



RAPPORT ANNUEL 2021-2022



Ce rapport annuel 2021/2022 présente la vision stratégique et prospective de notre groupe ainsi que les performances financières et extra financières de 2021. Construit avec les instances de gouvernance et les Business Units de notre groupe, il permet de comprendre et d’analyser la performance globale de nos activités. Les états financiers consolidés de l’exercice clos le 31 décembre 2021 sont arrêtés et certifiés sans réserve par les Commissaires aux comptes.

SOMMAIRE

Mot de Sophie Pécriaux	4
1. PROFIL	
30 ans de City One	8
Chiffres clefs	10
Forces	12
Organigramme	14
Gouvernance	15
2. NOS ACTIVITÉS	
Saisir les opportunités	18
Services aux entreprises	20
Expérience passagers	22
Logistique et Manutention - Interim	24
International	25
3. VALEURS ET ENGAGEMENT	
Engagement RH	28
Valeurs	30
Ethique & Intégrité	31
Responsabilité sociétale	32
Développement Durable	34
Actions RSE	36

MOT DE SOPHIE PÉCRIAUX

Ces deux dernières années ont été sans précédent et ont touché chacun d'entre nous. Nous avons tous connu des pertes – de normalité, de certitude, de contrôle – et la perte d'êtres chers pour certains.

Nous avons été sérieusement bousculés et mes pensées vont tout d'abord à tous nos collaborateurs et à leurs familles. Je suis profondément reconnaissante de la résilience que j'ai pu observer au sein du groupe City One.

► Une nouvelle réalité

Dans cette situation inédite, nous avons été les premiers mois dans une gestion immédiate de notre fonctionnement, de nos collaborateurs et de nos partenaires. Puis, la pandémie nous a poussés à relever des défis, à nous adapter à de nouvelles réalités. Plus important encore, elle nous a rendus fiers de notre capacité à nous mobiliser, à créer des offres nouvelles et à préserver les emplois.

Notre croissance qui avait été constante depuis la création du groupe a connu un coup d'arrêt en 2020. L'année 2021 a été celle d'une belle reprise montrant de manière factuelle notre agilité et les relations durables que nous avons avec nos partenaires.

Grâce au travail accompli par nos collaborateurs et à leur enthousiasme constant, grâce aux choix stratégiques en matière de développement et de transformation digitale de ces dernières années, nous concluons l'année 2021 à 148 M€.

► Un socle de valeurs pour accompagner notre trajectoire

Quand l'incertitude devient une circonstance, s'accrocher à ses valeurs permet de conserver sa trajectoire. Depuis la fondation du groupe, nous avons choisi l'intégrité, la diversité, l'enthousiasme, l'excellence. C'est avec ces valeurs que nous avançons et cela fait partie intégrante de notre offre de services.

Nous sommes un groupe socialement responsable et nous maintenons, voire amplifions chaque année nos actions avec les institutions, les associations, les fonds de dotation, afin de contribuer à une politique inclusive et à une société plus juste.

Cela s'est notamment traduit l'an passé, par le soutien à la création de l'AMA (Association des métiers de l'aéroportuaire) dont la vocation rejoint nos objectifs en matière de soutien à l'emploi, le renforcement de partenariat pour maximiser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou bien encore des scores compris entre 79 et 100/100 sur l'index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes évalués sur nos différentes filiales.

► L'humain au cœur de City One

Dans l'expérience client que nous proposons, l'humain est déterminant. Notre agent d'accueil va être le premier contact, le créateur du lien et celui qui assure notre prestation d'excellence. L'humain est au cœur de notre projet d'entreprise.

C'est pourquoi, nous considérons la valorisation des Hommes, leur épanouissement et le développement de leurs compétences comme une finalité aussi importante et consubstantielle à notre performance économique.

► Perspectives

2022 et les années à venir s'annoncent avec une certaine complexité du marché de l'emploi au niveau national.

Sur le plan sanitaire, c'est l'éclaircie qu'on espère durable, mais qui a de toute façon modifié le secteur de l'accueil : plus digital, plus sécuritaire et plus personnalisé, avec de nouveaux services dans une approche d'hospitality management.

Enfin, nous suivons avec attention l'impact de la situation géopolitique sur le contexte économique et social. Nous voulons jouer un rôle dans toutes ces transformations et grandir avec. Comme nous l'avons déjà prouvé, nous ferons la différence par l'innovation, la formation, la diversité des talents de City One tout en étant convaincus du rôle citoyen de notre entreprise.

Nous sommes déterminés et mobilisés. J'ai une immense confiance dans l'avenir de City One.



Sophie Pécriaux
Fondatrice
Groupe City One



1. PROFIL

CITY ONE, UN LEADER DES MÉTIERS DE L'ACCUEIL ET DES SERVICES

Fondé en 1991 par Sophie Pécriaux, City One est un groupe français indépendant, présent dans 4 pays (France, Belgique, Luxembourg, Maroc). Depuis plus de 30 ans, nous sommes garants de l'excellence dans l'accueil, point de contact stratégique de l'expérience client. Nos prestations évoluent au gré des nouveaux usages, des normes et des technologies. Du sourcing au recrutement, de la formation aux tenues, du reporting qualité au management, à chaque étape, la proposition de services se doit d'être unique et personnalisée.

