



Rapport Annuel 2025



**L'ART DE
L'HOSPITALITÉ,
L'EXCELLENCE
SUR-MESURE**

Une année de
consolidation

Chiffres clés et
faits marquants

Engagements
RSE



Sommaire

Message de Sophie Pécriaux	4
Chiffres clés 2025	5
1. PROFIL	
35 ans de City One	8
Chiffres clés 2025	11
Les forces du groupe City One	12
Organigramme	14
Direction générale groupe	15
2. NOS ACTIVITÉS	
Interviews	18
City One, un partenaire de performance	19
Interviews	20
En 2025, City One en action	21
Accueillir vos publics et valoriser votre image	22
Optimiser l'expérience des passagers	24
Expérience passagers	26
Logistique et manutention	27
Renforcer vos équipes avec l'intérim	28
International	29
3. VALEURS ET ENGAGEMENT	
Collaborateurs	32
Engagement RH	33
Valeurs	35
Éthique & Intégrité	36
Dialogue social	37
Responsabilité sociétale	38
Matrice de matérialité	40
Évaluations et certifications	41
Développement durable et solidaire	42
Chronologie de nos actions RSE	44
Viral sur les réseaux sociaux	46

Ce rapport annuel publié en 2026, présente la vision stratégique et prospective de notre groupe ainsi que les performances financières et extra-financières de 2025. 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 2025 sont arrêtés et certifiés sans réserve par les Commissaires aux comptes.

Message de Sophie Pécriaux



Sophie Pécriaux
Fondatrice
Groupe City One

“ *L'excellence
de l'accueil
repose avant tout
sur l'engagement
des femmes et
des hommes
qui l'incarnent,
chaque jour,
sur le terrain.* ”

« Après une année 2024 marquée par une activité exceptionnelle liée aux Jeux Olympiques et Paralympiques, City One a su maintenir en 2025 son niveau de performance dans un contexte exigeant. Cette dynamique repose avant tout sur la mobilisation de nos équipes, qui portent chaque jour notre sens du service auprès de nos clients. Elle s'appuie également sur une dynamique commerciale soutenue et sur l'évolution de nos pratiques, notamment à travers le déploiement d'outils digitaux et une démarche d'amélioration continue au service de notre efficacité opérationnelle.

Je tiens à saluer tout particulièrement nos collaborateurs. Par leur professionnalisme et leur implication au quotidien, ils sont les premiers ambassadeurs de City One. Par la qualité de leur présence et leur maîtrise des situations, ils contribuent à instaurer une relation de confiance durable avec les entreprises, les institutions et l'ensemble des publics que nous accompagnons.

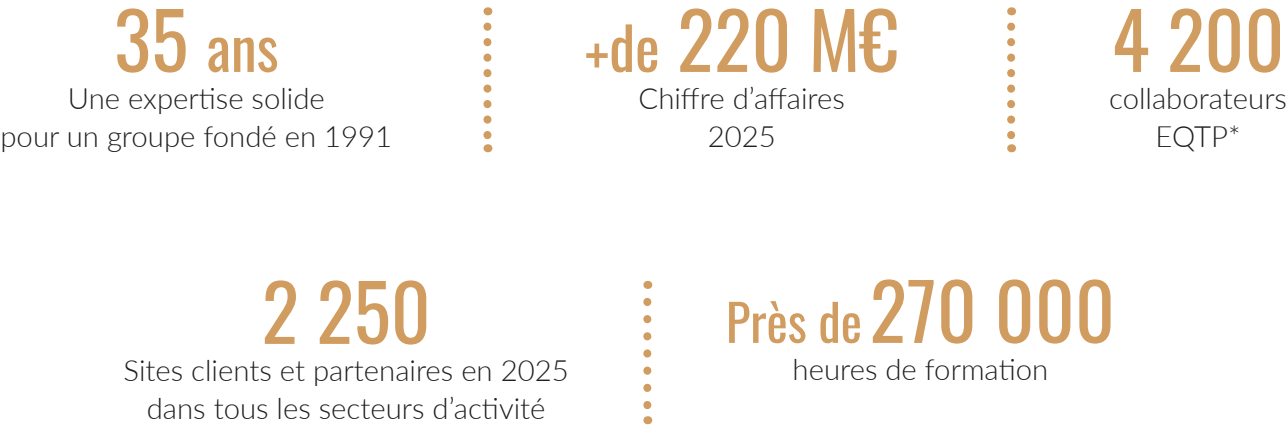
Au fil des années, si les méthodes et les technologies évoluent, nous restons fidèles à notre positionnement : celui d'un expert de l'accueil et de l'hospitality, avec l'ambition constante d'atteindre un haut niveau d'excellence opérationnelle et de précision dans l'exécution.

Les attentes des entreprises évoluent vers davantage d'attention, de "care" et de qualité relationnelle. Dans ce contexte, nos métiers prennent une dimension encore plus essentielle et nous amènent à concevoir des expériences soignées et attentives, au service de la satisfaction de nos clients.

