



**RAPPORT
ANNUEL
2022-2023**



Ce rapport annuel publié en 2023, présente la vision stratégique et prospective de notre groupe ainsi que les performances financières et extra-financières de 2022.

Construit avec nos instances de gouvernance et nos Business Units, il permet de comprendre et d'analyser la performance globale de nos activités.

Les états financiers consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2022 sont arrêtés et certifiés sans réserve par les Commissaires aux comptes.

SOMMAIRE

Mot de Sophie Pécriaux	4
-------------------------------	---

1 ■ PROFIL

32 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
Chronologie de nos actions RSE	36

MOT DE SOPHIE PÉCRIAUX

L'année 2022 a été marquée par un contexte économique contrasté, une certaine complexité du marché de l'emploi au niveau national et une situation internationale très troublée. Ce fut également la fin des dernières épreuves liées à la pandémie qui a, pendant deux ans, profondément modifié le monde. Quand je constate les performances économiques du groupe, je suis d'autant plus fière de mes équipes : de leur savoir-faire unique, de leur adaptabilité face aux défis à relever, de leur investissement pour viser l'excellence.

Notre groupe a démontré au fil des années sa capacité à consolider ses acquis, étendre ses activités et s'adapter aux changements de notre société. Nous avons conclu l'année 2022 avec 194 millions d'euros de chiffre d'affaires grâce à la dynamique de nos collaborateurs et à nos choix stratégiques en matière de transformation digitale, d'innovation et de personnalisation de nos services. Les résultats du groupe vont nous permettre de continuer à investir dans les outils digitaux pour accompagner nos prestations, mais également à développer nos engagements sociaux et environnementaux, toujours en ligne avec notre ambition d'excellence. Ces investissements sont indispensables à la croissance et à la pérennité du groupe.

Ce qui fait la spécificité de City One, c'est aussi ses valeurs. Depuis sa création, la valorisation de l'humain est au cœur de notre projet d'entreprise et les engagements pris dans notre politique RSE sont indissociables de notre performance économique. En 2022 et en 2023, le groupe a été récompensé comme champion de la diversité par l'Institut Statista et le magazine Capital. Nous avons pris part aux actions de différents groupements d'employeurs œuvrant pour l'insertion, la formation et l'emploi, comme le GEMA, l'AMA, le FDCAP, AEROWORK. Nous avons aidé plusieurs associations qui agissent pour l'éducation, l'égalité des chances, l'inclusion. Les scores de notre index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ont été évalués entre 89 et 100/100. Nous avons sensibilisé nos collaborateurs tout au long de l'année sur le développement durable, la santé, la sécurité. Nous avons cherché à travailler le plus souvent possible avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire et à privilégier des partenaires locaux. Les valeurs de City One : la diversité, l'intégrité, l'enthousiasme et l'excellence prennent sens dans cet ensemble d'actions.

Notre position de leader s'accompagne de responsabilités sociales et environnementales. Elles donnent lieu à des engagements qui s'inscrivent dans la durée. Toutes les solutions que nous apportons à nos clients et partenaires, toutes les évolutions que nous souhaitons pour le groupe intègrent cette dimension de RSE. À la création de City One, c'était un concept associé à la marque, aujourd'hui, c'est une nécessité qui doit se traduire par des contributions concrètes pour la société.

Au-delà du développement économique, la réussite de notre groupe repose sur nos talents. City one a embauché cette année plus de 4 500 personnes en équivalent temps plein. Certains mois, nous travaillons avec près de 10 000 salariés. Nous avons conscience que notre position d'employeur et notre métier qui gravite autour de l'humain nous donnent une responsabilité forte dans la société. Nous avons le devoir de soutenir les jeunes générations, notamment les plus démunis ou ceux qui ont pris des chemins peu linéaires. Nous avons à nous battre contre les préjugés et les stéréotypes sur les origines sociales, culturelles, l'âge ou le genre. C'est comme ça que notre capital humain sera enrichi et c'est une dynamique que nous voulons cultiver.

Notre groupe aborde les années à venir avec confiance. Confiance pour rester ancrés dans nos valeurs, tout en étant en mouvement, inventifs, vifs, et toujours garants d'une expérience personnalisée d'accueil. Confiance aussi car nous pouvons aller encore plus loin, être pionniers du changement, dans l'hospitality management, dans le regard sur notre profession, dans les outils proposés à nos partenaires.

Mettons de l'énergie, des idées, de la flexibilité pour renforcer notre agilité et développer notre expertise. Continuons ensemble à faire la différence et à faire grandir les talents autant que l'entreprise. Notre potentiel me semble inépuisable.



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 est unique et personnalisée.

32 ANS DE CITY ONE

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
« Hôtesse et Groom
de Paris »



2009
Acquisition de
Aviso



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
des agences de
Bordeaux et du Maroc