Développement en France et à l'international



1991
Fondation
de City One



1994
Création de l'Agence
de Paris



1998
Création
de l'Agence belge



1999
Création
de l'Agence de Lyon



2000
Diversification
des services
aéroportuaires



2002
Création des
agences de Marseille
et de Rennes



2003
Lauréat des trophées
du dynamisme social



2004
Adhésion au Global
Compact



2005
Création de
City One Airport



2008
Acquisition de
« Hôtesses et Groom
de Paris »



2009
Acquisition de
Aviséo



2009
Création de l'Agence
luxembourgeoise



2011
Diversification des
services ferroviaires



2012
Création de l'activité
de service Business
Lounge



2013
Création d'un
service de
conciergerie



2016
Création
de l'Agence
Bordeaux et Maroc



2017
Concession du Toit
de la Grande Arche

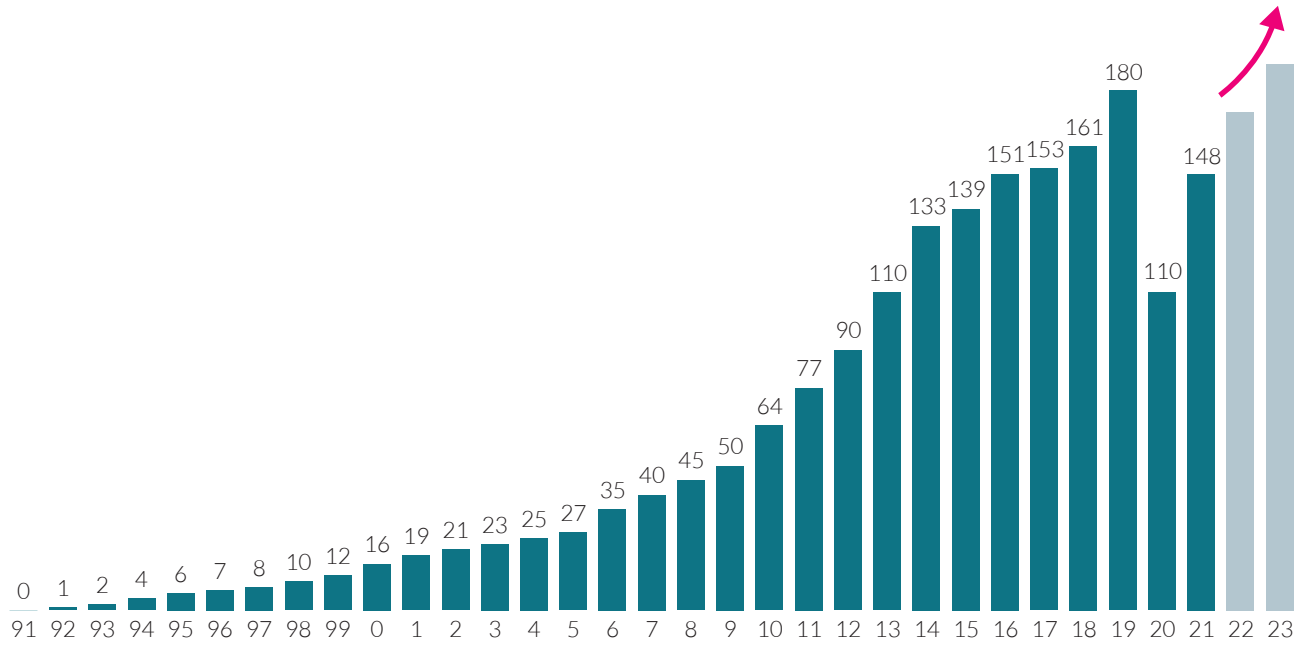


2021
EcoVadis Bronze
et Silver pour
les services
aéroportuaires



2021
30 ans
de City One

30 ans de croissance – Évolution CA de City One



City One est aujourd'hui la preuve que l'agilité, liée notamment à la totale indépendance et à l'état d'esprit du groupe, permet d'aller de l'avant. En 30 ans, City One a connu des phases simultanées de consolidation et d'accélération et plus récemment avec l'impact du covid, une période où il a fallu s'adapter très rapidement. **Consolider** en parvenant à des tailles critiques pour convaincre le marché. **Accélérer** par la prise de risque et la réflexion stratégique, sans oublier d'industrialiser ses savoir-faire pour gagner en productivité, et ensuite les décliner sur de nouveaux marchés ou domaines d'activités.

S'adapter en proposant des solutions qui répondent aux besoins de nos partenaires, de manière réactive et toujours avec une exigence forte sur la qualité des prestations effectuées.

L'année 2021 nous a permis de ressentir de nouveau la dynamique de la croissance. Nos récents accords de partenariats sur de nouveaux marchés sont des bons indicateurs pour espérer retrouver d'ici quelques mois un chiffre d'affaires similaire à celui d'avant la pandémie.



2021

30 ans du Groupe City One



148 M€

de chiffre d'affaires



3 500

collaborateurs ETP*



2 000

références clients



12 500

prestations



34 000

heures de formation



17

Implantations en France,
en Europe et en Afrique

**Pour être plus près de nos clients
et du terrain...**

- **5 agences en IDF** (Paris 17^e et 9^e ;
Paris-Roissy Charles de Gaulle ;
Paris-Orly ; La Défense)
- **9 agences en régions** : Aquitaine,
Centre Rhône-Alpes, Grand Est,
Grand Ouest, Occitanie, PACA ;
- **3 agences à l'international** :
Belgique ; Luxembourg ; Maroc.

*Collaborateurs Équivalent Temps Plein

Évolution du chiffre d'affaires
2020/2021 : une belle
dynamique pour tous les
secteurs

+ 34 %

de CA sur l'ensemble
du groupe

+ 32 %

de CA pôle événementiel

+ 21 %

de CA pôle intérim

+ 20 %

de CA en logistique
et manutention

+ 16 %

de CA pôle accueil
en entreprise

+ 16 %

de CA pôle ferroviaire

+ 14 %

de CA pôle aéroportuaire

5 activités



SERVICES AUX ENTREPRISES :
accueil en entreprise et soft FM,
événementiel, culturel,
animation et distribution



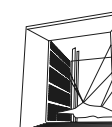
SERVICES AUX PASSAGERS :
aéroportuaire et ferroviaire



LOGISTIQUE ET MANUTENTION

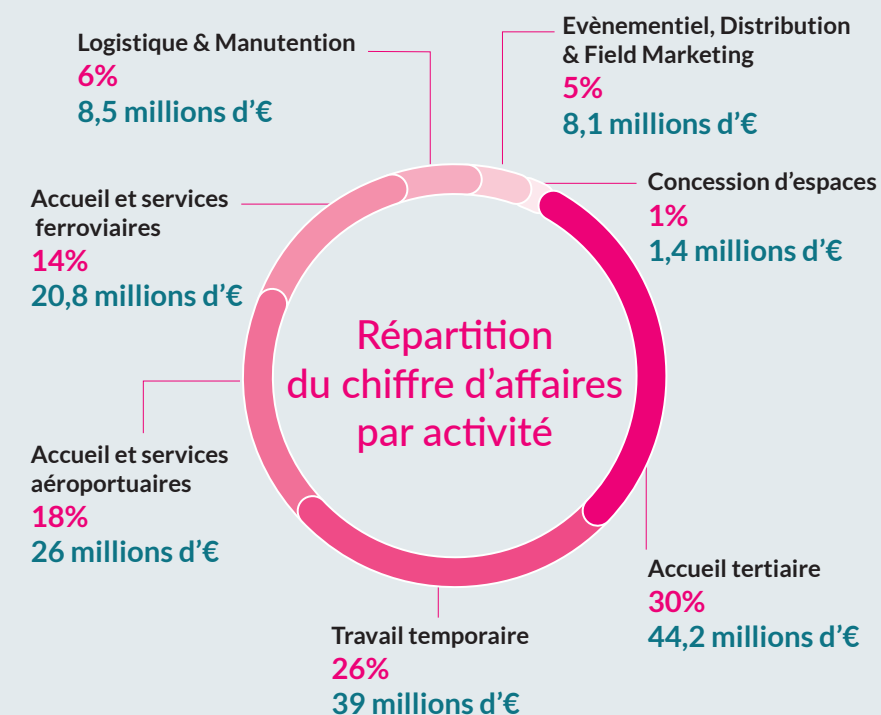


TRAVAIL TEMPORAIRE



CONCESSION :

toit de la Grande Arche de la Défense



La reprise d'activités au second semestre sur les pôles aéroportuaire, accueil entreprise et événementiel a permis au groupe City One d'atteindre une croissance du chiffre d'affaires de +34% entre 2020 et 2021. La mise en place des contrôles du pass vaccinal ou sanitaire dans le secteur ferroviaire à partir de l'été 2021 a également donné une impulsion de + 16% sur ce secteur. Le secteur de l'intérim a connu une dynamique forte avec +21% de CA.

Nous restons en 2021 sur une répartition du CA avec 98% réalisé en France et 2% à l'international. Toutefois, le cumul du CA des 3 agences en Belgique, au Maroc et au Luxembourg suit la croissance de l'ensemble du groupe et connaît de belles performances : +23% au Luxembourg, +40% en Belgique et +63% au Maroc.



Interview

Nicolas Lixi
Président
Groupe City One

UNE EXPERTISE TECHNIQUE RECONNUE

La réussite du Groupe City One repose, dans tous les métiers que nous exerçons, sur notre volonté de toujours améliorer la qualité de service que nous rendons à nos clients.

Pour y parvenir notre sens de l'écoute est primordial : l'écoute de nos clients et de leurs enjeux s'additionne à celle de nos collaborateurs qui apportent leurs visions pragmatiques du métier.

Ce fonctionnement nous permet de conjuguer l'avant-gardisme des services que nous proposons, grâce à la meilleure compréhension des besoins de nos clients, et la meilleure faculté à produire nos services de manière efficiente et socialement responsable.

C'est cette démarche qui caractérise le Groupe City One. Elle nous permet de nous diversifier, de faire grandir la compétence de nos collaborateurs qui bénéficient, aujourd'hui, d'une expertise reconnue par nos clients et nos pairs.



L'INNOVATION AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DU GROUPE

Né en 1991, nous avons l'ambition de rester l'un des leaders français du marché de services au XXI^{ème} siècle. Nos métiers se développent, nos clients ont des besoins croissants et souhaitent bénéficier d'un service dont les normes et les attentes évoluent avec les transformations sociologiques. Il est donc indispensable que nous continuions à investir dans la transformation digitale de nos métiers. Cette démarche doit se fondre dans notre façon de produire, c'est le « service augmenté » dans lequel l'humain reste prépondérant.



UN RÉSEAU D'AGENCES EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Tous nos services sont proposés à un niveau de qualité d'excellence en France et à l'international.

UN PORTEFEUILLE DIVERSIFIÉ DE CLIENTS

Avec plus de 2000 références clients, nous travaillons pour tous les secteurs d'activités, quelle que soit la taille de l'entreprise.

UN FORMIDABLE CAPITAL HUMAIN

Avec 3500 employés (ETP) et 134 nationalités représentées, nos collaborateurs sont notre première richesse et au cœur de notre projet d'entreprise.