Fidèle à son ADN, City One place l'humain au cœur de son développement. Nous sommes convaincus que la performance durable repose sur la valorisation des talents, la force du collectif et une culture du service profondément ancrée. Cette approche se traduit également par nos actions en faveur de l'insertion professionnelle, de l'égalité des chances et, plus largement, de notre responsabilité sociale.

Groupe français indépendant, solide, agile et résilient, nous poursuivrons en 2026 notre développement de manière maîtrisée, en renforçant nos partenariats pour enrichir nos offres. C'est dans cet esprit que nous continuerons d'avancer, en plaçant l'humain, le sens du service et l'exigence au cœur de chacune de nos actions. »

Chiffres clés 2025



16
Implantations
en France, en Europe
et en Afrique

Une organisation qui garantit proximité, réactivité et connaissance des enjeux locaux.

- **4 agences en Île-de-France**
(Paris 17^e et 9^e ; Paris-Roissy Charles de Gaulle ; Paris-Orly) ;
- **9 agences en régions** : Nouvelle-Aquitaine, Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est, Grand Ouest, Occitanie, Sud ;
- **3 agences à l'international** : Belgique ; Luxembourg ; Maroc.

Certifications



*Collaborateurs Équivalent Temps Plein



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 quatre pays : la France, la Belgique, le Luxembourg et le Maroc.

Depuis 35 ans, nous portons une exigence constante d'excellence dans les métiers de l'accueil, point de contact stratégique de l'expérience client.

Nos prestations évoluent au rythme des usages, des normes et des technologies. Du sourcing au recrutement, de la formation aux tenues, du pilotage de la qualité au management des équipes, chaque dispositif est conçu de manière sur-mesure, pour répondre avec précision aux attentes de nos clients.

35 ans de City One

Une croissance construite dans la durée

Depuis sa création, City One s'est développé en combinant expansion géographique et diversification de ses expertises.

DEUX MOTEURS : PROXIMITÉ TERRITORIALE ET DÉVELOPPEMENT DES EXPERTISES

1991

● 1991 - Fondation de City One à Toulouse

Années
1990

- 1994 : création de l'agence de **Paris / IDF / Nord**
- 1998 : première implantation à l'international en **Belgique**
- 1999 : ouverture de l'agence de **Lyon / Auvergne-Rhône-Alpes**

Années
2000

- Nouvelles implantations à **Marseille / Région Sud & Rennes / Grand-Ouest**
- Création d'une agence au **Luxembourg**
- Début 2000, développement des **activités aéroportuaires**

Années
2010

- 2011 : diversification vers le **ferroviaire**
- 2012 : création de l'activité **Business Lounge**
- Nouvelles implantations à **Bordeaux / Nouvelle-Aquitaine** et au **Maroc**

Aujourd'hui

- Présence dans **4 pays**
- Un groupe **multi-expertises** au service de l'expérience client

Ce qui nous fait avancer



ÊTRE EN MOUVEMENT

City One évolue en permanence pour répondre aux attentes de ses clients et aux réalités du terrain.

Nos métiers se transforment, nos pratiques s'adaptent, nos organisations se modernisent.

Cette dynamique continue nous permet de proposer des solutions toujours plus pertinentes, en phase avec les environnements dans lesquels nous intervenons.

Être en mouvement, c'est rester attentifs, réactifs et ouverts, sans jamais perdre de vue ce qui fait notre identité.



CULTIVER L'EXIGENCE ET L'ENGAGEMENT

Parce que nos métiers sont profondément humains, ils nécessitent à la fois rigueur, maîtrise et sens de la relation.

Chez City One, nos équipes évoluent dans un cadre structuré, garant de la qualité et de l'homogénéité de nos prestations.

C'est dans ce cadre exigeant que s'exprime leur engagement : capacité d'adaptation, sens du service, justesse des comportements. Autant de qualités qui font, au quotidien, la différence.



OFFRIR UNE EXCELLENCE DE SERVICE

Chez City One, l'excellence ne se décrète pas, elle se construit au quotidien.

Dans nos métiers, tout repose sur la qualité d'exécution, le sens du détail et la justesse des comportements.

Chaque interaction compte.

C'est cette exigence constante, du terrain jusqu'au pilotage des dispositifs, qui fonde la confiance de nos clients et la pérennité de nos collaborations.



