

BUZZ AND CO

LE MAG INFO DU GROUPE City One

ANS

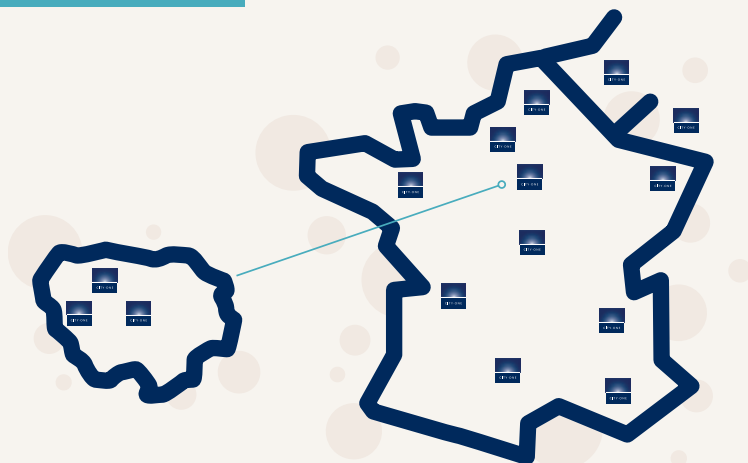
CITY·ONE

#06
2011

hôtesses
groom's
de Paris

Le Groupe City One

IMPLANTATIONS



ORGANIGRAMME



LE GROUPE CITY ONE

SECTEUR AÉROPORTUAIRE

City One Airport
City Services
CATS
Facility


SECTEUR TERTIAIRE

City One Accueil
City One Events
City One Sélection
City Facility
Hôtesse et Grooms
City One Field Marketing
City One Accueil Passager
City One Art et Culture
Answer Plus

SECTEUR TEMPORAIRE

Excellence Interim

Buzz&Co n°6 est une publication éditée par City One 144, bd Péreire – 75017 Paris
Tél. : 01 55 37 34 34 – cityone.fr

• Directrice de la publication : Sophie Pécriaux •
Crédit photos: Yuri Arcurs, Wavebreak/MediaMicro, Chlorophylle / Fotolia.com, BROOKLYN STUDIO, Rémi Benoit, Phase One Photography, JLDOLMAIRE, Tomaz Levstek / istockphotos, DR • Magazine conçu et réalisé (direction artistique et éditoriale, rédaction et maquette) par  hima360 agence-conseil en communication éditoriale (01 70 38 25 04).

édito

numéro#06



Pages 04-05

News...

- › La diversité, accélérateur de compétences
- › Encore de bonnes perspectives pour l'emploi dans le Groupe en 2011
- › Nouvelle prestation pour ADP à Orly-Sud
- › Un premier marché dans le secteur ferroviaire
- › City One : la presse en parle
- › La profession s'engage contre les discriminations

Pages 06-07

Interview de Sophie Pécriaux



- › Les 20 ans de City One

Pages 08-09

L'invité



- › David Amsellem, Fondateur et Président de John Paul

Pages 10-11

L'accueil en entreprise

Pages 12-13

Le Facility Management de proximité

Pages 14-15

Le travail temporaire et les placements

Pages 16-19

L'assistance aéroportuaire

Pages 20-21

Le Field Marketing

Pages 22-23

L'accueil événementiel



Plus proches que jamais de nos clients

2010 est à peine terminée que nous sommes repartis pour une année riche en événements et en projets.

2011 marque avant tout les 20 ans de notre Groupe : 20 ans de collaboration, d'échanges et de challenges, qui se concrétisent par une croissance de plus de 20% chaque année et par un renforcement permanent de notre équipe. City One regroupe aujourd'hui plus de 2500 collaborateurs. C'est fier de cette réussite commune que nous devons aborder l'entrée dans notre troisième décennie.

À ce titre, je remercie tous nos clients de la confiance qu'ils nous accordent au quotidien, mais également tous nos collaborateurs, qui sont la clé de cette réussite.

Mais ne nous méprenons pas, cette réussite est aussi porteuse d'un message que nous gardons à l'esprit au quotidien : nous devons continuer à nous diversifier tout en maintenant un niveau d'exigence qui nous permette de garantir l'excellence dans la réalisation de l'ensemble de nos prestations. C'est parce que nous maintiendrons ce cap que nous consoliderons notre position sur nos métiers et pourrons partir à la conquête de nouveaux environnements de services. Quelques beaux projets ont dernièrement vu le jour, comme City One Sélection, spécialiste du recrutement d'assistantes de direction, le partenariat avec John Paul, leader de la conciergerie privée, ou encore City Facility, département dédié à la réalisation des prestations de soft FM. Nous abordons ces nouvelles activités guidés par le souci permanent d'accompagner toujours mieux et toujours plus loin nos clients, dans le droit fil des vingt années écoulées.

Nicolas Lixi

Directeur Général du Groupe City One



news

La diversité, accélérateur de compétences

Le Groupe City One a démontré depuis de nombreuses années son engagement dans la promotion de la diversité et dans la lutte contre les discriminations. Symbole de son engagement, le Groupe a signé dès 2006 la Charte de la diversité. Aujourd'hui, quel que soit le niveau de qualification, les effectifs du Groupe City One sont le reflet de la diversité de la société française. Laurent Alberola, Directeur des

Ressources Humaines, rappelle que cette démarche s'est faite, tout d'abord, en plaçant les compétences au cœur de la gestion des ressources humaines. Puis dans un second temps, par la sensibilisation et la formation des managers. « *Au-delà de la démarche citoyenne et de la responsabilité sociétale de l'entreprise, nous considérons que la diversité sous toutes ses formes est une source de compétences*

et d'expériences essentielles, qui enrichit notre savoir-faire. » Quant aux clients du Groupe, sans même avoir à leur rappeler qu'une demande discriminante est pénalement répréhensible, ils comprennent aisément qu'un accueil de qualité nécessite avant tout que le client se sente le bienvenu, quels que soient l'âge, l'apparence physique, l'état de santé ou le sexe de la personne en charge de l'accueil.