UNE OFFRE DE SERVICES SUR-MESURE

Nos clients sont uniques. Chaque cahier des charges bénéficie d'une expertise spécifique.

UNE GOUVERNANCE EXPÉRIMENTÉE ET STABLE

Notre équipe dirigeante réunit des experts métiers confirmés, capables de répondre à l'ambition du groupe.

LE SENS DE L'INNOVATION

La digitalisation est au cœur de notre stratégie pour simplifier nos process, effectuer un pilotage terrain en temps réel et suivre la qualité de nos prestations.

UN CIRCUIT DE FORMATION RODÉ

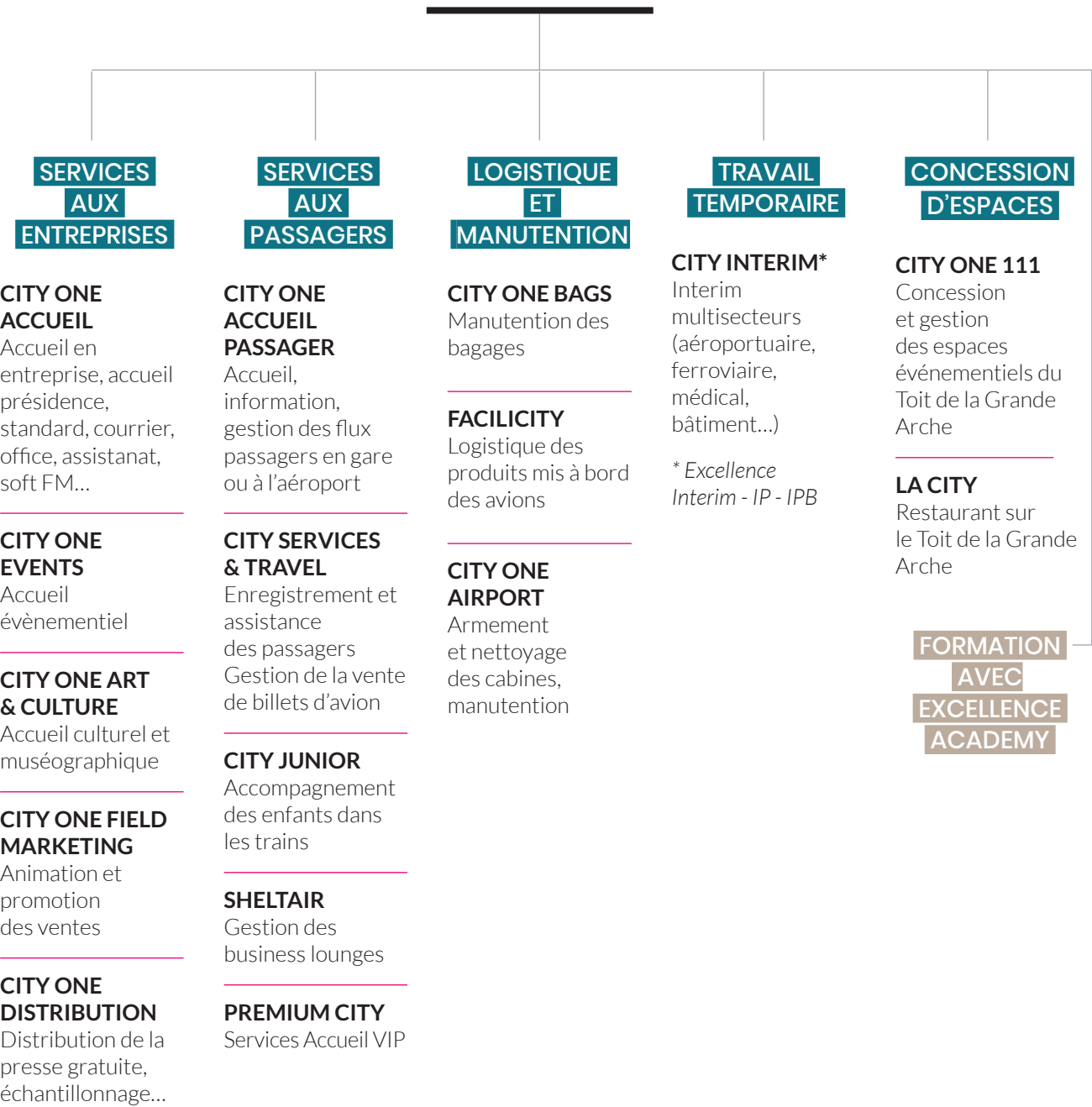
Nous organisons des plans de formation pour développer et assurer l'employabilité de nos collaborateurs.

UNE POLITIQUE RSE ENGAGÉE

City One s'est engagé depuis sa création pour transformer ses convictions en actions concrètes et contribuer au développement d'une société responsable et durable.



Activités du Groupe City One
détenu à 100% par Sophie Pecriaux



Les activités de City One France sont également proposées en Belgique, au Luxembourg et au Maroc.

Comex

DES ADMINISTRATEURS
ACTIFS ET ENGAGÉS

- Sophie Pécriaux**
Fondatrice et Présidente Internationale
- Nicolas Lixi**
Président City One France
- Karine Pelamourgues**
Directrice Générale France et International
- Anne Sophie Carbonnaux**
Directrice Commerciale

Entreprise

INSTANCE DE DIRECTION
DU GROUPE

- Sophie Pécriaux**
Fondatrice et Présidente Internationale
- Nicolas Lixi**
Président City One France
- Karine Pelamourgues**
Directrice Générale France et International
- Anne Sophie Carbonnaux**
Directrice Commerciale
- Frédéric Bouquet**
Directeur Comptable
- Frédéric Jaouen**
Directeur Administratif
- Laurent Alberola**
Directeur des Ressources Humaines
- Anne France Legal**
Directrice des Relations Sociales
- Sylvie Delvordre**
Directrice SI
- Patricia Doria**
Directrice Marketing et Communication
- Olivier Duchene**
Directeur RSE Qualité

Comité éthique

PORTÉ PAR LA DIRECTION
GÉNÉRALE DU GROUPE

- Anne France Legal**
Directrice des Relations Sociales
- Laurent Alberola**
Directeur des Ressources Humaines
- Marie-Cécile Ménard**
Directrice Recrutement
- Patricia Doria**
Directrice Marketing et Communication
- Marilyne Colin**
Directrice Régionale Centre Est
- Olivier Duchene**
Directeur RSE Qualité



2. NOS ACTIVITÉS

5 DOMAINES D'EXPERTISES

Nos activités d'accueil et de services se déploient en entreprise, en événementiel, dans le culturel, en animation et promotion des ventes et au sein des plateformes aéroportuaires et ferroviaires. Pour compléter cette offre, nous proposons également du travail temporaire dans nos domaines d'activités et la location d'espaces exceptionnels. L'humain est au cœur de notre projet d'entreprise. C'est l'élément clef qui nous permet de proposer un service de qualité sur-mesure et qui va concentrer nos investissements en formation et digitalisation des outils.

City One évolue au fil des années pour proposer des services en adéquation avec les tendances qui impactent la société, les entreprises et les citoyens salariés qui les composent. Saisir les opportunités d'un monde en mouvement et s'adapter sont des ingrédients indispensables à notre réussite.



VERS LE TRAVAIL HYBRIDE DANS LES ENTREPRISES

Repenser l'accueil des résidents et les services dans les entreprises alors que la plupart d'entre elles se tournent vers le travail en mode hybride avec un mix télétravail et présentiel.

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

Intégrer les nouveaux usages autour du mobile, le sans contact, le contrôle vocal, la biométrie, l'automatisation et la simplification des process au service des clients et des salariés.



TOTAL EXPÉRIENCE (TX)

Passer de l'expérience client à une approche plus totale qui intègre l'expérience des employés et des partenaires. La qualité de l'expérience collaborateur (EX) est étroitement liée à la création d'une expérience client (CX) réussie.

VALORISATION DES RAPPORTS HUMAINS

Personnaliser la relation ne passe pas que par la data. À ce jour, l'humain reste le meilleur allié d'un accueil chaleureux et d'une communication pertinente. Le digital accompagne l'humain, l'humain reste au cœur de la relation.



RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

S'engager dans des programmes qui répondent aux attentes des citoyens d'aujourd'hui et contribuent à une société plus juste et solidaire.



Faire évoluer nos métiers

L'externalisation de l'accueil enrichit l'entreprise qui y recourt : elle reçoit les services d'une société spécialisée qui apporte son savoir-faire et son expertise et lui permet de se concentrer sur son cœur de métier. La stratégie du groupe est d'apporter aux clients la garantie de bénéficier des compétences humaines, technologiques et matérielles les plus récentes et performantes, avec un niveau de qualité constant. Dans le contexte du travail hybride, notre objectif est d'apporter la meilleure expérience aux salariés de nos clients en leur apportant notamment des services complémentaires. La tendance est d'aller vers des solutions d'hospitality management pour répondre aux besoins des salariés d'aujourd'hui. Concrètement, City One va utiliser les outils digitaux appropriés, former ses chargés d'accueil pour garantir l'excellence et développer des partenariats dans le domaine de la conciergerie.

Anne-Sophie Carbonnaux - Directrice commerciale



Veiller sur notre capital humain

Les activités du groupe reposent très largement sur les savoir-faire et l'engagement de nos collaborateurs. City One regroupe plus de 3500 ETP et 134 nationalités, une véritable richesse sur laquelle il faut veiller en pensant à la santé, la sécurité et la formation. En 2021, je note deux faits marquants : une nouvelle évaluation des risques dans l'entreprise pour nous permettre de progresser en santé et sécurité ; le lancement de e-CityLearn, notre nouvelle application de formation digitale dédiée à nos chargés d'accueil avec des modules d'apprentissage pédagogiques et ludiques.

Laurent Alberola – Directeur des Ressources Humaines



Être engagé

City one propose de nombreux emplois pour tous les niveaux de qualification. Nous proposons aussi des emplois à temps partiel qui peuvent constituer un travail complémentaire à une autre activité professionnelle ou à des études. Nous soutenons de nombreux programmes dédiés à l'insertion professionnelle, à la diversité et la lutte contre l'illettrisme. Toutes ces raisons nous permettent de nous sentir acteurs de l'inclusion et de la diversité. Pour City One, la responsabilité sociale est à la fois une conviction et une mission d'entreprise dans la société d'aujourd'hui.

Olivier Duchene – Directeur RSE

ACCUEIL ÉVÉNEMENTIEL

Des soirées de gala aux salons, des événements sportifs internationaux aux résultats annuels des entreprises du CAC 40, des défilés de mode aux congrès médicaux, nous sommes un partenaire conseil pour optimiser les aspects logistiques et opérationnels, définir des protocoles d'accueil sur-mesure, choisir les tenues adaptées à chaque prestation, sélectionner, former nos hôtes et hôtesses et proposer une disponibilité 24h/24 de nos experts métiers.

- Accueil visiteurs et VIP,
- Gestion des flux,
- Billetterie, vestiaire,
- Animation sur stands,
- Gestion dans les salles de conférences ou de spectacles...

DISTRIBUTION & ANIMATION

Face à un consommateur très connecté et informé, l'humain est un pilier de la relation de proximité. City One Field Marketing propose des équipes expertes, ambassadrices de marques, chargées d'animer un corner en distribution sélective ou un point de vente en GMS, pour rendre attractif un parcours client, réaliser des ventes à forte valeur ajoutée ou développer le panier moyen.

- Animation commerciale,
- Démonstration de produits,
- Street marketing,
- Distribution presse...

ÉVÉNEMENTIEL / FIELD MARKETING

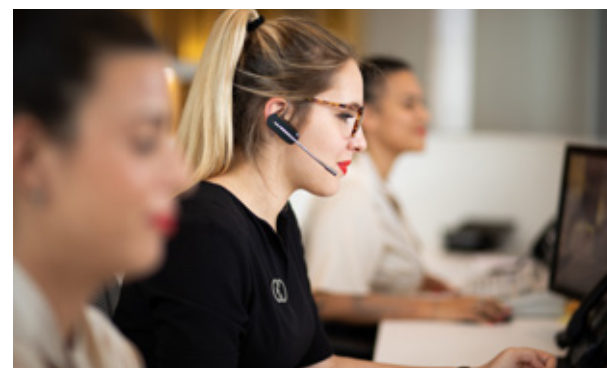
1 600
collaborateurs

8
M€ de CA

+1 500
événements/an

ACCUEIL EN ENTREPRISE & SOFT FM

Dynamiques, polyvalents, réactifs, à l'aise sur les supports digitaux, nos chargés d'accueil sont les premiers contacts avec l'entreprise et la marque. Ils doivent incarner une culture d'entreprise et s'inscrire dans l'environnement de travail. L'enjeu pour City One est d'offrir du sur-mesure en proposant, en plus d'un accueil souriant et haut de gamme, d'autres services type : gestion du courrier, factotum, logistique, petite manutention et bien sûr une conciergerie...



ACCUEIL EN ENTREPRISE

37
M€ de CA

+1 000
ETP

+9 000
heures de formation

28 %
ETP

NOS +

- DIGITALISATION DES OUTILS
- PROCESS CERTIFIÉS NF SERVICE
- E-LEARNING POUR NOS SALARIÉS
- CENTRE DE FORMATION INTERNE

ACCUEIL CULTUREL

City One Art & Culture propose une offre de compétences dédiée aux besoins propres des structures culturelles comme la réservation, la gestion des caisses, le contrôle des billets, le vestiaire, la gestion des audio guides, le placement en salle, l'accueil des publics, la médiation, l'accueil pédagogique ou encore celui des groupes. Nos chargés d'accueil sont à la fois des experts et des passionnés du monde culturel (mélomanes, cinéphiles...) et très souvent, des artistes eux-mêmes.

250
collaborateurs

10
musées



TOIT DE LA GRANDE ARCHE

Au cœur de la Défense, City One propose un lieu unique pour les rencontres d'affaires et les événements privés, un lieu d'échanges à la table d'un grand chef, un lieu festif avec une programmation d'afterwork. Le Toit de la Grande Arche est également un espace dédié à la culture, avec des expositions de photojournalisme engagées afin de redonner vie à ce monument classé du patrimoine français.

ARTISTES & POP-UP

Daniel Angeli • Grandeur Nature • Cyril Kongo • Yann Arthus-Bertrand • Stéphane De Bourgies • Jean-Marie Perier • Nikos Aliagas • Pascal Maître • César Intime • Jean Ferrero • Guillaume Herbaut • Eugène Richards • Concert Bob Sinclar • et aussi : cours de Yoga & Méditation • Rooftop & Afterworks • Fête Du 14 Juillet • Le Wine Bar • La Ferme Sur Le Toit...

1 200 m²
d'espace culturel
modulable

1
rooftop
de 1 000 m² à 110 m

360°
vue sur le
Grand Paris

3
amphithéâtres
de 150 places chacun

+100
événements / an
et **260 000** visiteurs

SECTEUR AÉROPORTUAIRE

Partenaire du secteur aéroportuaire depuis 25 ans, nous comptons parmi nos références de nombreux aéroports en France et à l'international, des compagnies aériennes, des prestataires de services présents dans les aéroports pour la manutention, la sûreté, la logistique, les espaces dédiés aux passagers.

City One a su acquérir une expertise solide dans le pilotage de prestations d'orientation, d'enregistrement, d'accueil et de renseignements des passagers au sein de l'environnement complexe et exigeant des plateformes aéroportuaires.

Notre exigence de qualité repose sur différents atouts :

- un **encadrement** hautement qualifié ;
- le **développement de la QVT** (Qualité de Vie au Travail) alliant bien-être au travail et qualité professionnelle (aménagement des locaux, la recyclerie...);
- des **formations propres au milieu aérien** qui apportent à nos collaborateurs une excellente maîtrise des procédures et des techniques ;
- une **implication dans différentes structures et associations** pour offrir des opportunités d'emploi dans le secteur aéroportuaire ;
- **plusieurs certifications** au niveau groupe dont Ecovadis pour City services (2021).