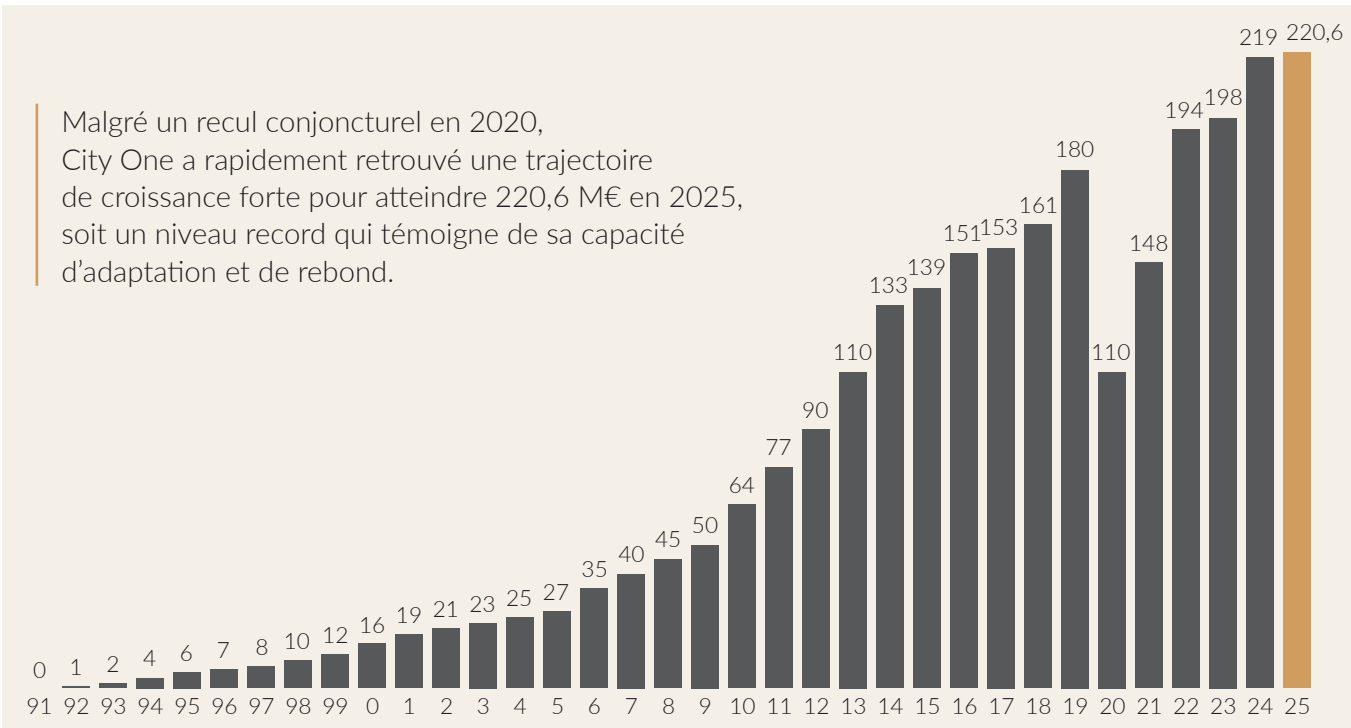
AGIR AVEC RESPONSABILITÉ

La performance de City One s'inscrit dans une vision responsable de l'entreprise.

À travers nos engagements en faveur de l'insertion professionnelle, de la diversité et de l'égalité des chances, nous affirmons notre rôle social.

Ancrés dans les territoires où nous opérons, nous veillons à ce que notre activité ait un impact utile, concret et durable, pour nos collaborateurs comme pour notre écosystème.

City One : une croissance portée par l'agilité et l'innovation



City One incarne aujourd'hui une conviction forte : l'agilité, portée par l'indépendance et un esprit entrepreneurial assumé, est un moteur de croissance durable. Depuis sa création en 1991, le groupe a traversé plusieurs phases structurantes qui ont façonné son développement et consolidé sa position de leader dans les métiers de l'accueil et des services.

• **Consolider**

En atteignant des tailles critiques sur ses marchés, City One a su convaincre des clients majeurs et bâtir des relations de confiance durables avec ses partenaires. Cette dynamique a permis de structurer ses offres, d'élargir ses expertises et de maintenir un haut niveau d'exigence en matière de qualité.

• **Accélérer**

En s'appuyant sur l'innovation et une vision stratégique ambitieuse, le groupe a diversifié ses activités, industrialisé ses savoir-faire et conquis de nouveaux marchés. Cette dynamique s'est pleinement illustrée en 2024 avec une mobilisation exceptionnelle lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris, le renouvellement de contrats structurants et le développement de nouvelles prestations dans les aéroports de Lyon, Bordeaux, Marseille et Nice.