Encore de bonnes perspectives pour l'emploi dans le Groupe en 2011

Riche d'une offre de services très large articulée autour du concept d'univers des métiers de l'accueil, le Groupe City One propose débouchés et carrières à des profils et des cursus très variés. En 2010, le Groupe, qui rassemble aujourd'hui plus de 2500 collaborateurs, a recruté 500 personnes. Cette dynamique, bien sûr liée au développement de City One, qui a remporté des marchés importants l'an dernier, devrait se poursuivre en 2011. Parmi les profils qui seront recherchés cette année, citons notamment des chargés de dossiers, des animateurs Parfumerie/Beauté en GMS ou magasins spécialisés, des animateurs High Tech en GMS ou magasins spécialisés ou encore des optimisateurs Linéaire.

Nouvelle prestation pour ADP à Orly-Sud



Aéroports de Paris souhaite offrir aux passagers et aux compagnies une qualité d'accueil et de service irréprochables. C'est le sens de la nouvelle prestation assurée par City One à l'aéroport d'Orly-Sud depuis le mois de février. La mission, qui mobilise 50 agents d'accueil 7 jours sur 7, consiste à aller au-devant des passagers lorsqu'ils arrivent au terminal pour leur proposer une assistance, les guider et les informer sur les services disponibles afin de faciliter leurs déplacements dans l'aérogare. Pour ce faire, City One a sélectionné des profils expérimentés dans l'accueil haut de gamme en milieu aéroportuaire et a conçu des tenues spécifiques permettant une parfaite identification de ces « facilitateurs d'aéroport ». Ce nouveau marché conforte encore le statut d'expert de l'aéroportuaire de City One.

Un premier marché dans le secteur ferroviaire

City One poursuit sa diversification dans l'environnement des transports. À partir du mois de mars 2011, le groupe assurera l'accueil des passagers Autotrain à la gare parisienne de Bercy. La prestation comprend une palette de services complète. Les agents de City One accueilleront les passagers qui chargent leur véhicule sur des trains, vérifieront leur billet, calibreront le véhicule pour s'assurer qu'il rentre sur le train et se verront confier les



clés de celui-ci. Une fois les voitures garées, elles seront prises en main par un autre prestataire. L'externalisation de ce service répond à une volonté globale de la SNCF d'améliorer la qualité de ses services et de valoriser ses clients en faisant appel à des experts de l'accueil.

City One : la presse en parle

Dans son numéro de janvier 2011, le mensuel Management revient sur la saga City One, entreprise devenue en vingt ans à peine numéro 3 du secteur, à travers le portrait de sa fondatrice, Sophie Pécriaux. La présidente de City One évoque également ces deux décennies dans une interview au mensuel Dynamique entrepreneuriale de décembre 2010-janvier 2011.

La profession s'engage contre les discriminations

Le Syndicat National des Prestataires de Services d'Accueil, d'Animation et de Promotion (SNPA), s'est engagé à lutter contre les discriminations. C'est ainsi que le syndicat professionnel a pris des mesures concrètes, comme la création du logo Handi-accueillant signalant l'embauche de personnes en situation de handicap, la diffusion d'une plaquette sur « L'emploi des personnes handicapées, une démarche fédératrice » ou encore l'engagement en faveur de l'embauche et du maintien des seniors dans l'emploi. Le SNPA a également obtenu qu'une formation visant à expliquer aux entreprises ce que sont la diversité et la discrimination soit prise en charge à 100% par l'OPCA.



Sophie Pécriaux, présidente de City One :

« La relation de proximité avec nos clients demeure notre priorité »

C'est en 1991 que Sophie Pécriaux a créé City One avec une centaine d'euros, un MBA, l'expérience d'un passage chez Coca-Cola et, surtout, une grosse capacité de travail et une énorme envie de voir ce métier évoluer. Vingt ans plus tard, City One est devenu un Groupe qui réalise 74 millions d'euros de CA et compte plus de 2500 salariés, ce qui en fait le 3^e acteur de ce secteur. Plus que jamais à la barre, la fondatrice revient sur 20 ans d'efforts, de passion et de réussites.

Quelles sont les valeurs de la marque City One, vingt ans après sa création ?

Avant tout, la priorité accordée à la satisfaction du client, que nous mesurons régulièrement au travers d'enquêtes. Cela passe par la proximité, l'adaptabilité et l'écoute. Sans oublier la créativité, cette capacité à sortir des sentiers battus pour nous positionner en amont des besoins de nos clients et leur proposer une offre fournie et diversifiée. Ce qui nous caractérise, c'est le service, dans toutes les dimensions du terme : nous nous mettons au service de nos clients au travers de nos prestations de services.

Comment avez-vous bâti votre stratégie de diversification ?

Des axes de diversification clairs se sont combinés avec des opportunités de marché et la volonté d'accompagner au mieux nos clients, qui a pu nous conduire à de nouveaux développements. Il est vrai que l'indépendance de notre groupe nous procure une grande réactivité : à

partir du moment où l'on décide de s'implanter sur un segment de marché, la mise en œuvre est extrêmement rapide. C'est une grande force. Notre histoire est marquée par un certain nombre de dates clés. Le secteur aéroportuaire est devenu un pivot très important de notre développement en 1999. En 2004, nous avons créé notre centre de

formation, puis en 2007 le département Art et culture, dévolu aux prestations réalisées en milieu

culturel et en 2009 le département Luxe et Prestige. 2010 a marqué une nouvelle étape avec l'ouverture du pôle City Facility pour les services annexes à l'accueil en entreprise et le partenariat signé avec John Paul pour proposer à nos clients des services de conciergerie. Cette diversification ne s'est pas faite au détriment de la qualité, bien au contraire : City One est certifié ISO 9001 dans l'aérien depuis 2002 et nous avons obtenu la certification NF Services sur la partie accueil en entreprise en 2005.

« La remise en cause permanente et l'envie d'avancer »



Quelle direction va prendre City One dans les prochaines années ?