Collaborateurs

1 800

équivalents Temps Plein



Présents sur

14

aéroports

250

personnes formées
par le 1^{er} GEIQ d'IDF
avec un taux de sortie
vers l'emploi à

82 %

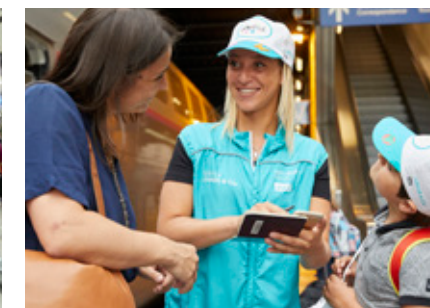
Parce que c'est inscrit dans notre ADN, l'activité aéroportuaire permet également d'apporter économiquement et socialement des réponses aux enjeux d'insertion, de formation sur nos territoires et particulièrement sur les plateformes aéroportuaires.

SECTEUR FERROVIAIRE

L'HOSPITALITÉ & LES GILETS ROUGES

A l'origine, les gilets rouges étaient là pour orienter les passagers en gare. Depuis plusieurs années, nous avons ajouté à nos missions la gestion des flux passagers, notamment lorsque nous sommes dans un contexte où la situation est exceptionnellement dégradée. L'accueil et l'information d'un passager diminuent l'incertitude liée au service. Cela rend l'attente qui s'en suit moins désagréable et impacte positivement la qualité de l'expérience client. C'est pourquoi, City One réalise entre autres des prestations sur-mesure, s'appuyant sur du personnel d'accueil performant, qualifié et agréable. En tant qu'expert de l'accueil et du service, nous sommes aujourd'hui un véritable partenaire du groupe SNCF et de la RATP.

Ces deux dernières années, malgré quelques mois d'arrêts, nous avons maintenu une activité dynamique. Notre adaptabilité et la réactivité des équipes nous ont permis de rebondir sur des prestations nouvelles et clef en main lors de la crise sanitaire. La gestion du pass vaccinal et sanitaire, qui a connu de nombreuses modifications au fil des mois, a été représentatif de la force de notre service.



ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS ET ANIMATION DE LEUR VOYAGE

City Junior gère les enfants de 4 à 14 ans de la gare de départ jusqu'à la gare d'arrivée. Nos équipes assurent la prise en charge, l'accompagnement et la sécurité des enfants et l'animation des voyages. Tous diplômés du BAFA, formés et expérimentés à l'accompagnement de mineurs en milieu ferroviaire, chaque animateur s'occupe d'un groupe de 10 enfants maximum.

21

M€ de CA

100

gares utilisant nos services

500

ETP

130

salariés en insertion

+250 000

enfants accompagnés
par City junior

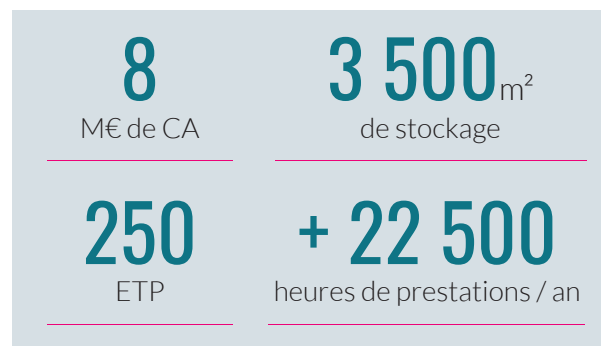


**NOTRE ENGAGEMENT
AUPRÈS DE LA SNCF**

Rendre l'expérience
des passagers la plus fluide
et agréable possible.

LOGISTIQUE ET MANUTENTION

City One Airport réalise des opérations de manutention dans les avions et le nettoyage des cabines avions des vols moyens et longs courriers. Nos atouts sont un recrutement spécialisé, une formation adaptée et une planification optimisée. Notre filiale Facilitycity dispose d'un entrepôt sous douane permettant de recevoir et de stocker les marchandises soumises aux contrôles des douanes. Maîtrisant la réglementation de la sûreté aéroportuaire, la gestion des flux passagers et l'expertise technique des bagages, City One Bags assure la logistique et la manutention des bagages sur la plateforme de Paris Charles-de-Gaulle. Nous intervenons pour quatre activités principales : logistique, manutention, armement et désarmement des cabines avions, nettoyage.



EN ROUTE VERS DE NOUVEAUX MARCHÉS

L'hospitalité et le service ne sont évidemment pas uniquement des enjeux nationaux. Dans un contexte international où les relations entre les entreprises et leurs clients ont été refaçonnées par les évolutions technologiques, l'accueil se positionne comme un élément différenciant, véritable pierre angulaire des « momentum client ».

En suivant ses clients sur de nouveaux territoires, le groupe a installé son expertise pas à pas, en Belgique, au Luxembourg et au Maroc.



CITY ONE BELGIQUE

“ En 2021, nous avons eu un élan de reprise puis nous avons été stoppés par de nouvelles mesures gouvernementales concernant l'autorisation d'exercer nos métiers, surtout en événementiel. Ce secteur a repris en mai, dans des volumes très importants, ce qui a été un autre challenge à gérer. Parmi nos contrats, nous avons réalisé de nombreux événements pour la Commission européenne et des institutions internationales. Nous avons également eu une belle lancée de notre activité d'animation et de promotion des ventes avec Bruxelles Mobilité (animations VR) ou la fédération HORECA. En accueil passager, nous avons démarré l'activité avec Thalys en gare du Midi au mois d'avril. Nous avons développé des prestations d'accueil dans de nombreux centres commerciaux comme Médiacité et au sein de nouvelles entreprises, comme le Groupe Solvay. Toutes nos activités sont en croissance et nous espérons que la confiance de nos partenaires va nous permettre de gagner de nouvelles parts de marché en Belgique. ”

Cassandra Zarza, directrice
City One Belgium



CITY ONE MAROC

“ Le Royaume du Maroc, sous l'impulsion du Roi Mohammed VI, a conduit une stratégie qui est une véritable source d'inspiration pour les pays du continent africain, et pour bien d'autres pays à travers le monde. Grâce à une gestion réussie de la crise sanitaire et un plan de relance du pays, notre agence marocaine sent au quotidien la reprise grâce aux demandes croissantes des entreprises. Le groupe City One est ravi d'être partenaire de l'économie marocaine et tout particulièrement d'avoir déployé ses équipes au sein des aéroports de Casablanca et de Nador. ”

Samiha Sebbar, directrice
City One Maroc



CITY ONE LUXEMBOURG

“ L'année 2021 a été très révélatrice des changements et de challenges engendrés par la pandémie. Nous avons vu se multiplier chez nos clients des besoins précis pour des périodes bien déterminées. Nous nous sommes donc diversifiés et spécialisés dans le placement de profils de fonctions supports. Pour exemple, des cabinets d'avocats nous ont confié le recrutement de secrétaires juridiques. Des sociétés d'assurance ou de conseils financiers nous ont confié des postes d'agents de scanning, agents au service courrier ou encore des agents aux services généraux. City One a pu apporter cette flexibilité et rapidité dans le recrutement dont ont besoin les sociétés dans un contexte de pénurie de candidats. 2022 est synonyme du retour de l'organisation d'événements pour le plus grand plaisir de nos équipes ! La croissance de l'agence est prometteuse, nous sommes prêts à relever les nouveaux défis que 2023 nous réservera ! ”

Pauline Montpellier, directrice
City One Luxembourg

TRAVAIL TEMPORAIRE

City Interim regroupe 3 marques :

- **Excellence Interim** : pôles aéroportuaire, tertiaire, médical, transport et logistique ;
- **Ingénierie Performance Bâtiment** : fondations spéciales, métiers des travaux publics et bâtiment ;
- **Ingénierie Performance** : métiers secteur ferroviaire.



L'année 2021 a été une année exceptionnelle pour l'interim. Le pôle a été particulièrement résilient dans la période covid. Il a su s'adapter à une demande très forte de clients qui ont fait appel à notre puissante capacité de recrutement sur des profils précis, sur toute la chaîne des services et notamment dans le domaine de la logistique et des transports.