• **S'adapter**

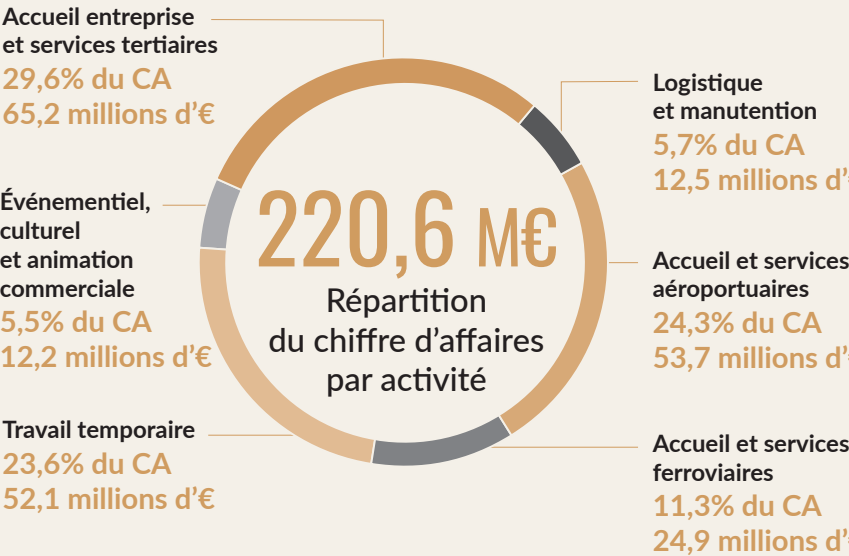
Face aux évolutions du marché et aux attentes croissantes des clients, City One a démontré une capacité constante d'adaptation. L'intégration du digital, l'exploitation de la data pour optimiser la gestion des flux et le renforcement des dispositifs de formation ont permis d'améliorer durablement la performance opérationnelle.

4 domaines d'expertise complémentaires

Une offre globale pour répondre à l'ensemble de vos enjeux opérationnels et humains



Après une année 2024 exceptionnelle liée aux Jeux Olympiques et Paralympiques, City One affiche en 2025 une croissance mesurée de son chiffre d'affaires, dans un environnement exigeant. Cette évolution traduit la solidité de notre modèle et la constance de notre performance opérationnelle. Elle repose sur l'engagement des équipes et sur une dynamique d'amélioration continue.



En 2026, City One entend capitaliser sur cette dynamique de croissance pour renforcer ses expertises métiers, développer ses implantations à l'international et poursuivre sa transformation au service de la performance et de l'expérience client.



Les forces du groupe City One



Interview

Nicolas Lixi
Président
Groupe City One

Qu'est-ce qui permet à City One de rester une référence sur ses marchés depuis plus de 35 ans ?

Notre longévité repose avant tout sur notre capacité à évoluer avec notre époque sans renoncer à ce qui fait notre identité. Depuis notre création, nous avons toujours considéré le changement comme une opportunité : faire évoluer nos métiers, enrichir nos expertises, intégrer de nouveaux outils et accompagner nos clients dans leurs propres transformations. Cette capacité d'adaptation s'appuie sur plusieurs fondamentaux : une forte proximité avec nos clients, une culture de l'exigence partagée par l'ensemble de nos équipes et une organisation suffisamment agile pour répondre rapidement aux nouveaux besoins. C'est cet équilibre entre stabilité et mouvement qui nous permet de continuer à avancer et à nous développer.

Quels sont aujourd'hui les principaux atouts qui permettent à City One de faire la différence sur ses marchés ?

Notre premier atout est sans aucun doute notre expertise. Depuis plus de trente-cinq ans, nous avons développé une connaissance approfondie des métiers de l'accueil, de l'hospitality et des services. Cette expérience nous permet de comprendre les enjeux de secteurs très différents et de proposer des réponses adaptées à chaque environnement.

Notre deuxième force réside dans notre capacité à conjuguer proximité et dimension nationale, voire internationale. Grâce à notre réseau d'agences et à nos équipes présentes sur le terrain, nous restons au plus près des réalités opérationnelles tout en bénéficiant de la puissance d'un groupe structuré. Je citerais également la qualité de nos collaborateurs. Dans nos métiers, la technologie accompagne la performance, mais elle ne remplace jamais la relation humaine. La qualité d'un accueil, la gestion d'une situation complexe ou la création d'une expérience positive reposent avant tout sur les femmes et les hommes qui représentent nos clients au quotidien. Enfin, notre culture de l'innovation constitue un levier important. Nous investissons dans les outils digitaux, dans la valorisation de la donnée et dans l'amélioration continue de nos processus afin d'apporter davantage d'efficacité, de réactivité et de qualité de service.

Quelles sont les ambitions du Groupe pour les années à venir ?

Notre ambition est de poursuivre notre développement en nous appuyant sur les fondamentaux qui ont fait la réussite de City One : l'exigence, l'engagement et la capacité d'adaptation. Nous souhaitons continuer à renforcer nos expertises, accompagner nos clients dans leurs transformations et développer des solutions toujours plus performantes. Les enjeux liés à la digitalisation, à la responsabilité sociétale, à la sécurité des données ou encore à l'évolution des usages continueront de structurer nos priorités. Nous avons également la volonté de poursuivre notre développement à l'international et de consolider notre position de référence dans les métiers de l'accueil et des services. Mais au-delà de ces objectifs, notre ambition reste avant tout de préserver ce qui fait notre singularité : une entreprise indépendante, agile et profondément humaine. Dans un monde où tout s'accélère, nous sommes convaincus que la qualité de la relation, le sens du service et la confiance demeurent des valeurs essentielles. C'est sur ces fondations que nous continuerons à construire l'avenir de City One.