2017
Concession du Toit
de la Grande Arche

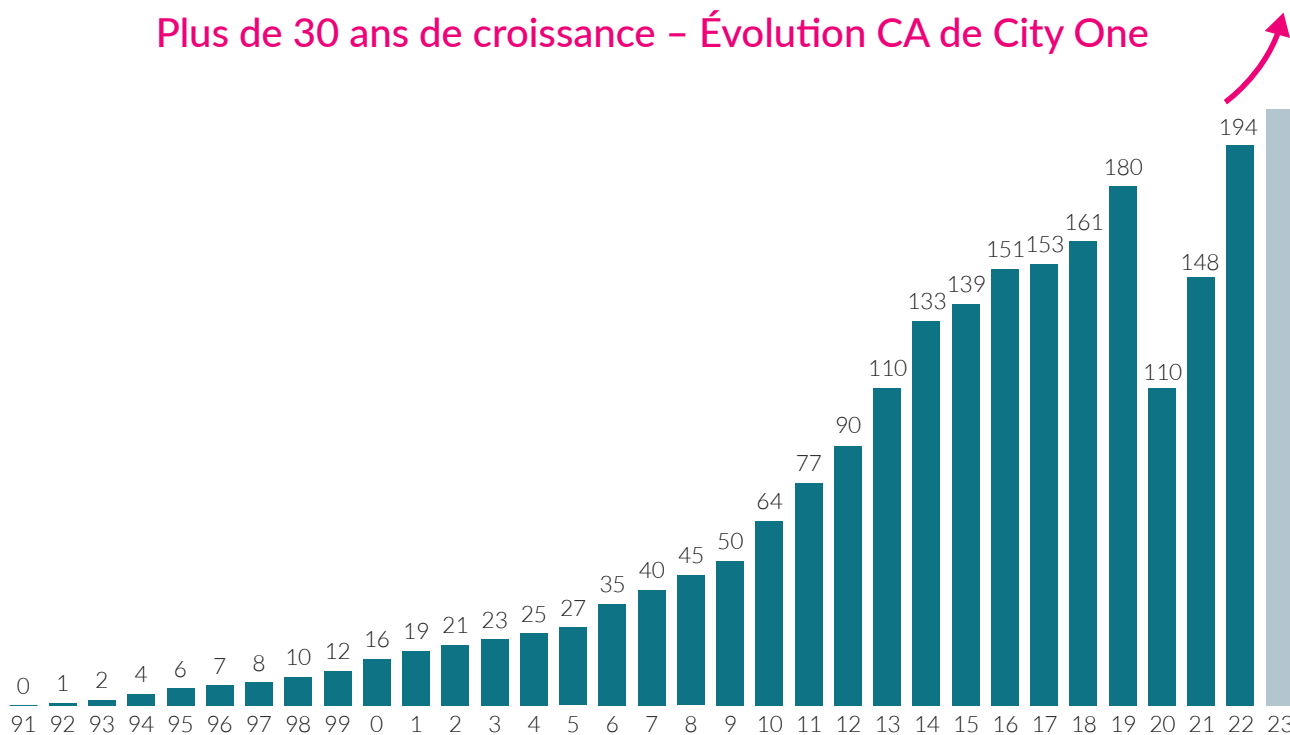


2021
Ecovadis Bronze pour
le groupe et argent
pour les services
aéroportuaires



2023
32 ans
de City One

Plus de 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 2022 nous a permis de ressentir de nouveau la dynamique de la croissance antérieure à la pandémie. La confiance renouvelée de plusieurs partenaires et nos accords sur de nouveaux marchés nous ont permis de retrouver un chiffre d’affaires de 194 M€. Les perspectives pour 2023 s’annoncent dans cette même tendance.

CHIFFRES CLEFS 2022



2022

31 ans du Groupe City One



194 M€

de chiffre d'affaires



4 500

collaborateurs ETP*



2 300

références clients



15 000

prestations



40 000

heures de formation



16

Implantations en France,
en Europe et en Afrique

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

- **4 agences en IDF** (Paris 17^e et 9^e ; Paris-Roissy Charles de Gaulle ; Paris-Orly) ;
- **9 agences et relais 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
2021/2022 : une belle
dynamique pour tous les
secteurs

+ 31 %

de CA sur l'ensemble
du groupe

+ 60 %

de CA en logistique
et manutention

+ 58 %

de CA pôle aéroportuaire

+ 47 %

de CA pôle événementiel

+ 36 %

de CA pôle ferroviaire

+ 20 %

de CA pôle intérim

+ 14 %

de CA pôle accueil
en entreprise

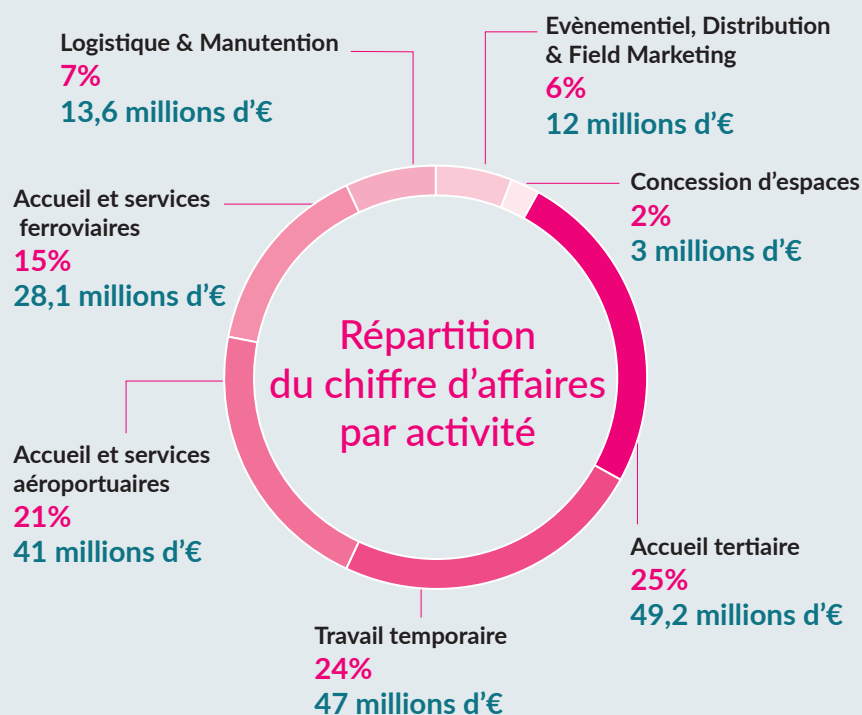
4 activités

**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**

La reprise d'activités en 2022 sur l'ensemble des secteurs a permis au groupe City One d'atteindre une croissance du chiffre d'affaires de +31 % entre 2021 et 2022.

Le secteur de l'intérim a continué une dynamique forte avec +20 % de CA. Les transports aériens et ferroviaires ont redécollé en 2022 et tous nos services ont retrouvé des niveaux d'activité proche de 2019.

Le besoin de prestations en événementiel de plus en plus personnalisées et responsables nous ont permis de nous positionner auprès des organisateurs et d'obtenir une hausse de notre CA de +47%.

Nous restons en 2022 sur une répartition du CA avec 98% réalisé en France et 2% à l'international.

LES FORCES DU GROUPE CITY ONE



Interview

Nicolas Lixi
Président
Groupe City One

L'année 2022 et le premier semestre 2023 ont été des périodes exceptionnelles à bien des égards, marquées par des défis sans précédent. En cette période où le monde des affaires est en constante évolution, nous sommes fiers de vous fournir un aperçu complet de notre performance, de nos réalisations et de la vision du Groupe City One pour l'avenir.