3. VALEURS ET ENGAGEMENT

ÊTRE RESPONSABLE

Notre responsabilité sociétale éclaire notre projet d'entreprise, elle valorise les Hommes et les marques et donne du sens à notre activité économique. Pour City One, le développement durable est le fil rouge qui réconcilie valeurs et performances, solidarité et compétences. Au-delà de nos fortes convictions éthiques, nous tenons à veiller concrètement à la diversité, de l'âge aux origines culturelles, et à la mixité de nos équipes. L'environnement a également toute son importance et bien que notre impact soit peu conséquent, nous travaillons à des axes d'améliorations. Notre objectif est d'être un leader en matière de RSE dans notre secteur.

DIVERSITÉ

La diversité est la première notion que nous avons ancrée dans nos activités. Depuis toujours, Sophie Pécriaux a tenu à transformer le métier de l'accueil, à l'origine très stéréotypé. Nous sommes très attachés au fait de mettre en valeur tous les profils, provenant de tous horizons et sans distinction lors de nos recrutements.



55%
de femmes
aux comités
de gouvernance

52%
de femmes et
48%
d'hommes
dans le groupe

134
nationalités
dans le groupe

Près de **50%**
des effectifs
ont moins de 25 ans

21%
des effectifs
ont plus de 45 ans

15%
des embauches
sont des salariés
étrangers



Nous sommes en tête du palmarès des champions de la diversité 2022, décerné par le magazine Capital et l'institut Statista.

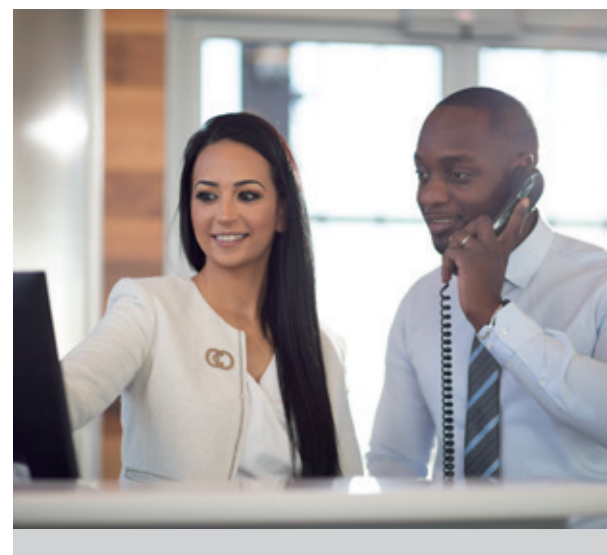
Index de l'égalité professionnelle 2021 par entité

100/100
City One
Airport

99/100
City One
Passager

79/100
City One Accueil
et Events
Objectif 2022 :
85/100

En savoir plus :
www.cityone.fr/index-egalite-hommes-femmes/



RECRUTEMENT & INSERTION

Nous misons sur des personnalités, une histoire et pas uniquement des diplômés.

City One peut proposer des emplois à tout le monde quel que soit l'âge et le profil.

Nous considérons que l'insertion par l'emploi est un des principaux leviers de lutte contre la pauvreté et nous nous impliquons dans des programmes dédiés à l'insertion et la qualification professionnelle. Les candidats sont sélectionnés et intégrés dans des dispositifs de formation en alternance afin d'obtenir un certificat de qualification professionnelle "chargé d'accueil".

250

personnes étaient
en parcours d'insertion
en 2021
soit près de **+ 30%**
par rapport à 2019

Parmi eux, **75%**
ont trouvé un emploi

FORMATION

Dans l'intérêt de l'évolution du salarié et dans celui du groupe, nous avons mis en place une politique de formation permettant à chacun d'agrémenter ses acquis tout au long de sa carrière.

542
personnes
formées
en 2021

33 960,5
heures de formation
(techniques,
management, risques
psychosociaux...)

707 800
euros d'investis
pour former

LANCEMENT DE NOTRE 1^{ER} CAMPUS DIGITAL : E-CITY LEARN

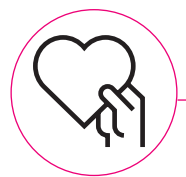
City One accompagne désormais ses collaborateurs dans leur prise de poste avec des programmes Onboarding. Notre nouvelle application, e-CityLearn, propose des modules d'apprentissage pédagogiques et ludiques ainsi que de nombreuses vidéos pour être formé à l'excellence d'un accueil City One ! Nous testons ce nouvel outil avec un parcours très structuré pour l'apprenant et nous déploierons ensuite la solution sur d'autres activités du groupe.

**#formationdigitale #collaborateurs
#onboarding #accueil #events**



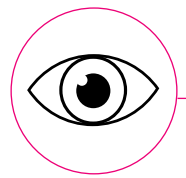
PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Chaque jour, nous agissons pour que chacun puisse adhérer à la culture du groupe, que chacun soit valorisé pour son engagement et développe une fierté d'appartenance. Nos valeurs accompagnent nos décisions et nos actions au quotidien dans tous les domaines : économique, financier, social, sociétal, environnemental.



INTÉGRITÉ

Honnêteté
Exemplarité
Responsabilité



DIVERSITÉ

Ouverture
Bienveillance
Partage



EXCELLENCE

Innovation
Réactivité
Esprit d'équipe



ENTHOUSIASME

Audace
Passion
Dynamisme



L'humain dans toute sa diversité constitue la force cardinale de City One. C'est en respectant l'humain, en renforçant les liens autour de valeurs telles que la solidarité, la tolérance, la diversité que les défis les plus ambitieux peuvent être relevés.

Forts de ces principes nous nous sommes attachés à endiguer toutes les formes de stéréotypes propres aux métiers de l'accueil et avons renforcé cette culture d'intégration et de respect de l'altérité.

Ces exigences vis-à-vis de nous-mêmes, de nos collaborateurs et partenaires nous permettent d'inscrire résolument notre action dans le cadre d'un développement raisonné et durable aussi bien pour nos parties prenantes internes qu'externes.

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE

Toujours en mouvement, nous avons ainsi la volonté d'axer notre stratégie de croissance et notre responsabilité sociale et sociétale sur les 3 champs d'actions prioritaires et 8 engagements suivants :

Promouvoir la diversité (ODD* N°1/4/5/10)

- Favoriser l'insertion par le travail
- Former et faire grandir les talents

Agir pour donner du sens dans une société durable et solidaire (ODD* N°3/8/12)

- Préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Fédérer les équipes et développer leur bien-être au travail
- Favoriser l'économie circulaire
- Développer des offres responsables et innovantes

Préserver l'environnement (ODD* N°13)

- Réduire l'impact écologique de nos activités
- Participer à la préservation de la planète

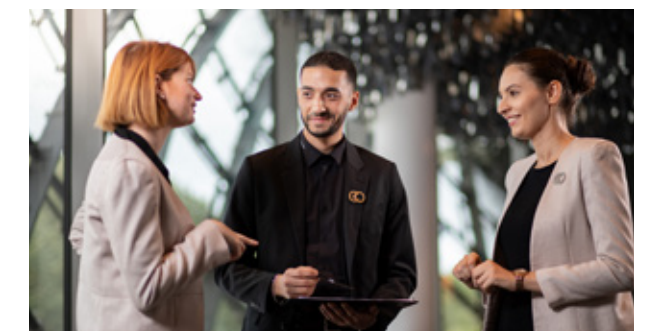
* Voir page 33 : infographie des objectifs ODD.

COMITÉ ÉTHIQUE

Le respect de notre charte des valeurs conditionne les pratiques opérationnelles, méthodes managériales et comportements professionnels. Notre comité éthique est chargé de conduire une réflexion autonome et de fournir des avis dans le respect des valeurs humanistes et démocratiques, fondées sur le droit.

TRANSPARENCE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

City One et ses collaborateurs ne tolèrent aucune pratique en matière de corruption, active ou passive, directe ou indirecte. À tous les niveaux nous sommes acteurs du respect des lois anticorruption en vigueur, et ce, dans l'ensemble des pays où nous exerçons nos activités. Nous disposons de procédures d'alertes au sein de chaque filiale afin de sensibiliser les collaborateurs aux attentes du Code de conduite de la Société.