Nos atouts pour faire la différence



DES SOLUTIONS SUR-MESURE

Une approche flexible et personnalisée pour répondre aux besoins de chaque client.



UN ENGAGEMENT RSE CONCRET

Des actions en faveur de la diversité, de l'inclusion et du développement durable.



UNE CULTURE DE L'INNOVATION

Des outils digitaux pour piloter vos prestations en temps réel et optimiser les process.



UN CAPITAL HUMAIN FORT

4 200 collaborateurs, 120 nationalités : une richesse humaine au cœur de notre entreprise.



UNE GOUVERNANCE EXPÉRIMENTÉE

Une équipe dirigeante stable et experte, capable d'accompagner les ambitions de ses clients.



UN PORTEFEUILLE CLIENTS DIVERSIFIÉ

Plus de 2 200 sites dans tous les secteurs d'activité.



UN DISPOSITIF DE FORMATION STRUCTURÉ

Pour développer les compétences de nos collaborateurs et garantir l'excellence opérationnelle.

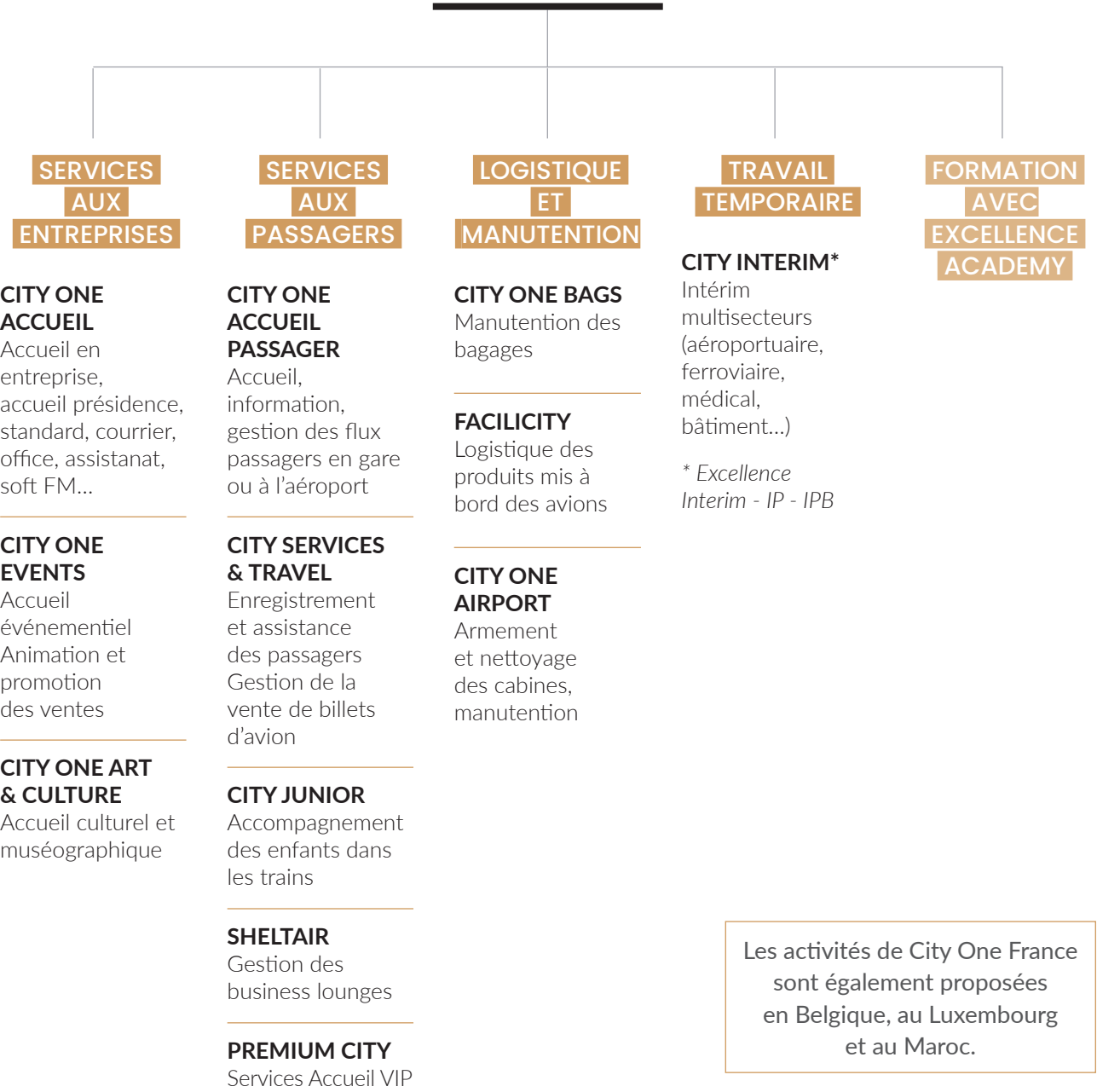


UN RÉSEAU D'AGENCES EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Pour garantir réactivité, présence terrain et connaissance des enjeux locaux.

