Houlliot
Expert ESG