L'année 2022 a marqué un retour à une croissance forte de nos activités, nous permettant d'envisager l'avenir de notre Groupe avec sérénité et détermination. Nos engagements envers l'excellence opérationnelle et la satisfaction de nos clients ont été le carburant de cette croissance.

Malgré les incertitudes et les bouleversements du marché, nous avons maintenu notre cap grâce à la résilience de nos équipes, à la qualité de nos services et à notre capacité à nous adapter rapidement aux nouvelles réalités économiques et sociétales.

Dans ce rapport, nous mettons en lumière nos principaux succès, les jalons atteints et les projets stratégiques qui vont façonner notre trajectoire en 2023 et en 2024.

Nous ne pouvons toutefois pas revenir sur les 18 mois passés sans évoquer le défi économique majeur que représente l'inflation.

Alors que celle-ci atteint des niveaux inédits, les conséquences sur nos coûts de production, sur les prix des matières premières se sont faites durement

sentir. Notre capacité à gérer cette situation a été mise à l'épreuve, mais nous avons pris des mesures pour en atténuer les effets sur nos opérations.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos fournisseurs pour optimiser nos chaînes d'approvisionnement, tandis que nous ajustons quasiment en temps réel nos prix de manière équilibrée, afin de maintenir nos parts de marché et notre compétitivité, sans pour autant sacrifier la qualité de nos services.

C'est ce formidable travail d'équilibriste que nos équipes ont réalisé afin de garantir la stabilité et la pérennité de notre entreprise dans cet environnement économique toujours changeant.

L'inflation reste un défi auquel nous devons continuer à faire face, mais nous sommes résolus à l'aborder de manière proactive en continuant à investir dans nos forces commerciales en particulier.

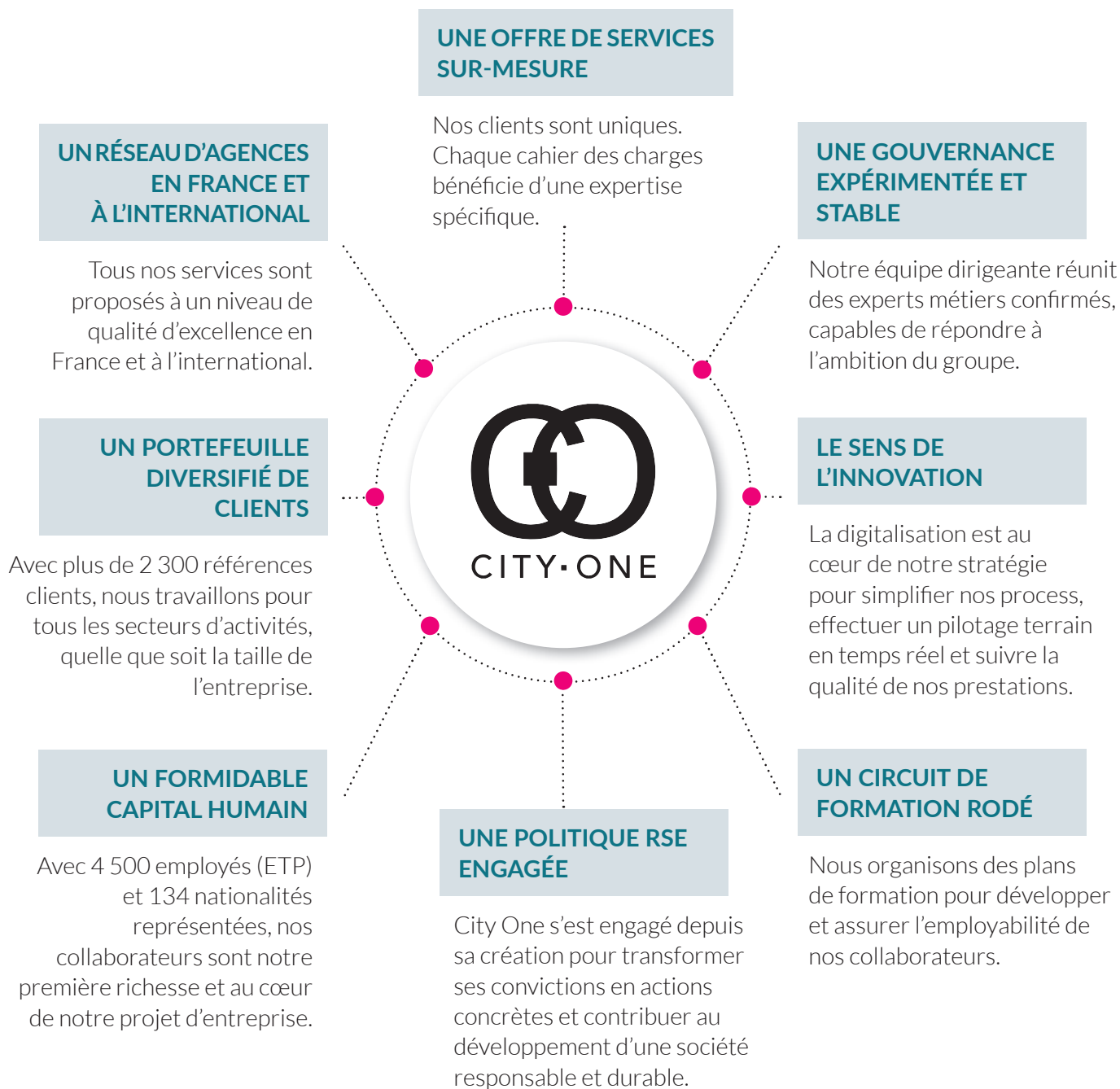
Outre ce défi majeur, nous devons aussi nous adapter aux métamorphoses en cours dans notre société et en premier lieu celles qui concernent la relation au travail.

Celle-ci a définitivement changé entraînant de nouvelles attentes et bien souvent des comportements individuels moins prévisibles.

Cela se traduit concrètement par des difficultés à recruter et préserver les nouveaux talents indispensables aux transformations de nos organisations pour s'adapter au monde de demain.