La diversification passe par notre souhait d'étendre nos services à l'ensemble d'un environnement. Par exemple, dans le secteur des transports, City One a gagné un premier marché dans le ferroviaire avec l'accueil passager Autotrain à la gare de Bercy. Nous étions jusque-là absents de ce milieu. Or, si l'on met de côté l'aspect sécuritaire, il ressemble au milieu aérien : on est dans l'environnement du passager et du tourisme. Nous tenons là un axe de travail pour les années à venir. De façon plus générale, diversifier, c'est étendre le champ de la prestation de services. De ce côté-là, aujourd'hui, on n'a pas de limites. Notre métier, c'est recruter, former, savoir suivre et faire évoluer nos prestations. La stratégie du Groupe est clairement d'adapter ces process en fonction de l'environnement de travail. Nous capitalisons sur notre savoir-faire pour nous implanter dans de nouveaux segments, et chaque nouveau segment apporte un nouveau savoir-faire.

Comment concilier la croissance avec l'exigence de proximité qui anime City One depuis l'origine ?

Nous ne concilions pas la croissance avec l'exigence de proximité : nous plaçons l'exigence de proximité au cœur de notre développement. Quelle que soit notre taille, la proximité demeure notre priorité. Si l'on perd ce contact, on perd en qualité de service, en réactivité, en productivité. Cela passe d'ailleurs par un renforcement de l'encadrement, voire

par la mise en place d'un encadrement dédié avec, sur chaque marché, de véritables experts de l'environnement.

Pour votre développement, continuerez-vous à privilégier la croissance organique ?

Aujourd'hui, la croissance de City One se fait pour l'essentiel par croissance organique, et cela continuera. Pour autant, nous ne nous interdisons pas, s'il y a des opportunités, de nous implanter dans des secteurs dans lesquels nous ne sommes pas forcément reconnus, ni de regarder ce qui peut se faire en croissance externe. Cela fait naturellement partie de la vie de l'entreprise.

L'activité du Groupe City One est presque exclusivement française : envisagez-vous de prendre des positions à l'international ?

Dans tous les domaines, nous devons savoir accompagner nos clients et anticiper leurs besoins. Je pense que notre implantation à l'international doit se faire dans la même optique. Le développement international passe aujourd'hui principalement par la demande de nos clients de les accompagner hors de l'Hexagone. Air France nous a par exemple demandé de prendre en charge à Bruxelles ses vols ferrés (billets combinés avion-train). C'est aussi ce qui s'est passé au Luxembourg depuis un an, où une grande banque qui travaille avec nous en France nous a fait confiance. Dans ce même esprit, je n'exclus pas que City One s'implante à Londres ou à Barcelone dans les cinq prochaines années.

L'INVITÉ •

itv

Le Groupe City One vient de signer un partenariat exclusif avec John Paul, numéro un français de la conciergerie privée. Pour City One, c'est l'opportunité de proposer un nouveau service pour les entreprises, permettant aux salariés intéressés de concilier vie privée et vie professionnelle. David Amsellem, fondateur et Président de John Paul, explique les raisons de ce rapprochement.

David Amsellem

Fondateur et Président de John Paul



POURQUOI CE PARTENARIAT AVEC CITY ONE ?

Ce rapprochement répond à une attente du marché qui est à la croisée de notre métier de « conciergerie privée », qui propose la mise en place de programmes virtuels (par téléphone), et de celui de City One, pour la partie mise à disposition de personnel sur site, permettant le contact physique avec le client final. Ce partenariat est une opération gagnant-gagnant en rapprochant nos compétences et le savoir-faire de nos équipes.

LA CONCIERGERIE PRIVÉE EST UN NOUVEAU MÉTIER. EN QUOI CONSISTE-T-IL PRÉCISÉMENT ?

Dans notre métier, il y a des impératifs. Il exige notamment d'être à la disposition de nos clients 24 heures/24, 7 jours/7 et 365 jours par an. Très tôt, nous avons compris que cette dimension pouvait être un atout pour des marques soucieuses d'optimiser la gestion de leur relation client. Tout naturellement, nous avons donc proposé nos services en « marque blanche » à des entreprises aussi prestigieuses qu'Orange, SNCF, Nestlé, L'Oréal ou Lexus. Pour ces entreprises, nous intervenons selon deux axes précis. Le premier consiste à opérer le service au bénéfice des clients de nos clients, pour favoriser les actions de conquête et de fidélisation par le service. Le second permet de proposer notre service aux collaborateurs de nos clients afin d'améliorer leur productivité et leur confort au travail.

AVEZ-VOUS IDENTIFIÉ DE NOUVEAUX BESOINS DANS LE PROLONGEMENT DE CES SERVICES ?

Oui. D'abord dans le cadre de services au bénéfice de clients, certains d'entre eux nous demandent aujourd'hui d'assurer un contact physique avec les clients finaux. Cela se concrétise par une loge installée dans un point de vente de façon permanente ou à l'occasion d'événements ponctuels (animations, salons ou foires). Le partenariat avec City One nous permet de répondre précisément à ce type de demande. Deuxièmement, à propos du service délivré aux collaborateurs, il y a un sujet pour lequel nous sommes

très sollicités, c'est la conciergerie d'entreprise. Cela consiste à implanter une loge de conciergerie dans les accueils des entreprises pour permettre aux collaborateurs de bénéficier de services sur leur lieu de travail.

QUELS TYPES DE SERVICES CELA ENGLOBE-T-IL ?

Cela peut concerner des demandes basiques comme le pressing, la cordonnerie, les livraisons ou la billetterie. Il y a aussi des besoins plus pointus comme la réservation de restaurants (même complets, en France ou à l'étranger), l'organisation de voyages ou la résolution de problématiques au quotidien. C'est précisément sur ce point que le partenariat entre John Paul et City One prend toute sa dimension. Grâce à ce rapprochement, il se crée une vraie valeur ajoutée pour nos clients qui disposent là d'une solution ad hoc de personnel qualifié sur site. Pour City One, l'offre commune avec John Paul permet d'enrichir la palette des services proposés aux clients auprès de ses chargées d'accueil en poste.

POUR LES SALARIÉS DES ENTREPRISES, C'EST UNE NOUVEAUTÉ ?