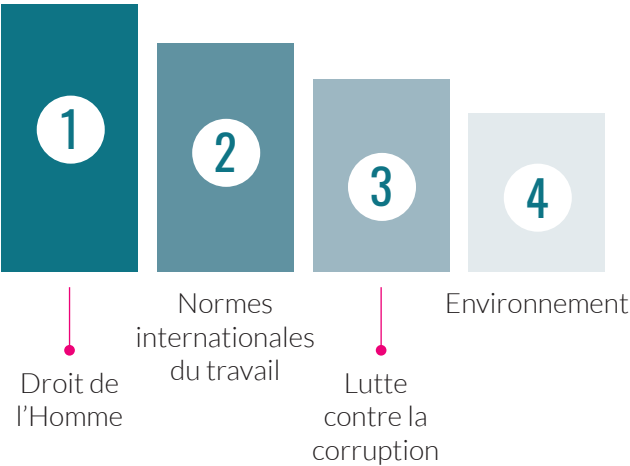
Notre responsabilité sociétale constitue un socle, facteur de performance qui éclaire notre projet d'entreprise : nous donnons du sens à notre activité économique par la valorisation de l'humain.

City One est avant tout constitué de femmes et d'hommes qui font le lien entre leur travail et le projet d'entreprise. Chaque jour, nous agissons pour que chacun trouve sa place dans la culture du groupe, pour que chacun soit valorisé pour son engagement et développe une fierté d'appartenance.

En plaçant l'humain au centre de nos préoccupations, nous avons construit une démarche de responsabilité sociale qui repose sur la considération et le respect à apporter à chacun, et en premier lieu à nos collaborateurs.

Cela se traduit aux travers de nos contributions aux objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU.

AXES PRIORITAIRES SELON NOTRE ACTIVITÉ



City One a rejoint le Global Compact en 2004. Depuis, nous nous attelons à maintenir un processus d'évolution et d'amélioration continue pour répondre au mieux à nos différents engagements. Si dans un premier temps nous avons introduit au sein de l'entreprise les objectifs de développement durable en adéquation avec nos activités, nous avons ensuite élargi le champs de ces objectifs, auprès de nos collaborateurs et de nos différentes parties prenantes avec lesquelles nous travaillons, afin de placer le Groupe dans une démarche de développement raisonné et durable, correspondant à notre engagement sociétal.

3 PROJETS MAJEURS RSE

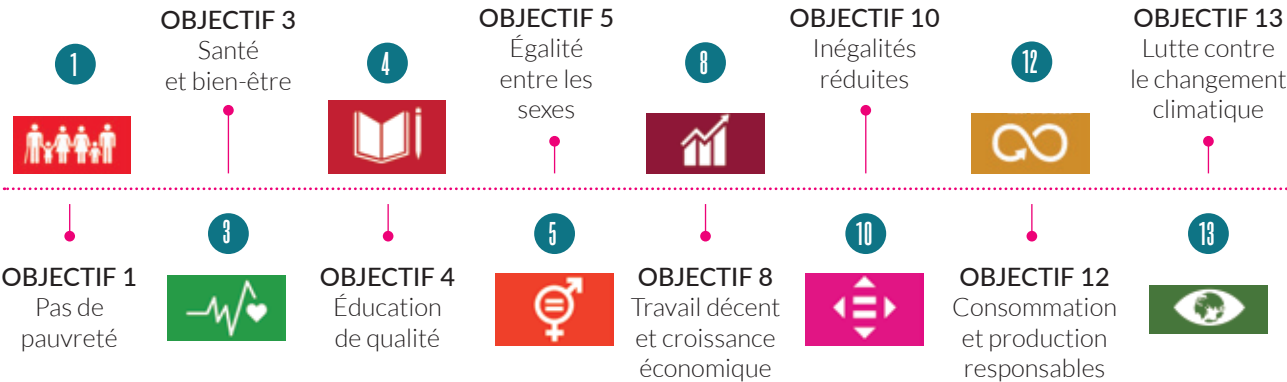
Global Compact
City One signataire depuis 2004

Ecovadis
Renouvellement de l'évaluation de nos performances RSE en 2022

ISO 20121
En vue des prochaines années

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUXQUELS CITY ONE CONTRIBUE

Par ses décisions et ses activités le groupe City One contribue directement ou indirectement à l'atteinte de 8 des 17 objectifs de développement durable (ODD) définis en 2015 par l'Organisation des Nations Unies.



SENSIBILISER À LA RSE

Sensibiliser nos collaborateurs conditionne la réussite des démarches et des actions mises en place dans l'entreprise. Nous envoyons chaque mois une newsletter RSE pour communiquer sur les enjeux de la RSE et transmettre des informations sur l'économie circulaire, l'impact carbone, l'environnement, le bien-être au travail...

CITY ONE A ÉTÉ ÉVALUÉ SUR SA POLITIQUE RSE PAR ECOVADIS



Pour notre groupe, le développement durable est le fil rouge qui réconcilie valeurs et performances, solidarité et compétences au service d'un environnement préservé.

Nous sommes conscients des enjeux liés à la transition écologique et à la nécessité de limiter le changement climatique. Notre ambition consiste ainsi à garantir une activité de service responsable, en accord avec les attentes de nos clients :

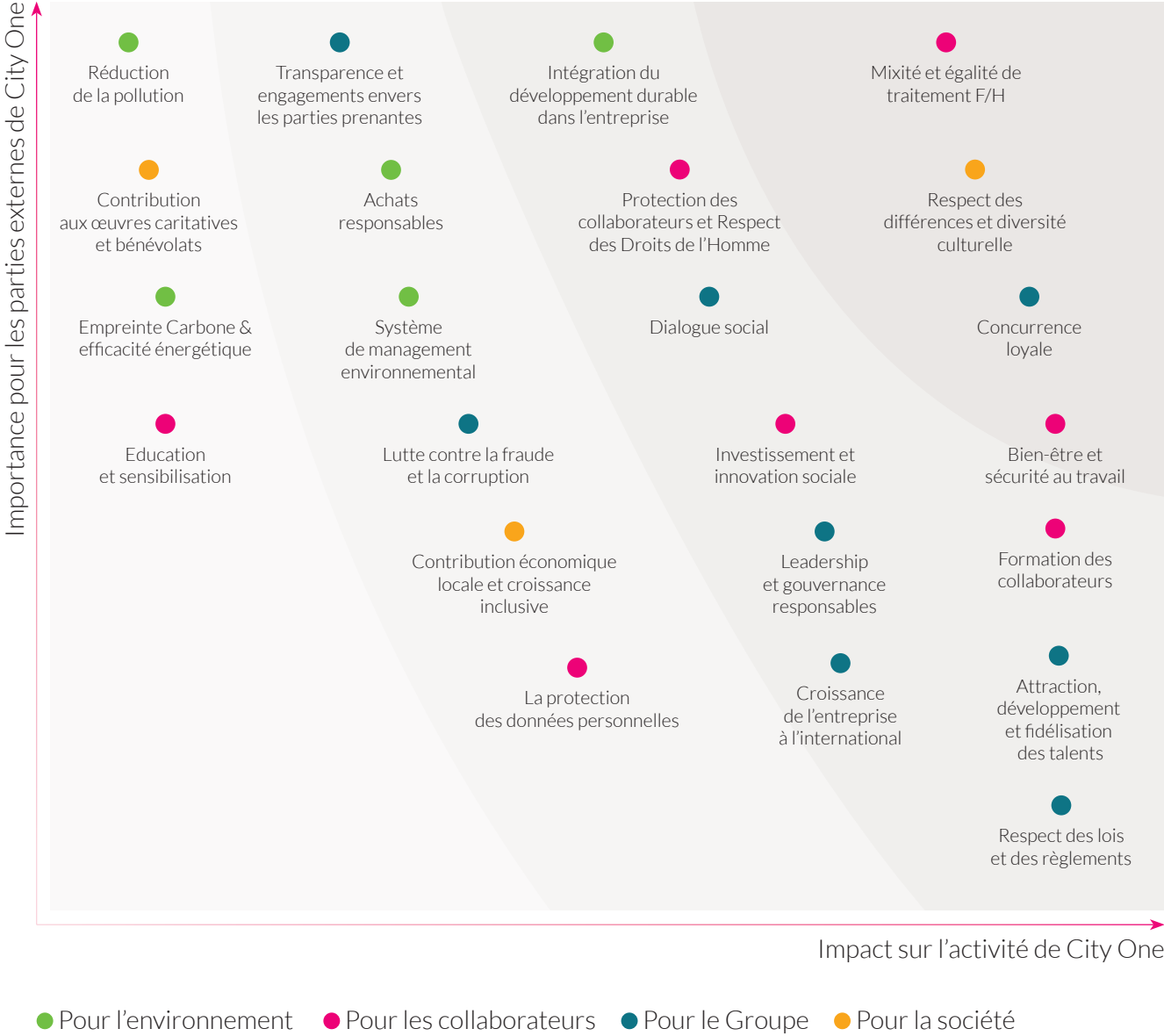
- toutes nos actions sont effectuées dans le respect de la réglementation environnementale associée à notre structure ;
- une attention particulière est portée sur l'engagement de nos fournisseurs, clients et autres acteurs ;
- une approche transversale par l'identification et la prise en compte des différents facteurs

environnementaux intervenant au sein de nos activités ;