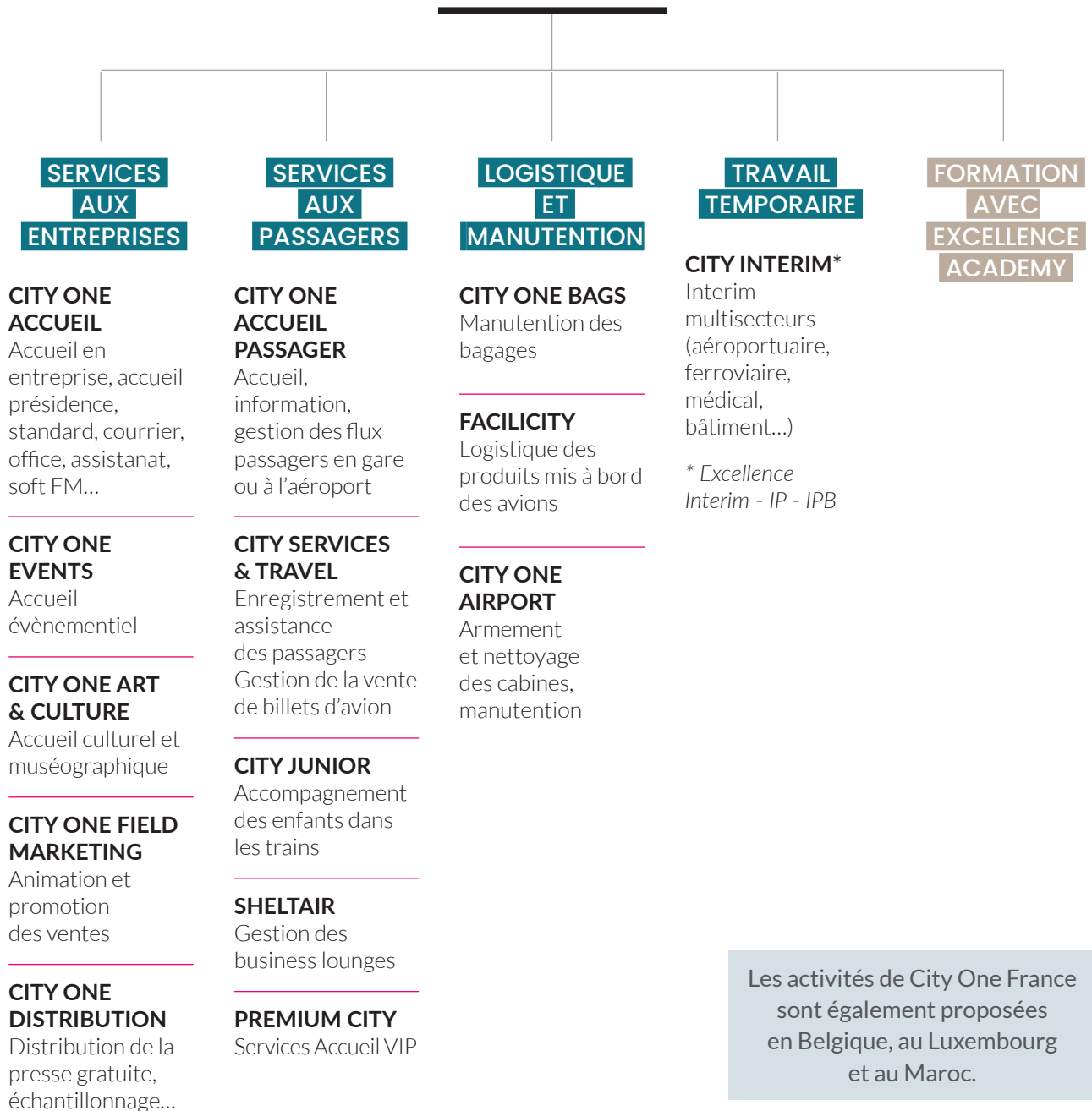
C'est un triptyque économique, environnemental et social que nous manageons au quotidien dont nous devons sans cesse reconsidérer l'équilibre, pour le bien de notre entreprise, de notre planète et de nos collaborateurs.

Enfin, je tiens à exprimer, au nom de toutes les équipes City One notre profonde gratitude envers nos actionnaires, nos clients, nos partenaires. Vos soutiens sont les piliers essentiels de notre succès, et nous continuerons à travailler inlassablement pour mériter cette confiance.



ORGANIGRAMME

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



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

GOUVERNANCE

1 ■ PROFIL

Comex

DES ADMINISTRATEURS ACTIFS ET ENGAGÉS

Sophie Pécriaux

Fondatrice et Présidente
International

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
International

Nicolas Lixi

Président City One France

Karine Pelamourgues

Directrice Générale France
et International

Anne-Sophie Carbonnaux

Directrice Commerciale

Dominique de Valence

Directrice Développement

Frédéric Bouquet

Directeur Comptable

Frédéric Jaouen

Directeur Administratif

Laurent Alberola

Directeur des Ressources
Humaines

Anne-France Legal

Directrice des Relations
Sociales

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 Collin

Directrice Régionale
Centre Est

Olivier Duchene

Directeur RSE Qualité



2. NOS ACTIVITÉS

4 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. 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.

SAISIR LES OPPORTUNITÉS

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. Notre croissance repose sur notre capacité à saisir les opportunités d'un monde en mouvement et à anticiper les besoins de nos clients pour adapter notre offre.



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.

DIGITALISATION

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.



EXPERIENCE CLIENT



Proposer une expérience mémorable et positive qui inclue un accueil personnalisé, digitalisé, nomade et répond aux préoccupations de sécurité et de santé.

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 SOCIÉTALE 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.

“ Offrir l'excellence

Aucun compromis n'est possible sur la qualité. Nous sommes responsables des premiers moments de l'expérience des visiteurs sur un site. Nous apportons aux clients la garantie de bénéficier des compétences humaines, technologiques et matérielles les plus récentes et performantes. Nous portons une attention minutieuse aux détails qui font la perfection : de la présentation du collaborateur au sens du service, c'est dans cette quête d'excellence que le groupe cultive sa différence. 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

City One regroupe plus de 4500 ETP et 134 nationalités, une véritable richesse qui fait partie des principes de diversité et d'inclusion auxquels nous tenons tout particulièrement. City One offre une opportunité d'emploi à chacun, quel que soit son parcours et ses origines. Enfin, chaque année, notre croissance nous permet de recruter de nouveaux talents en France et à l'international et de positionner nos salariés dans de multiples secteurs et métiers. Nous sommes ravis de faire grandir le nombre de nos employés et de bénéficier de forces supplémentaires à nos côtés. Mais nous avons également la volonté de faire grandir les talents déjà en place chez nous. Nous apprécions la culture « de l'audace » qui a toujours conduit notre groupe à prendre des paris sur des personnes et à leur proposer des promotions internes.