Incontestablement. Pour les collaborateurs, il s'agit d'un vrai plus. Il y a deux principaux avantages : augmentation de leur productivité et de leur efficacité d'une part, et amélioration de leur confort au travail, d'autre part. Désormais, ces salariés peuvent se consacrer totalement à leur activité en déléguant les missions chronophages à une « super assistante dotée de super pouvoirs ».

C'EST UN MARCHÉ EN PROGRESSION ?

Oui. C'est un métier nouveau, qui existe en France depuis seulement 2005. Il est en plein essor.

COMMENT VOYEZ-VOUS L'AVENIR ?

Je suis très optimiste. L'avenir est prometteur car nous constatons que le professionnalisme des équipes de City One s'accorde parfaitement avec les codes du luxe de John Paul. Un projet pensé par la Direction et soutenu par les équipes conduit indubitablement au succès !

Une expertise dédiée pour chaque client



De la conciergerie à la gestion du courrier, City One se diversifie sur le terrain. Avec plus de 20% de croissance en 2010, l'accueil en entreprise est un secteur porteur.

L'accueil en entreprise exige de plus en plus de savoir-faire. « En fonction de la demande, on privilégie tel ou tel profil, explique Anne-Sophie Carbonnaux, Directrice commerciale de City One. Il est évident que dans le secteur du nucléaire, ce sera plutôt un profil d'expert. Dans la banque, on privilégiera la discrétion et le sérieux de la personne chargée de l'accueil. Dans une agence de communication, on insistera plus sur son côté dynamique. »

Obligation de moyens et de résultats

Sur ce marché en mouvement, il ne faut rien négliger. « Il y a

cinq ans, pour les appels d'offres, un simple devis et un planning pouvaient suffire. Aujourd'hui, il faut une expertise au niveau de l'étude en plus de l'opérationnel. Nous avons

“ Le savoir-faire exigé est de plus en plus pointu.

également une obligation de moyens et de résultats, insiste la Directrice commerciale. Les critères de qualité pèsent désormais près de 50% dans le cahier des charges. Auparavant, ils étaient moins importants dans l'analyse des offres. »

Pour répondre parfaitement aux attentes de ses clients, City One

a développé un logiciel de traçabilité, le Book Pro. « C'est un outil de reporting on line. Il est adaptable et modifiable à l'infini en fonction des besoins (statistiques ou

périmètre d'activité). Nous avons également développé un logiciel de qualité baptisé QualiCity. Il permet de mettre en place un véritable plan qualité. »

Efforts de diversification

Le secteur de l'accueil en entreprise de City One est en plein développement. ►

► « L'année dernière, nous avons ouvert 67 nouveaux sites, ce qui représente 180 emplois à temps plein », se félicite Anne-Sophie Carbonnaux, qui souligne les excellents résultats enregistrés : « Pour 2010, nous notons une croissance de 20% de notre activité. Elle

est due à nos efforts de diversification et à l'élargissement de nos prestations. Cela nous a permis de recruter de nouveaux clients : La Banque Postale, STMicroelectronics, Bouygues Telecom, Havas, Bolloré, Le Printemps, ADP, Hertz. »

Et pour l'année 2011 ? « Nous parions toujours sur le développement. Nous voulons encore croître. 98% de nos clients actuels nous ont déjà renouvelé leur confiance dans les différents appels d'offres », conclut la Directrice commerciale.



La qualité, revendiquée et certifiée

Chez City One Accueil, la qualité n'est pas une incantation, mais une préoccupation de chaque instant qui engage les équipes et repose sur des procédures précises. L'optimisation du service au client est un objectif essentiel, gravé dans le marbre du Guide Qualité de l'entreprise. « Il s'agit avant toute chose d'un état d'esprit, dans le souci constant d'améliorer nos prestations. C'est inscrit dans le code génétique de l'entreprise depuis l'origine », explique Olivier Duchêne (photo), responsable Qualité chez City One.

La marque de cet engagement est l'obtention en mars 2004 de la

certification NF X 50-575 relative aux prestations d'accueil externalisées, attribuée par l'Association française de normalisation (Afnor). Une certification, renouvelée en janvier 2011, qui permet à City One Accueil d'utiliser le label « NF Service » garantissant la qualité du service délivré en contrepartie du respect d'un certain nombre de règles, certifié par l'Afnor. Pour les équipes opérationnelles, ces engagements se traduisent par la mise en place de procédures relatives à l'exercice de leurs missions et par des contrôles effectués régulièrement qui visent à vérifier que ces procédures sont comprises et respectées.

LES 7 ENGAGEMENTS QUALITÉ DE CITY ONE ACCUEIL

- 1 Répondre aux besoins de nos clients par une proposition sur mesure, complète et détaillée
- 2 Assurer la qualité de la prestation par un personnel formé et compétent
- 3 Assurer la prise de poste et la continuité de service, par un personnel formé et compétent
- 4 Mise en place d'un Manuel de Procédures sur chaque accueil
- 5 Prise en charge des appels dans les plus brefs délais
- 6 Mise en place d'un Plan Qualité personnalisé pour chaque client
- 7 Suivi au quotidien de la prestation

La nouvelle offre multiservice



Prendre en charge un certain nombre de services de logistique ou d'assistance aux moyens généraux qui jusque-là étaient assurés en interne par les entreprises, telle est la mission du Facility Management de proximité. Depuis janvier 2010, City One a regroupé ces prestations dans le cadre de l'offre City Facility.

Depuis janvier 2010, l'offre City Facility répond aux besoins des entreprises tels que le traitement du courrier, la gestion de la reprographie ou la gestion de parcs automobiles. « Cela correspond à une réelle attente des entreprises qui souhaitent se concentrer sur leur cœur

Pierre Martinez. *Changer une ampoule, déplacer une armoire, préparer une salle pour une réception ou déposer des colis dans une administration, cela prend du temps ! Il est donc nécessaire de disposer d'un personnel disponible et adapté aux besoins, ce qui n'est pas*

“ Gérer les petits détails du quotidien qui mènent à la déconcentration...”

de métier en confiant certaines tâches à des équipes extérieures », explique Pierre Martinez, Responsable d'exploitation du pôle City Facility chez City One Accueil.