Organigramme

Activités du Groupe City One



Direction générale groupe

1 ■ PROFIL

Direction Générale Groupe

Sophie Pécriaux
Fondatrice et Présidente International

Nicolas Lixi
Président

Karine Pelamourgues
Directrice Générale

DIRECTIONS FONCTIONS SUPPORTS

Anne-Sophie Carbonnaux
Directrice Commerciale

Dominique de Valence
Directrice Développement

Laurent Alberola
Directeur des Ressources Humaines

Anne-France Legal
Directrice des Relations Sociales

Frédéric Bouquet
Directeur Comptable

Patrice René
Directeur Administratif

Patricia Doria
Directrice Marketing et Communication

Olivier Duchêne
Directeur RSE-Qualité

Céline Lixi
Directrice Paie

Cécile Requena
Directrice Recrutement

Thierry Chevalier
Directeur Informatique

DIRECTIONS EXPLOITATIONS

IDF

Antoine Montay
Directeur adjoint des opérations

Marc Beyeler
Directeur Events Paris

Caroline Dupré
Directrice Accueil Entreprise
IDF, Nord et Est

Arnaud Loyer
Directeur Accueil
Passager Ferroviaire

François Becker
Directeur Général
City Services

David Bernardo
Directeur Général
City One Airport & Facility

Laurent Macé
Directeur Accueil
Passager Aéroportuaire

Louisa Rebbali
Directrice Premium City

Jamila Belhachemi
Directrice IPB

Mado Ferré
Directrice Générale
City Interim

RÉGIONS & INTERNATIONAL

Hélène Bellemere
Directrice Nouvelle Aquitaine

Marilyne Collin
Directrice
Auvergne-Rhône-Alpes

André Delpeux
Directeur Grand Ouest

Etienne Mauger
Directeur Occitanie

Charlotte Maugey
Directrice Sud-Est

Pauline Montpellier
Directrice Luxembourg

Samiha Sebbar
Directrice Maroc

Cassandra Zarza
Directrice Belgique



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'activité. L'humain est au cœur de notre projet d'entreprise. C'est l'élément clé qui nous permet de proposer un service de qualité sur-mesure et qui va concentrer nos investissements en formation et digitalisation des outils.

INNOVATION

AEROSEED : LA DONNÉE AU SERVICE DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

En 2025, City One a rejoint le consortium AEROSEED, un projet réunissant des acteurs industriels et technologiques autour d'un objectif commun : améliorer la performance des grandes infrastructures et l'expérience des visiteurs. Lauréat du programme France 2030, AEROSEED développe une plateforme souveraine d'échange et de valorisation de données, permettant de mieux coordonner les interventions sur des sites à forte fréquentation. Le projet vise à optimiser le pilotage des équipes terrain, fiabiliser les analyses d'impact environnemental et accompagner l'évolution des standards de l'hospitality. Pour City One, cette démarche se traduit concrètement par une organisation plus fine des dispositifs d'hospitality, une meilleure anticipation des flux et un pilotage renforcé de la qualité de service. Une initiative collective qui illustre une conviction forte : c'est par des évolutions concrètes et maîtrisées que se construit l'expérience des infrastructures de demain. ”

Karine Pelamourgues
Directrice générale - Groupe City One



HOSPITALITY

UNE MONTÉE EN GAMME PORTÉE PAR L'HOSPITALITY

L'année 2025 a marqué une étape importante pour City One Accueil, avec plusieurs succès structurants confirmant notre positionnement sur le marché de l'accueil et des services en hospitality. Le temps fort majeur reste le renouvellement du contrat national avec Klépierre pour trois ans. Nous avons non seulement conservé neuf centres commerciaux, mais également remporté trois nouveaux sites. City One Accueil renforce ainsi son positionnement national sur les prestations d'accueil pour le groupe, avec une coordination dédiée garantissant cohérence, agilité et excellence de service à l'échelle du réseau. Nous avons également accompagné UBS dans l'évolution de sa prestation d'accueil vers un modèle inspiré des codes de l'hôtellerie de luxe. Cette transformation repose sur une expérience plus personnalisée, une attention accrue aux détails et un renforcement des standards de posture et de service. Autre réussite emblématique : le gain du marché du Printemps Haussmann, incluant les magasins Homme et Femme, le siège social ainsi que les salons VIP. Ce contrat illustre pleinement notre savoir-faire sur des environnements premium exigeant une excellence opérationnelle continue, du lundi au dimanche. Plus globalement, 2025 confirme une montée en gamme de nos prestations et une reconnaissance croissante de notre expertise hospitality. En 2026, notre ambition sera de consolider ces références stratégiques et de poursuivre notre développement sur des environnements à forte valeur ajoutée. ”

Caroline Dupré
Directrice régionale - Accueil Entreprise Régions Paris, IDF & Nord-Est



Renforcer l'image de marque
Faire de chaque interaction un prolongement des standards du client.