- une gestion adaptée aux divers risques de pollution ainsi qu'une prévention continue ;
- la volonté de tendre vers les exigences de la norme ISO 26000 ;
- la valorisation de la contribution de nos collaborateurs au respect de l'environnement ;
- la sensibilisation et la formation aux enjeux environnementaux ;
- l'écoute de nos clients et partenaires afin de faciliter la mise en œuvre de projets partagés ;
- la valorisation de l'économie circulaire, sociale et solidaire et du commerce de proximité ;
- l'élaboration régulière de notre bilan énergétique et bilan carbone, couplée à la mise en place d'actions correctives pour une réduction effective de notre empreinte.



Afin de visualiser les différents points influant sur notre activité et celle de nos parties prenantes, nous avons regroupé l'essentiel sous la forme de matrice de matérialité.



Ces dernières années, profondément marquées par la crise sanitaire liée à la COVID 19, ont bousculé l'ordre des choses. Si nous n'avons pas perdu de vue nos ambitions initiales, nous avons concentré nos efforts durant cette période sur le maintien de l'emploi dans nos secteurs d'activités, particulièrement impactés.

Cela s'est notamment traduit par le soutien à la création de l'AMA (Association des métiers de l'aéroportuaire) dont la vocation rejoint nos objectifs tant de retour de l'emploi dans ce secteur que de valorisation des ressources situées sur ces bassins d'emploi. Parallèlement nous avons maintenu nos efforts d'accompagnement de structures d'insertion et de valorisation de l'emploi telles que le

GEIQ Accueil Ile-de-France en renforçant notre partenariat, permettant ainsi de multiplier les occasions de maintenir le lien entre salariés et monde du travail. Au cours des années précédentes, nous avons initié puis consolidé notre démarche RSE en étant actifs sur des champs divers qui correspondent à notre volonté d'engagement dans un monde que nous souhaitons durable pour tous.

SIGNATURE/RATIFICATIONS

2004 ▶ Ratification du Pacte Mondial des Nations Unies, adhésion au Global Compact



2006 ▶ City One devient signataire de la charte de la diversité



2007 ▶ City Services collabore avec l'association JEREMY qui œuvre pour l'insertion professionnelle dans le secteur aéroportuaire



2009 ▶ City One co-crée au sein du SNPA (Syndicat national des prestataires d'accueil) le label handi-accueillant



2015 ▶ Co-fondateur du GEIQ Accueil (Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification)



2016 ▶ Création de la Direction RSE

2017 ▶ Co-crédation du FDCAP (Fonds de dotation de la communauté aéroportuaire de Paris) pour agir contre l'illettrisme, favoriser la formation et l'insertion professionnelle



2018 ▶ Signature de la charte Emploi Cancer



2018 ▶ Signature de la charte contre l'illettrisme en Entreprise

2018 ▶ Création du comité éthique au sein du groupe. City One s'engage auprès des associations : Coup de Pouce (soutien scolaire) ; Cravate Solidaire (collecte de vêtements professionnels) ; ISAEELLES (encourager les étudiantes vers des études scientifiques) ; REJOUE, le jouet solidaire et devient partenaire de la librairie les 2 Georges

2019 ▶ City One contribue aux actions de : autiste sans frontière ; Panier d'à côté (économie locale) ; GHW afin de sensibiliser le plus grand nombre de ses collaborateurs aux gestes qui sauvent. La filiale Accueil Passager créé LA RECYCLERIE. Enfin, City One s'engage dans octobre rose avec 5 000 collaborateurs

2020 ▶ Co-crédation de l'AMA (Association des métiers de l'aéroportuaire) favorisant le maintien de l'emploi dans le secteur aéroportuaire



2020-2021 ▶ Activation du dispositif FNE-Formation pour maintenir le lien et faire monter en compétences nos salariés placés en activité partielle ou sans activité durant la crise sanitaire.

2021 ▶ City One devient partenaire officiel du Cercle de Giverny, un laboratoire d'idées hybride qui agit en faveur du déploiement opérationnel de la RSE systémique



2021 ▶ Collecte de jouets et vêtements pour enfants durant Noël redistribués à Emmaüs

2022 ▶ Création d'un comité éthique cancer permettant de sensibiliser à la lutte contre les cancers, faciliter le maintien ou le retour dans l'emploi des personnes touchées au sein de l'entreprise

ÉTHIQUE

2018 ▶ Mise en place des process anti-corruption

2019 ▶ Mise en place de la cellule stop harcèlement

CERTIFICATIONS/PRIX

2005 ▶ City One certifié NF Service pour ses activités d'accueil



2006 ▶ City One gagne le prix de la diversité grâce à sa politique RH égalitaire

2010 ▶ City One reçoit le prix du dynamisme social pour sa politique de recrutement inclusive

2012 ▶ Trophée Tribune Women's Awards, catégorie service reçu par madame Sophie Péciaux

2014 ▶ Sophie Péciaux remporte le Prix RSE Women Equity pour sa politique RH non discriminante

2022 ▶ Le Magazine Capital et l'institut Statista positionnent le groupe City One en tête du palmarès des champions de la diversité

En cours ▶ modifications des référentiels qualité avec le passage de NF à ISO 9001 sur l'accueil et ISO 20121 sur l'événementiel.

RETOUR EN IMAGES D'UNE ANNÉE CITY ONE

VUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Janvier 2021

30 ans de City One



Février 2021

Garder le lien et faire preuve d'agilité dans un contexte de crise sanitaire



Mai 2021

Réouverture des lieux culturels



Mai 2021

Réouverture des centres commerciaux



Juin 2021

Reprise de l'activité aéroportuaire



Juin 2021

Reprise de l'activité ferroviaire



Juillet 2021

Mise en place du pass sanitaire



Juillet 2021

Un été dense pour City Junior



Aout 2021

Reprise des activités pour le Toit de la Grande Arche avec l'exposition Daniel Angeli, Paparazzi de A à Z, mettant à l'honneur les plus grands clichés du photographe



Septembre 2021

City One devient partenaire du Forum de Giverny, le grand rendez-vous annuel de la RSE



Décembre 2021

Intensification des demandes dans tous les domaines : aéroportuaire, entreprises, distribution, culturel et événementiel



Septembre 2021

Soirée de rencontres avec les associations soutenues par les membres du FDCAP



Janvier 2022

Reprise des événements organisés sur Le Toit de la Grande Arche



Octobre 2021

Soutien à Octobre rose



Février 2022

City One déploie ses équipes au sein des aéroports de Casablanca et de Nador



Mars 2022

Fin des masques, retour des sourires de nos chargés d'accueil



Avril 2022

Les agents City One Belgium assurent pour Thalys l'accueil en gare de Bruxelles-Midi



Avril 2022

Mise en place de points d'information SNCF en aide aux réfugiés ukrainiens



Mai 2022

Accueil dans le cadre de la Présidence française du Conseil de l'Union européenne



Mai 2022

Esprit d'équipe pour la semaine de la marche et du vélo



Juin 2022

City One, partenaire historique du Conseil National des Achats, réalise l'accueil des Universités des Achats à Paris.

Crédits Photos : Régine Lemarchand pour Atmosphère Communication



Retrouvez nos agences sur www.cityone.fr/agences