Un seul prestataire pour des missions multiples

Ce service s'adresse aux clients qui souhaitent confier certaines missions de proximité à un seul prestataire. « Les besoins sont multiples, poursuit

toujours évident. » En développant ce service, City One s'est positionné sur un marché en demande croissante. Les clients susceptibles de faire appel à ce type de services sont très divers. La demande provient de tous les secteurs d'activité. Cela peut concerner le secteur tertiaire ou l'industrie, le privé ou le public. « Plusieurs clients nous font déjà confiance, détaille Pierre Martinez. Nous avons des ministères, des sièges de

► laboratoires pharmaceutiques, des filiales de la Société Générale, le Groupe EDF ou encore la Halde (lire ci-contre).»

Dans le cadre de City Facility, City One recrute du personnel correspondant au besoin exprimé par le client en fonction de la mission souhaitée.

Au terme du recrutement, les collaborateurs sélectionnés sont intégrés sur le site. Cela permet une plus grande réactivité notamment lorsqu'il y a des besoins urgents. Les missions sont définies et coordonnées par l'équipe d'encadrement de City Facility et le client.

La Halde fait confiance à City One

Paul-Bernard Delaroche est le Directeur administratif et financier de la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité. Il revient sur le partenariat signé en 2008 avec le pôle City Facility.

Pourquoi avez-vous choisi City One ?

Nous n'avons pas retenu le pôle City Facility par hasard. Cette entreprise a été choisie dans le cadre d'un marché public. C'est l'offre qui présentait la plus grande qualité. Elle avançait également un prix très compétitif par rapport aux propositions faites par la concurrence. Le partenariat avec City Facility a été signé en 2008. Il arrivera à échéance au cours du premier semestre 2011.

Dans le cadre de ce partenariat, quelles sont les missions confiées aux personnels chargés de la logistique ?

Notre principal souhait est que les agents de la HALDE puissent travailler dans les



meilleures conditions. Ainsi, les personnels recrutés par City Facility doivent offrir dans les meilleurs délais tout matériel nécessaire à nos collaborateurs : du stylo au papier en passant par un ordinateur. Ensuite, si demain, par exemple, nous organisons un colloque avec des malentendants, le pôle FM devra trouver le bon interlocuteur de manière à assurer la traduction en langage des signes. Pour cela, l'entreprise devra privilégier le moindre coût dans le respect du cadre des marchés publics. Enfin, City Facility est chargé de coordonner toute la logistique des opérations qui sont organisées par la HALDE. Et elles sont nombreuses !

Quel est le bilan après plus de deux ans de partenariat ?

Cela fonctionne parfaitement bien. Nous n'avons plus aucun souci de logistique. Tous les jours de l'année, le service est assuré au niveau de la logistique, c'est inestimable pour une institution comme la nôtre.

Les NEWS du Facility Management de proximité

- Une quarantaine de salariés ont été recrutés depuis la création du Pôle City Facility. Les différents types de postes sont accessibles à des hommes ou des femmes, sans limite d'âge.
- Le Pôle City Facility a emporté le contrat de mise en conformité et de développement pour la RIVP (Régie Immobilière de la Ville de Paris). Il s'agit de gérer les besoins de la pépinière d'entreprises du 20^e arrondissement de la capitale.

Deux salariés détachés sur le site de la Halde

Près de 110 personnes travaillent au siège, situé dans le 9^e arrondissement de Paris. La logistique de l'institution est gérée par deux salariés du Groupe City One entièrement détachés sur le site.

City One Sélection cible les bons profils



Marie-Cécile Ménard,
Directrice de City One Sélection

Le nouveau département City One Sélection est une réponse spécifique aux difficultés qu'éprouvent les entreprises à recruter des secrétaires et assistantes de direction.

Les entreprises en font toutes le constat, il n'est pas facile de trouver une bonne secrétaire ou une assistante de direction disponible immédiatement.

C'est pour résoudre cette difficulté que City One a décidé de développer

ancienne Directrice de Pigier (Paris) et fondatrice de Sogenor Sélection, cabinet de recrutement de secrétaires et assistants.

« Depuis plus de 20 ans, j'entends dire que c'est un métier qui va disparaître.

Longtemps sous-estimée, la valeur ajoutée du poste de secrétaire est aujourd'hui reconnue.

une nouvelle activité spécialisée dans le recrutement de ce type de profils.

Des compétences renouvelées

Ce nouveau secteur, baptisé City One Sélection a été confié, en octobre dernier, à Marie-Cécile Ménard,

Ce n'est pas à l'ordre du jour, bien au contraire, insiste Marie-Cécile Ménard. Au fil des années, les postes de secrétaires et d'assistants ont largement évolué. L'informatique a fait disparaître une grande partie des tâches ingrates. Les secrétaires peuvent se consacrer

► désormais exclusivement au suivi des dossiers. La priorité est donnée au fond, et non plus à la forme. Elles ont un vrai rôle de collaboratrices. »

Selon certains professionnels, les entreprises sont trop souvent confrontées à des hommes ou à des femmes qui sont candidats par défaut.

Adaptabilité et polyvalence

« On ne s'improvise pas secrétaire, insiste la Directrice de City One Sélection.

Nous leur demandons une très grande adaptabilité, une grande polyvalence. Elles doivent passer d'une tâche à une autre avec une grande facilité. Les entreprises

recherchent des personnels rigoureux, avec une très bonne résistance au stress. Elles doivent être réactives et motivées et s'impliquer dans la vie de l'entreprise. »

Depuis plusieurs semaines, Marie-Cécile Ménard se déplace dans les entreprises pour en prendre le pouls. « Cela me permet de cerner l'ambiance et l'environnement, c'est fondamental pour effectuer un bon recrutement. »

Pour en savoir plus

Marie-Cécile Ménard est l'auteur du « Guide de la secrétaire et de l'assistante de direction » (Flammarion).