Adapter rapidement les ressources
Mobiliser les bons profils au bon moment.

Accompagner la montée en gamme des services
Déployer les codes de l'hospitality dans tous les environnements.

Améliorer l'expérience utilisateur
Créer des parcours plus fluides, plus attentifs et plus humains.

Garantir la continuité opérationnelle
Maintenir des dispositifs fiables dans des contextes exigeants.

Allier performance et responsabilité
Associer excellence opérationnelle, inclusion et engagement durable.

Fluidifier les parcours
Réduire les points de friction dans les environnements à forte affluence.

Piloter des environnements complexes
Coordonner flux, publics et opérations en temps réel.



ANCRAGE LOCAL

UN ANCRAGE TERRITORIAL AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

En 2025, City One Grand Ouest a poursuivi son développement en renforçant sa présence dans les Côtes-d'Armor tout en consolidant ses positions historiques. Déjà solidement implantés dans la région rennaise, nous accompagnons des partenaires fidèles tels que Les Champs Libres, le Couvent des Jacobins, Le Liberté ou encore le Palais du Grand Large à Saint-Malo, sur des prestations récurrentes tout au long de l'année. Cette dynamique s'est également élargie avec de nouvelles collaborations, notamment au SKOPE à Lannion et à l'École Nationale Supérieure des Sciences Appliquées et de Technologie.

Notre ancrage local constitue un véritable levier de développement. Il nous permet d'anticiper les projets, de répondre avec précision aux appels d'offres et d'accompagner nos clients dans l'optimisation de leurs dispositifs. Cette proximité s'illustre également à Nantes, où le FC Nantes a renouvelé sa confiance pour la saison 2025/2026. En parallèle, nous avons consolidé nos activités d'accueil passagers en gare SNCF et en environnement aéroportuaire, aux côtés d'Aéroports du Grand Ouest et Safesquare.

La force de City One Grand Ouest repose sur des équipes formées, engagées et capables de répondre à des exigences croissantes en matière de qualité relationnelle, de posture proactive et de diversité.

Nous poursuivons également nos engagements sociétaux à travers des initiatives concrètes en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité, notamment via le Duoday et des formations au Makaton. Après une année de croissance, 2026 s'inscrit dans une logique de consolidation et de poursuite de ces engagements durables. ”

André Delpeux

Directeur régional, City One Grand Ouest



RESSOURCES HUMAINES

RECRECITER AUTREMENT

Dans un marché du travail en tension, le service recrutement de City One a poursuivi en 2025 sa transformation pour gagner en efficacité et en agilité. En lien étroit avec les équipes d'exploitation, nous avons renforcé une organisation fondée sur la proximité, la réactivité et la polyvalence des recruteurs. Cette souplesse nous permet d'adapter rapidement nos ressources aux besoins de nos clients, y compris en cas de forte volumétrie.

Le marché évolue avec l'arrivée de nouvelles générations qui bousculent les codes. Souvent qualifiée de "désengagée", la génération Z exprime surtout des attentes différentes : quête de sens, équilibre de vie, besoin de considération. Aux entreprises de s'adapter, en intégrant davantage de bienveillance et de flexibilité pour attirer et fidéliser.

Cette adaptation passe aussi par les outils. Notre ATS s'enrichit grâce à l'intelligence artificielle, facilitant le matching et le scoring des candidatures. Nous intégrons également des tests de personnalité et linguistiques pour affiner l'analyse des profils. Ces outils sont de véritables aides à la décision, sans se substituer au recruteur. Chez City One, l'humain reste au cœur du processus.

À horizon 2026, le développement de partenariats avec des écoles spécialisées vient compléter cette dynamique, en sécurisant nos viviers de talents et en offrant des opportunités aux jeunes générations. ”

Cécile Requena

Directrice du recrutement



Plus de 2 250 sites accompagnés en France et à l'international



Plus de 270 000 heures de formation pour garantir qualité de service et excellence opérationnelle



Des équipes mobilisées pour fluidifier les parcours et assurer la continuité de service



Une expertise reconnue dans les environnements à forte affluence et à haute exigence relationnelle



Des dispositifs déployés dans des environnements parmi les plus exigeants : aéroports, gares, sièges sociaux, événements, lieux culturels



Des millions de visiteurs, voyageurs et passagers accueillis chaque année



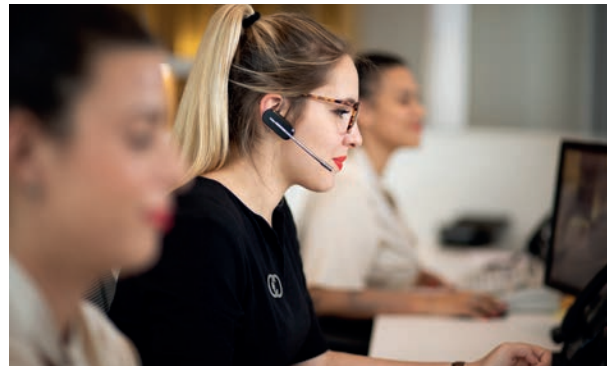
De nouveaux outils digitaux pour renforcer le pilotage terrain et l'expérience utilisateur