Laurent Alberola – Directeur des Ressources Humaines ”

“ S'engager pour un impact positif

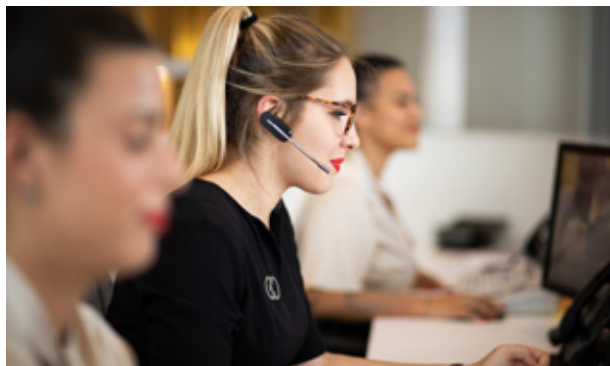
Chacune des actions du groupe et de ses collaborateurs est porteuse de nos engagements en matière d'éthique, de responsabilité sociale et de respect de l'environnement. Ils sont le fondement de la performance et de la pérennité de notre groupe. Notre politique RSE est 100% gagnante : elle encourage l'innovation par la recherche de solutions plus durables et efficaces, elle renforce les relations avec toutes les parties prenantes et elle constitue une force d'attraction pour le recrutement.

Olivier Duchene – Directeur RSE ”

SERVICES AUX ENTREPRISES

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 : gestion du courrier, factotum, logistique, petite manutention et bien sûr une conciergerie...



ACCUEIL EN ENTREPRISE

49,2
M€ de CA

+1 100
ETP

+9 000
heures de formation

25%
CA groupe

NOS +

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



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 hôtesse 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 conférence ou de spectacle...

+ de 1 000

collaborateurs / **125** ETP

ACCUEIL CULTUREL

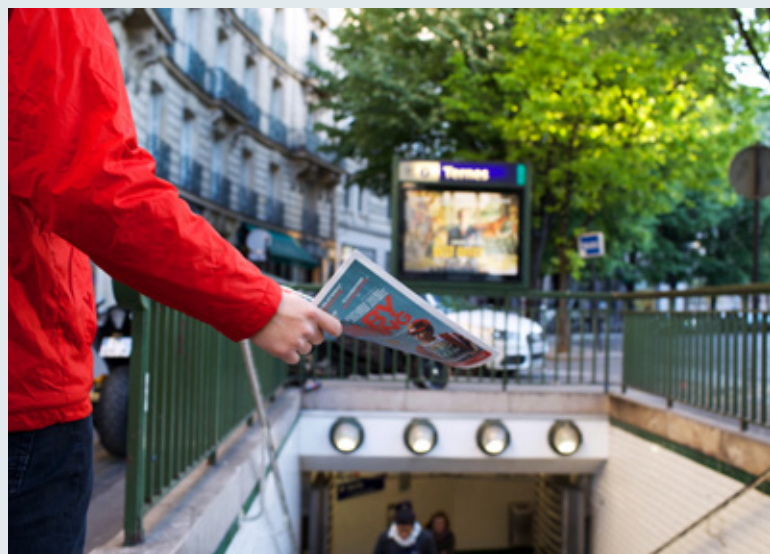
City One Art & Culture propose une offre de compétences dédiée aux besoins propres des structures culturelles comme la réservation, la gestion des caisses, le contrôle des billets, le vestiaire, la gestion des audio guides, le placement en salle, l'accueil des publics, la médiation, l'accueil pédagogique 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.

+ de 370

collaborateurs / **125** ETP

14

musées



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 GSM, 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...

FILIALE FIELD MARKETING

+ de 650

collaborateurs / **70** ETP

+ 1 500

événements/an

15

M€ de CA



EXPÉRIENCE PASSAGERS

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).



41

M€ de CA



1 800

collaborateurs /
+ de 1 000 ETP



Présents sur

14

aéroports

FORMATION

25 400 heures de formation pour le personnel dédié à l'accueil des passagers et 1 400 heures pour ceux de la logistique et la manutention (City One Bags).

SECTEUR FERROVIAIRE

LES GILETS ROUGES

Les gilets rouges interviennent en renfort des agents de gares pour renseigner et diriger les voyageurs. Ces agents sont très impliqués et contribuent concrètement aux efforts pour faciliter la prise en charge et le flux des passagers. 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.

Après deux ans de pandémie où il a fallu adapter notre organisation et nos procédures, 2022 a marqué le retour à la normale à partir de mars. Nous avons assuré l'information et l'accompagnement des enfants dans une centaine de gares de France, des principaux terminus aux gares intermédiaires. 2023 va constituer une année de préparation aux JO 2024 dans laquelle nous comptons montrer une nouvelle fois notre adaptabilité, notre réactivité et notre sens de l'organisation.



ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS ET ANIMATION DE LEUR VOYAGE

Notre expérience basée sur plus de 10 ans nous a permis d'acquérir une connaissance du terrain solide, une parfaite gestion des incidents, des principes de sécurité et des animations pensées pour ce jeune public.

28,1
M€ de CA

100
gares utilisant nos services

+ de 1 200
collaborateurs /
500 ETP

130
salariés en insertion

+275 000
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 - INTERIM

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.

13,6
M€ de CA

3 500 m²
de stockage

+ de 300
collaborateurs /
200 ETP

+ 25 000
heures
de prestations / an



TRAVAIL TEMPORAIRE

L'année 2022 a été de nouveau une excellente année passant de 39 M€ en 2021 à 47 M€. Nous avons consolidé une remarquable capacité de recrutement sur des profils précis, sur toute la chaîne de services. Nous avons gagné des parts de marché dans des secteurs comme l'hôtellerie, la restauration, le nettoyage, les bâtiments et travaux publics, l'aéroportuaire avec des métiers de pistes, d'agents d'escaliers, de sûreté. Nous continuons notre développement au niveau national avec des actions ciblées par régions.