Cosmétique Luxe en plein essor

Créé en juillet 2009, le département Cosmétique Luxe de City One s'est développé autour de trois axes forts, les parfums, le maquillage et les soins de marques de prestige. « Lorsque j'ai rejoint le Groupe, il y a un peu plus d'un an, il y avait une réelle demande de la part de nos clients, explique Nathalie Hocquet, la directrice du Pôle Cosmétique Luxe. Très rapidement, grâce au savoir-faire des

personnels de City One, nous avons pu constituer un Pôle Cosmétique Luxe sélectif et compétitif sur le marché français. Ce Pôle correspondait parfaitement à la demande de nos clients. »

Univers de prestige

Les partenaires de Cosmétique Luxe sont connus dans le monde entier. Ils s'appellent Yves Saint Laurent, Estée Lauder, Hermès Parfums, Carita, Décléor, les

Laboratoires Payot, le Groupe L'Oréal. « Nos clients nous demandent des personnels de qualité ayant suivi des formations techniques dédiées à la vente. De même, après les campagnes d'animation, il y a un besoin important de reporting très pointu. » Le département Cosmétique Luxe regroupe près de 500 collaborateurs à Paris et dans différentes villes comme Rennes, Toulouse, Marseille et Lyon.

Les NEWS du travail temporaire et des placements

- Le marché du recrutement des secrétaires et des assistantes repart à la hausse. Pour l'heure, il n'y a pas de chiffres officiels pour le confirmer mais d'après de nombreux spécialistes, les indicateurs sont bons depuis le 4^e trimestre 2010.
- Une nouvelle adresse pour Excellence Intérim. Fin décembre, les collaborateurs de cette filiale de City One ont définitivement quitté les locaux situés boulevard Pereire, au centre de Paris. Tous les membres d'Excellence Intérim sont désormais installés dans le nouvel espace de l'agence à proximité des pistes de l'aéroport de Roissy. La filiale, spécialisée dans le recrutement, se trouve désormais à l'adresse suivante : **Excellence Intérim, 4, Continental Square, Immeuble Uranus, 95 000 Roissy Pôle**

De nouvelles ambitions sur tout le territoire



Déjà implanté à Orly et Roissy, et plus récemment à Toulouse-Blagnac, City One ambitionne de se développer dans les aéroports en région. Les explications de Nicolas Lixi, Directeur Général de City One.

Quelle est la place de City One dans l'assistance aéroportuaire ?

Elle est importante, et nous espérons qu'elle sera considérable dans les années à venir. City One est 6^e en termes de chiffre d'affaires, nous visons rapidement le podium.

travaillons également avec Aéroports de Paris (ADP). Nous souhaitons nous installer dans les aéroports en région pour poursuivre notre partenariat avec la compagnie nationale. Ensuite, nous partirons à la conquête d'autres compagnies aériennes. Pour cela, nous voulons

autorités aéroportuaires dans les différentes régions.

Quels sont les atouts de City One ?

Le Groupe est largement implanté en France. Notre force, c'est de proposer toute une palette de services (accueil des

“ Notre force, c'est de proposer une palette de services diversifiée. ”

Actuellement, nous sommes présents, avec Air France ou ses filiales, dans les deux grands aéroports parisiens. Nous

faire valoir notre expérience avec Air France et nous appuyer sur le partenariat que nous entretenons avec les

passagers dans l'aérogare, enregistrement des passagers, traitement des bagages en galeries, traitement de l'avion au ►



► sol et nettoyage intérieur des avions). Au vu du succès de notre activité aéroportuaire sur Paris, nous avons décidé de nous installer dans les villes où le Groupe est déjà présent en région. C'est une conquête par paliers. Pour prendre l'exemple de Toulouse, nous étions présents dès 2008 avec l'activité recyclage des chariots à bagages passagers. Deux ans plus tard, nous avons remporté le marché de l'assistance piste pour la compagnie nationale. L'aéroport de Blagnac n'a pas été choisi par hasard. Cela correspond naturellement à une stratégie très précise !

Quels sont les objectifs du groupe ?

À terme, nous souhaitons poursuivre nos collaborations avec le groupe Air France. C'est

fondamental. Il s'agit pour nous de proposer de nombreux services sur l'ensemble de leurs escales régionales. Le constat est clair pour tous les acteurs

de ce secteur : le potentiel du marché aéroportuaire en sous-traitance est en progression constante. Plus que jamais, nous souhaitons nous y investir.

Les NEWS de l'assistance aéroportuaire

- City One, via sa filiale City Services, a été choisi par Air France pour prendre en charge l'assistance passagers de la compagnie Flybe au terminal 2E de Roissy. Les prestations comprennent l'accueil et l'enregistrement, l'embarquement et le traitement des passagers aux arrivées, ainsi que la vente des billets pour les différents vols.
- À l'aéroport de Toulouse-Blagnac, CATS (City Atalian Toulouse Services) a entamé le 1^{er} novembre une prestation de nettoyage intérieur des avions d'Easy Jet en Night Stops (escale de nuit).
- City One Accueil Passager, filiale de City One, a été choisi par Air France pour réaliser les prestations de vente de billets ou d'excédents bagages pour le compte de la compagnie Flybe sur le terminal d'Orly-Ouest à Paris.

Décollage réussi pour CATS

Les équipes de CATS nettoient près de 21 000 avions par an à l'aéroport de Toulouse. Reportage dans les coulisses de cette filiale.

Depuis le 22 juin dernier, CATS (City Atalian Toulouse Services) assure différentes prestations pour la compagnie Air France à l'aéroport de Toulouse-Blagnac. L'entreprise, filiale de City One, compte 140 salariés. Elle est notamment chargée de la maintenance et du nettoyage des avions.

« Chaque jour, les employés doivent gérer 60 appareils de la compagnie nationale, au départ de Toulouse ou à l'arrivée, explique Thierry Foures, directeur d'exploitation de CATS. Cela concerne tous les vols intérieurs et des vols européens pour Rome, Londres, Milan ou Düsseldorf. »

6 minutes d'intervention dans la Navette

Le directeur d'exploitation précise : « Dès que le dernier passager a quitté la cabine, une de nos équipes entre dans l'avion pour une série de tâches. Cette mission répond à un cahier des charges précis. L'opération est réalisée en moins de six minutes dans les navettes à destination d'Orly. Cela peut prendre plus de temps lorsque l'appareil reste au sol plus de 45 minutes. » Il y a aussi les « Night Stops » (escale de nuit), ces vols qui atterrissent tard le soir, et qui décollent tôt le matin. « Pour nos équipes, il s'agit alors de faire le ménage en pleine nuit », souligne Thierry Foures. En moyenne, les équipes de CATS sont chargées du nettoyage de 21 000 avions par an (arrivées ou départs) à l'aéroport de Toulouse-Blagnac. L'intervention de CATS à Toulouse ne se limite pas au nettoyage des avions, il y a également une activité de « Servicing » qui englobe les vidanges des toilettes et le réapprovisionnement en eau potable au sein de la zone aéroportuaire.

Priorité à la sûreté

Enfin, il y a la gestion des bagages des passagers. « Nous déchargeons les bagages. Nous les livrons sur les tapis. Nous réalisons l'opération en sens inverse. Cette activité de chargement et de déchargement comporte également un volet sûreté des bagages. Pour cela, nos équipes font appel au système SRB (Système Réconciliation Bagage). En clair, un bagage est embarqué si et seulement si le passager est à bord du vol concerné », assure le responsable de CATS. La filiale intervient également sur les appareils de la compagnie Air Algérie pour ses vols au départ ou en provenance d'Oran et d'Alger. « C'est un business en fort développement », explique Thierry Foures. Nous espérons conquérir d'autres marchés grâce à l'implication totale de tous les collaborateurs sur notre plate-forme toulousaine, installée à Blagnac. »





Séduire le client au plus près du terrain



Le Field Marketing ou marketing de terrain est de plus en plus utilisé par les grandes marques. City One s'est positionné sur ces opérations qui ont pour but de séduire les consommateurs.

C'est le dernier coup d'éclat de City One Field Marketing : l'entreprise a signé un contrat avec Nokia, le numéro un mondial de la téléphonie. « Nos équipes vont animer les différents points de vente, promouvoir les produits de l'opérateur ainsi que la marque et les services (navigation, accès au portail ou téléchargement) », détaille Karine Pelamourgues, Directrice d'exploitation de l'agence de Paris. La téléphonie, c'est un secteur que connaît bien City One.

Des demandes innovantes

« Au début des années 90, lorsque le marché des téléphones mobiles a explosé en France, les spécialistes de la téléphonie ont tout essayé pour s'imposer sur ce secteur en mutation, se souvient Karine Pelamourgues. L'un de ces opérateurs a fait appel à City One, qui était reconnu pour ses prestations événementielles. Il nous a demandé d'animer ses points de vente. C'est à cette occasion que la nouvelle filiale City One Field Marketing a vu le jour. Depuis, au fil de nos missions, l'objectif demeure inchangé. Nous devons être aptes à gérer efficacement la

promotion et l'animation des ventes pour le compte de nos différents annonceurs sur le marché français notamment. »

Les nombreux clients de cette filiale ont des demandes souvent innovantes et originales. Le jour de la Saint-Valentin, par exemple, le quotidien Libération a souhaité offrir une rose à tous ses



acheteurs parisiens. Ce jour-là, City One Field Marketing avait fait appel à plus de 300 personnes pour assurer le dispositif.

Opérations coup-de-poing

« Du street marketing au lancement produit, en passant par les opérations d'animation ou de promotion, notre filiale s'attache à être présente sur tous les fronts, insiste Karine Pelamourgues. Pour une courte durée ou une période plus longue, les clients n'hésitent plus à faire appel à nos équipes pour animer ou promouvoir leur dernier produit. » Les opérations ►

► sur le terrain sont fondamentales. Il faut toucher le consommateur final, le séduire, de préférence, le plus rapidement possible. « Car les marques disposent de peu de temps pour réaliser leurs objectifs, souligne Karine Pelamourgues. Ce sont souvent des opérations coup-de-poing ! » Cela se passe à l'approche des fêtes de fin d'année, pour la Saint-Valentin, la

Fête des mères, la Fête des pères et au début de l'été ou à l'occasion d'un grand événement. « Lorsqu'il y a un grand match de football ou de rugby au Stade de France, de grandes entreprises profitent du flux pour distribuer des flyers ou des échantillons vantant les qualités de tel ou tel produit. Ils savent qu'il existe des clients potentiels », conclut Karine Pelamourgues.

Un rôle primordial en grande surface

Les équipes de City One Field Marketing mettent en valeur les produits de Danone Eaux France (Evian, Volvic et Salvétat) dans les linéaires des grandes surfaces.

« Cela fait bientôt cinq ans que Danone Eaux France fait appel à City One. Tout est parti d'un constat très simple de notre part, explique Thierry Faijean, Responsable des Organisations Forces de Ventes GMS (Grandes et Moyennes Surfaces) chez Danone. Au quotidien, nous avons besoin d'une parfaite exécution de la mise en œuvre de nos négociations point de vente pour des mises en avant de promotions (MEA) ou des réaménagements de linéaires. Nos personnels commerciaux négocient, traitent les accords mais ils n'ont pas le temps de traiter efficacement cet aspect fondamental de la vente. » Les promoteurs recrutés par City One pour ce type de mission ne sont pas livrés à eux-mêmes. Ils doivent suivre à la lettre un planning spécifique

« défini conjointement par les deux partenaires », insiste Thierry Faijean. « Nous fournissons le matériel nécessaire comme la PLV (promotion sur le lieu de vente), le mobilier ou des stop rayons. La mise en place doit être rigoureusement simultanée dans toutes les grandes surfaces concernées par l'opération. Il faut un effet de visibilité et de masse. »

S'adapter à la saisonnalité

« Il existe un gros avantage à passer par un prestataire extérieur, c'est la possibilité de modélisation, poursuit Thierry Faijean. Autrement dit, nous adaptons les moyens en fonction de la saisonnalité. Du coup, nous avons moins de besoins en personnel durant les mois creux de l'année. » Cette période correspond à la période hivernale (de

novembre à février). Pour autant, l'activité n'est pas mise en sommeil et se concentre sur les grandes villes françaises. « En revanche, de mars à juillet, nous avons besoin d'une cinquantaine de personnes, assure Thierry Faijean. Cela constitue pour nous un pic d'activité. La distribution des boissons sans alcool et les ventes de bouteilles d'eau sont en effet à cette période en forte évolution. Les nouveaux produits doivent être mis en place avant la saison (juin, juillet et août). C'est aussi l'une des missions des salariés de City One Field Marketing. » Thierry Faijean ne cache pas que « les personnels de City One garantissent le succès des différentes missions grâce à leur savoir-faire dans l'exécution des opérations. Pour nous, c'est un plus incontestable ! »

Les NEWS du Field Marketing

- Fort de son succès en 2010, City One renforce fortement son Pôle Cosmétique (Santé et Beauté) afin de répondre à la demande croissante de ses clients, de plus en plus nombreux. Le Groupe négocie en ce moment la signature de plusieurs contrats.