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.

47

M€ de CA

100%

couverture France

1 200

ETP



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

“ 2022 se termine sur une note positive avec un chiffre d'affaires de près de 3 millions d'euros, soit un record historique pour l'agence belge ! En effet, nos contrats existants sont maintenus et nos activités ne cessent de s'accroître. Thalys a choisi City One pour la prestation de 16 agents d'accueil au quotidien en gare du Midi de Bruxelles pour l'année 2023. Le secteur événementiel reprend avec un élargissement de notre activité vers des missions d'animation, de démonstration, de dégustation, de présentation de produits. La société BX1 est notamment un des nouveaux clients de l'agence au sein de ce département. Nous sommes toujours présents dans les institutions européennes et organismes similaires.

Les prestations d'accueil en entreprise sont consolidées avec des renouvellements d'appels d'offres remportés comme par exemple, pour la société Infrabel avec laquelle nous avons résigné deux ans. Nous sommes également challengés sur des missions d'office managers et secrétaires de direction. L'activité a définitivement bien repris et notre entreprise doit faire face à de nouvelles habitudes et méthodes de travail. La concurrence est rude mais nous nous démarquons par notre écoute, notre disponibilité, notre flexibilité, notre curiosité et notre soif de challenge. La communication et la transparence, tant avec les équipes qu'avec les clients renforcent les relations existantes. ”

Cassandra Zarza, directrice
City One Belgium



CITY ONE MAROC

“ Le Maroc est une porte d'entrée privilégiée de l'Afrique et une destination d'investissement particulièrement attrayante sur le continent. Il met en place des réformes et renforce son écosystème productif. Le groupe City One est ravi d'être partenaire de l'économie marocaine. L'année 2022 a été l'occasion de consolider la formation et le déploiement des équipes au sein des aéroports de Casablanca et de Nador. Nous avons travaillé avec de nombreuses enseignes sur des prestations événementielles. Parmi elles, citons nos prestations d'accueil pour l'Office National Marocain du Tourisme, le festival Jazzablanca, le Show casa Manl Benchlikha pour Etam, la soirée d'anniversaire du cabinet d'avocats McKenzie, des animations de stands pour des groupes comme Alliance Darna ou Mfadel sur le salon immobilier du festival Anfapark, d'autres sur le Marrakech du rire... ”

Samiha Sebbar, directrice
City One Maroc



CITY ONE LUXEMBOURG

“ L'année 2022 a été une année de croissance et de progression pour tous nos métiers. Cette période d'après pandémie a conforté nos clients dans leur choix d'externalisation par la flexibilité apportée mais aussi par la qualité de la prestation offerte par City One. Cette période d'après-crise est aussi synonyme de bouleversement du monde du travail. En effet, le recrutement a beaucoup évolué et il s'est complexifié dans le secteur du service. Nos métiers se réinventent et doivent donc s'adapter à de nouvelles contraintes et ce particulièrement dans le secteur de l'événementiel. Ainsi, nous accompagnons nos clients dans des formats différents d'événements en leur apportant souplesse, réactivité et professionnalisme. Les perspectives pour les années à venir sont optimistes : nous allons continuer de nous imposer comme étant des professionnels des métiers de l'accueil au Grand-Duché. ”

Pauline Montpellier, directrice
City One Luxembourg



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.

ENGAGEMENT RH

Au-delà de ses fortes convictions éthiques, il est primordial pour City One de veiller concrètement à la diversité et la mixité de ses équipes tant du point de vue du sexe, de l'âge, des croyances, de l'origine ethnoculturelle ou des situations de handicap. Nous sommes très attachés au fait de mettre en valeur tous les profils, provenant de tous horizons et sans distinction lors de nos recrutements.



En tête du palmarès des champions de la diversité en 2022 et 2023 décerné par le magazine Capital et l'institut Statista.

Nous sommes également signataire de la charte de la diversité depuis 2006.



INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE 2022 PAR ENTITÉ

L'index se compose d'indicateurs qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes sur une période de 12 mois. Le nombre de points est attribué en fonction de l'atteinte par l'entreprise des objectifs fixés par la loi. City One a mis en place une politique d'égalité qui lui a permis d'obtenir des scores compris entre 89 et 100 en 2022.

City One
Airport
100/100

City One
Passager
99/100

City One
Events
94/100

City One
Accueil
89/100

City
Services
94/100

CHIFFRES CLEFS RESSOURCES HUMAINES

55%
de femmes
aux comités
de gouvernance

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

21%
des effectifs
ont plus de 45 ans

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

134
nationalités
dans le groupe

15%
des embauches
sont des salariés
étrangers



FORMATION

40 000 heures de formation en 2022 et près de 6 000 bénéficiaires.

Plus de 1.4 M€ collectés au titre de la formation en 2022.

Nous encourageons la promotion en interne. De nombreux collaborateurs ont pu ainsi évoluer au sein de l'entreprise au fil des années et prendre de nouvelles responsabilités au sein du groupe.

Pour découvrir des parcours de collaborateurs qui ont grandi chez City One, consultez notre chaîne **YouTube** : City One Officiel.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Nous menons différentes actions pour préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs en poste.

On peut citer notamment :



- formation aux gestes de premiers secours,
- formation à la prévention des AT,
- accords en faveur de la prévention des risques professionnels,
- fiches réflexe pour la prévention des risques, référents SST,
- création d'une commission relative à la Santé, Sécurité et Conditions de Travail...



- challenge entre collègues durant la semaine de la marche et du vélo,
- vélos électriques mis à disposition pour les déplacements courts,
- ateliers bien-être : sophrologie, posturologie, naturopathie,
- campagnes de sensibilisation durant Octobre Rose,
- événements durant la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) et la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)...

1 000 UTILISATEURS SUR NOTRE CAMPUS DIGITAL E-CITY LEARN

Près de 1000 salariés ont pu être formés en 2022 sur e-City Learn, notre application digitale lancée en 2021. Nous sommes convaincus par le blended learning qui mixte le digital, le présentiel et le terrain. Les modules de formation en ligne couvrent les bases de manière ludique et enrichie par des vidéos. Le présentiel et le terrain se concentrent sur les aspects spécifiques et les compétences pratiques. L'expérience d'apprentissage est complète et plus riche pour les apprenants. Nos investissements vont donc se concentrer sur cette méthodologie pour les nouveaux entrants et la formation continue.