LE CHIFFRE

+40%

Malgré la crise, le Field Marketing tire son épingle du jeu avec 40% de croissance sur la seule année 2010.

Au service des plus grands

City One Events et Hôtessees et Grooms sont incontournables dans le domaine de l'événementiel. Du Sénat au tournoi de Roland Garros, en passant par le prestigieux hôtel Le Ritz, plusieurs centaines de clients en France et en Belgique leur font confiance.



Marc-Jonas Beyeler
Directeur d'exploitation de City One Events (avec le département Art et Culture) et Hôtessees & Grooms.

Quelles sont les missions de ces deux filiales de City One ?

Nous offrons des prestations de services à nos clients dans le domaine de l'événementiel. Pour l'accueil, notre offre est riche et variée (gestion du vestiaire, orientation, remise de badge, gestion des salles, placement ou passage du micro dans le public). Tous nos dossiers sont gérés par des chefs de projet qui se trouvent au siège et par des coordinateurs, répartis sur le terrain. Rien n'est laissé au hasard. Le jour J, s'il y a un souci, nos équipes trouvent toujours une solution. Pour cela, nos collaborateurs doivent avoir une grande réactivité et une grande souplesse. Ils doivent pouvoir offrir les meilleures prestations possibles à nos clients.

L'activité a été particulièrement soutenue au cours des derniers mois ?

C'est exact. Nous avons accompagné tous les grands événements qui se sont déroulés au Stade de France (matches des équipes de France de football et de rugby, concerts du groupe U2, de Yannick Noah, opéra de Verdi). Nous avons également

travaillé pour Europa Organisation et MCI, assuré les Road Shows pour Microsoft dans toute la France, la convention Alcatel, celle de Darty, sans oublier des prestations pour différents partenaires comme Vinci, Azzaro et Yves Saint Laurent. Enfin, nous avons apporté notre savoir-faire au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat à Strasbourg et au Mondial de l'Automobile pour le compte du stand Mitsubishi. Nos fichiers se sont étoffés. Nous comptons plusieurs centaines de clients en France, en Belgique, et très prochainement au Luxembourg.

Quel est le profil de vos hôtes ou hôtessees ?

Ils sont plutôt jeunes et parlent souvent plusieurs langues, mais ce n'est pas une obligation. Certains maîtrisent le mandarin, le russe ou le japonais. Nous devons être prêts à répondre à toutes les demandes. C'est pour cela que nous disposons d'un important fichier avec des personnels très qualifiés, mobiles et disponibles.

Une présence tous azimuts

City One Events et Hôtessees et Grooms ont mis en place une collaboration avec le Printemps à Paris en accompagnant, par exemple, les soirées Prestige. Pour les fêtes de Noël, les collaborateurs de City One Events ont accompagné les clients du Printemps dans les rayons. Début novembre, ils ont participé à l'inauguration des vitrines de Noël en compagnie de l'actrice Kristin Scott Thomas et du directeur artistique de Lanvin, Alber Elbaz.

Le département Art et Culture est présent au Musée de la Poste, à l'Institut du Monde Arabe, à la salle Pleyel, à la Cinémathèque française et à la Maison de la culture du Japon.



Soirée Paprec, Palais Garnier



Mondial de l'Auto, Paris



Constell'actions, Paris



Noël au Printemps, Paris



Poste Immo, Paris, janvier 2011

Paris

144, boulevard Péreire
75017 Paris
Tél. : 01 55 37 34 34
contact.paris@cityone.fr

Roissy

Aerogare 1
CP 21104 Mauregard
95711 Roissy CDG Cedex
Tél. : 01 55 37 34 34
contact.paris@cityone.fr

Montigny-le-Bretonneux

23, rue Colbert, Initiative 2000
78885 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex
Tél. : 01 30 64 80 50
contact.paris@cityone.fr

Lyon

3, rue des Castris
69002 Lyon
Tél. : 04 78 42 53 92
contact.lyon@cityone.fr

Le Havre

55, rue du Pont VI
76600 Le Havre
Tél. : 02 35 43 76 10
contact.lehavre@cityone.fr

Blois

96, route de Romorantin
41200 Villefranche-sur-Cher
Tél. : 02 54 83 90 05
contact.blois@cityone.f

Rennes

14, rue Bertrand
35000 Rennes
Tél. : 02 23 47 03 12
contact.rennes@cityone.fr

Marseille

16, rue Beauvau
13001 Marseille
Tél. : 04 91 54 06 86
contact.marseille@cityone.fr

Toulouse

23, rue Lafayette
31000 Toulouse
Tél. : 05 62 30 07 00
contact.toulouse@cityone.fr

Bordeaux

3, rue du Golf - Parc Innolin
33700 Mérignac
Tél. : 05 56 34 77 42
contact.bordeaux@cityone.fr

Bruxelles

471, avenue Brugmann
1180 Ucle
Tél. : 00 32 2 538 89 89
contact.bruxelles@cityone.fr

Nice

ZA Saint-Pierre
1050, route de la Mer
06410 BIOT
Tél. : 04 91 54 06 86
contact.nice@cityone.fr

Luxembourg

132, rue de Dippach - BP 69
L 8005 Bertrange
contact@lu-cityone.com

CITY·ONE

Contact:

Anne-Sophie Carbonnaux

anne-sophie.carbonnaux@cityone.fr

Tél: +33(0)1 55 37 34 34 - www.cityone.fr