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



VALEURS

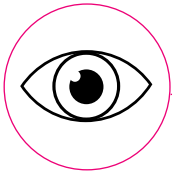
PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

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 et 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)

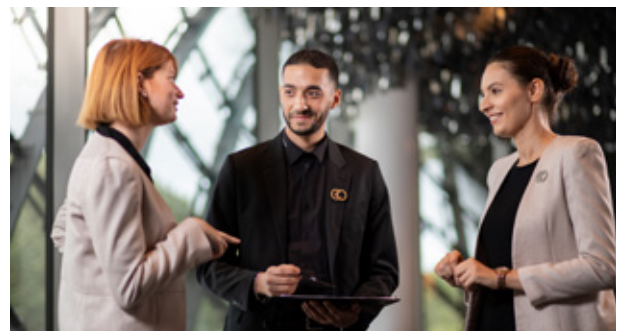
- Réduire l'impact écologique de nos activités
- Participer à la préservation de la planète

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'alerte au sein de chaque filiale afin de sensibiliser les collaborateurs aux attentes du Code de conduite de la Société.



* Voir page 33 : infographie des objectifs ODD.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

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.

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.

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUXQUELS CITY ONE CONTRIBUE

La stratégie RSE de City One se déploie via 3 champs d'actions principaux et 8 contributions sur les objectifs de développement durable (ODD) définis en 2015 par l'Organisation des Nations Unies.

1

Promouvoir la diversité et faire grandir les talents

En travaillant sur l'insertion et la formation.



2

Préserver l'environnement

En rendant nos activités moins impactantes et en favorisant l'économie circulaire.



3

Agir pour une société durable et solidaire

En se focalisant sur la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs mais également en rendant nos activités plus responsables.



RSE, QUELQUES ACTIONS CONCRÈTES

3 ■ VALEURS ET ENGAGEMENT

Le groupe City One a une implication forte dans le domaine de l'emploi, de la formation et de l'insertion. D'une part, nous sommes parties prenantes dans des groupements d'entreprises qui s'unissent pour agir de manière plus efficace. D'autre part, nous nouons chaque année plusieurs partenariats avec des associations qui ont un impact positif dans notre société. Voici quels ont été nos engagements sur l'année 2022 et 2023.

4

ENGAGEMENTS DANS DES GROUPEMENTS D'ENTREPRISES



- **FDCAP** : Fonds de dotation de la communauté aéroportuaire de Paris - soutient l'insertion, l'emploi et la formation
- **GEMA** : (anciennement Geiq Accueil) Parcours d'insertion et de qualification pour les personnes en difficulté d'accès à l'emploi.
- **AMA** : Think-Tank des métiers de l'aéroportuaire.
- **AEROWORK** : Plateforme innovante pour l'emploi dans les aéroports.

1

ENGAGEMENT POUR VEILLER SUR NOS MÉTIERS



- **SNPA** : nous assurons la présidence du Syndicat National des Prestataires de services d'Accueil, d'animation et de promotion des ventes. Par ce biais, nous veillons aux évolutions du secteur pour adapter nos métiers aux attentes de nos clients.



14

ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE L'EMPLOI



- AGEFA
- Agefiph
- Association Jeremy
- Camas
- Cap emploi
- CNARM
- Excellence Academy
- Gesat
- IFCV
- La Cravate Solidaire
- Missions locales
- Paris CDG Alliance
- Pôle Emploi
- Stop Illestrisme

5

ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA SOLIDARITÉ



- Coup de Pouce (soutien scolaire)
- Institut National du Cancer
- Restos du Coeur
- La Maison des Femmes de Saint-Denis
- Rejoué (collecte et rénovation de jouets)

DÉVELOPPEMENT DURABLE

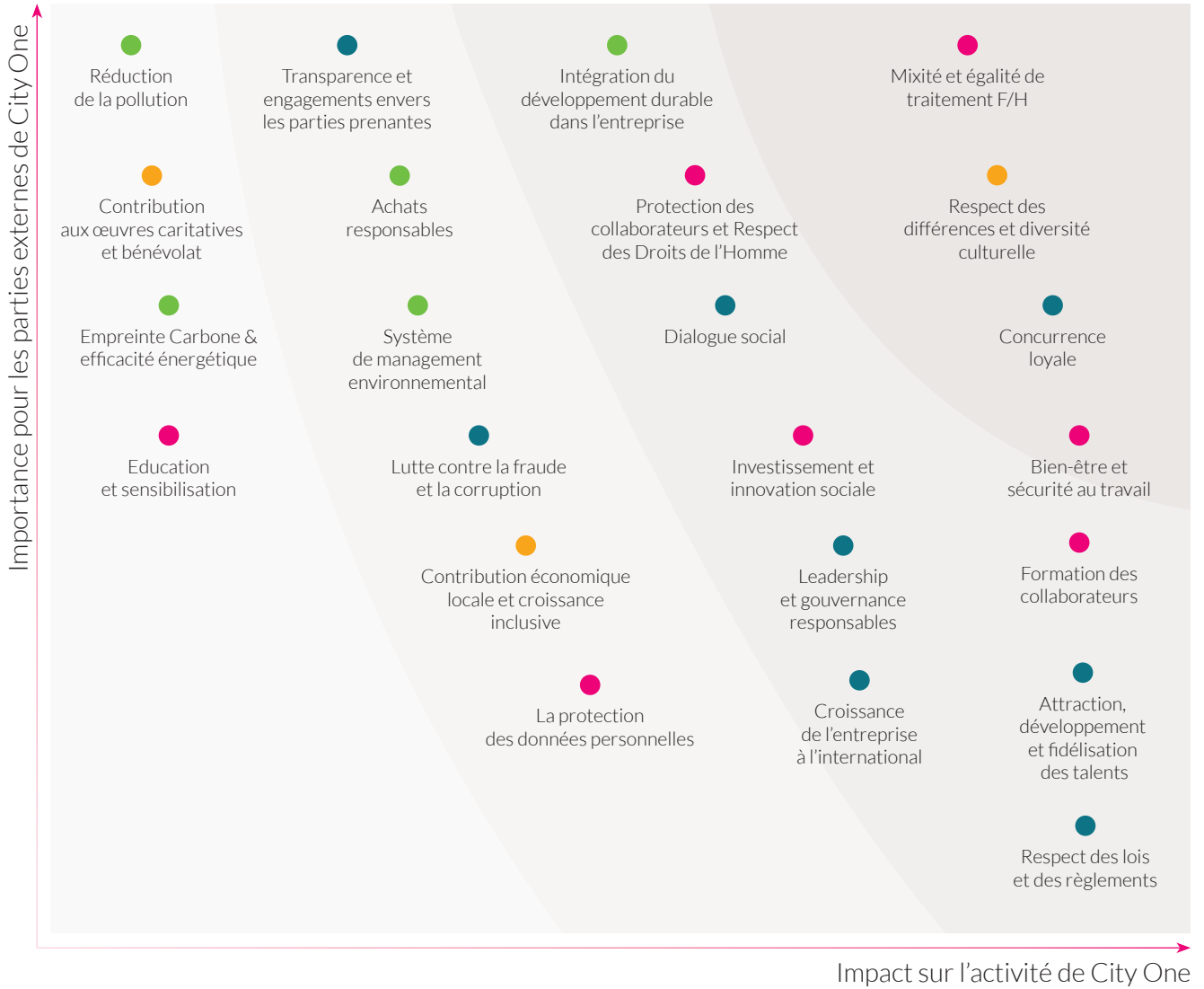
Pour notre groupe, le développement durable est le fil rouge qui réconcilie valeurs et performances, solidarité et compétences au service d'un environnement préservé.

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.



- Pour l'environnement
- Pour les collaborateurs
- Pour le Groupe
- Pour la société

CHRONOLOGIE DE NOS ACTIONS RSE

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. Au fil des années, nous avons adhéré à différentes chartes, associations ou pactes et nous avons été régulièrement récompensés par des labels et des tiers.

ENGAGEMENTS & SIGNATURES

2004

► City One s'engage dans le Pacte mondial des Nations Unies avec dix principes relatifs aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.



2006

► Charte pour un management inclusif et respectueux des différences individuelles.



2009

► Label handi-accueillant au sein du SNPA (Syndicat national des prestataires d'accueil).



2015

► Co-fondateur du GEIQ Accueil (Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification) devenu le GEMA en 2022.



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.
► Création de la direction RSE de City One.



2018

► Signature de la charte Emploi Cancer.
► Création du comité éthique au sein du groupe.



2020

► Co-crédation de l'A.M.A (Association des métiers de l'aéroportuaire) favorisant le maintien de l'emploi dans le secteur aéroportuaire.



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.



CERTIFICATIONS/PRIX

2005

► City One certifié NF Service pour ses activités d'accueil.



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 Sophie Pécriaux.



2014

► Sophie Pécriaux remporte le Prix RSE Women Equity pour sa politique RH non discriminante.



2021

► Label ECOVADIS niveau bronze pour le groupe et niveau argent pour City Services.



2022

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



En cours en 2023

► Dans l'esprit de la norme ISO 9001 sur l'accueil et ISO 20121 sur l'événementiel, nous travaillons actuellement à modifier nos procédures internes pour valider ces normes. Cela passe notamment par une plus grande sensibilisation des salariés au développement durable, une meilleure prise en compte de l'empreinte carbone et toujours la continuité dans nos engagements pour l'insertion, l'égalité de traitement, la diversité et le respect de l'altérité.

RETOUR EN IMAGES D'UNE ANNÉE CITY ONE VUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Women for future

Partenaire de la Tribune pour cette réunion de femmes engagées sur les défis économiques et écologiques.



Août 2022

City Junior

Plus de 275 000 enfants utilisent le service City Junior chaque année.



Août 2022

Toulouse FC

Nos agents d'accueil motivés pour soutenir le Club de Toulouse.



Septembre 2022

Empreinte CO₂

Pour circuler à Paris, mise à disposition de vélos électriques.



Septembre 2022

Santé

Atelier posturologie entre collègues comme action de prévention pour la santé.



Septembre 2022

Forum de Giverny

Partenaire de l'événement économique de référence des entreprises responsables.



Septembre 2022

Forum économique breton

3 000 visiteurs sur 3 jours accueillis par nos agents d'accueil.



Octobre 2022

Octobre Rose

5 000 rubans roses portés par nos agents en soutien à cette période de sensibilisation.



Octobre 2022

Le magazine Entreprendre consacre sa Une à la success story de City One.



Octobre 2022

City One Maroc

L'élégance de nos hôtesse marocaines soulignée lors d'un événement prestigieux.



Décembre 2022

Fête des Lumières à Lyon

Plus de 100 agents d'accueil répartis sur une trentaine de sites pour cet événement réputé.



Janvier 2023

Galette des Rois

Célébration de la galette des rois dans toutes les agences City One.



Février 2023

Air France

Fiers de servir la compagnie Air France, aux côtés du Groupe SERVAIR, dans les Business Lounge des terminaux 2F et 2G à Roissy Charles-de-Gaulle.



Mars 2023

Solidarité

A l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, City One soutient La Maison des femmes de Saint-Denis.



Avril 2023

Plateforme Emploi

City One renouvelle sa participation au sein d'AEROWORK, le portail d'emploi en ligne des métiers aéroportuaires.



Mai 2023

Champion de la diversité

Notre engagement dans la diversité salué par le magazine Capital et l'institut Statista catégorie services aux entreprises.



Mai 2023

Formation

Plus de 1 000 agents d'accueil formés sur notre plateforme digital e-city learn.



Juin 2023

Tendance

Shooting photos pour le Look Book de City One.



Juin 2023

Stade Bordeaux Atlantique

Plus de 50 agents d'accueil Events pour le concert de Muse.



Juin 2023

Université des Achats

Partenaire du Conseil National des Achats et des Universités des Achats à Paris.



Juin 2023

Salon du Bourget

Déploiement de nos équipes sur le grand rendez-vous des acteurs de l'aérien et de l'aéronautique.



Retrouvez nos agences sur www.cityone.fr/agences