Accueillir vos publics et valoriser votre image

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 ENTREPRISE / SOFT FM

65,2
M€ de CA

900
ETP

+10 000
heures de formation

29,6 %
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 pour optimiser les aspects logistiques et opérationnels, définir des protocoles d'accueil sur-mesure, choisir les tenues adaptées à chaque prestation, sélectionner, former nos hôtes et hôtesses et proposer une disponibilité 24h/24 de nos experts métiers.

- Accueil, information et orientation des visiteurs
- Accompagnement VIP
- Animation et création de trafic
- Gestion des vestiaires, parkings et flux
- Services d'accueil premium (voiturier, hôtes, barman...)



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 audioguides, 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 300
collaborateurs

14
musées



ANIMATION COMMERCIALE

Face à un consommateur toujours plus connecté et informé, nous considérons l'humain comme un pilier essentiel de la relation de proximité. Nos équipes expertes, véritables ambassadrices de marque, accompagnent les marques lors d'opérations terrain, d'animations commerciales et de lançements de produits, afin de rendre le parcours client plus attractif, générer du trafic, réaliser des ventes à forte valeur ajoutée et développer le panier moyen.

- Animation et création de trafic sur vos stands
- Lancements de produits, roadshows et opérations terrain
- Démonstrations, dégustations et animations
- Force de vente supplétive et optimisation du linéaire

ACCUEIL ÉVÉNEMENTIEL/CULTUREL ANIMATION COMMERCIALE

+ de 1 650
collaborateurs / **350** ETP

12,2
M€ de CA

5,5 %
CA groupe

SECTEUR AÉROPORTUAIRE

Partenaire du secteur aéroportuaire depuis plus de 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 QVCT** (Qualité de Vie et Conditions de 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 et notations extra-financières** au niveau groupe dont EcoVadis pour City Services (depuis 2021) et City One Accueil Passager (depuis 2024).



53,7

M€ de CA



+1 500

collaborateurs /

+1 000 ETP



Présents sur

14

aéroports



FORMATION

25 000 heures de formation
pour le personnel dédié à
l'accueil des passagers.

INNOVER POUR RENFORCER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

L'année 2025 marque une étape structurante dans notre partenariat avec le Groupe ADP, avec la mise en œuvre d'un nouveau contrat au 1^{er} avril. Au-delà de sa reconduction, ce partenariat s'inscrit dans un cadre renouvelé, plus innovant et exigeant. Cette confiance réaffirmée à l'issue d'un appel d'offres illustre la solidité de notre collaboration et notre capacité à accompagner les ambitions du groupe.

Pour répondre à ces nouveaux enjeux, nous avons renforcé notre organisation, notamment avec l'intégration d'une formatrice dédiée et de fonctions supports en logistique, en lien avec le déploiement de nouveaux outils digitaux. Chaque collaborateur est désormais équipé d'un smartphone City One, véritable outil de pilotage au quotidien : accès aux procédures, briefings, contenus de formation et évaluations des connaissances. Cet environnement digital favorise l'autonomie, tout en garantissant un haut niveau d'exigence opérationnelle.

En complément, la mise en place d'un dispositif de coaching en temps réel, via des oreillettes connectées aux managers hospitality, constitue une avancée majeure. Pensé dans une logique de bienveillance, ce système permet un accompagnement terrain immédiat, centré sur la posture, la qualité des interactions et l'amélioration continue. Après une phase d'appropriation, les équipes en perçoivent pleinement la valeur comme levier de progression et de montée en compétences.

Cette dynamique s'appuie également sur des programmes de formation continue, conçus selon les standards du Groupe ADP et accessibles en ligne. Ils sont complétés par un suivi terrain, garantissant l'ancrage des compétences et favorisant l'évolution des collaborateurs.

En 2026, notre ambition est de consolider ces dispositifs, de poursuivre le développement des formations et de renforcer l'engagement des équipes. Dans un contexte exigeant, la fidélisation des talents reste un enjeu clé, auquel nous répondons par une approche fondée sur la formation, la confiance et la qualité de l'environnement de travail. ”

Laurent Macé

Directeur d'exploitation
Accueil Passager Pôle Aéroportuaire

” 2024 restera une année marquante pour City Services, portée par l'effervescence des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris. Nous avons eu l'honneur de participer à cet événement mondial en assurant l'accueil de près de 7 000 athlètes au départ et à l'arrivée, ainsi que la gestion de 16 000 bagages standards et 2 000 hors format dans un circuit sécurisé.

L'autre fait marquant de l'année est le renouvellement et l'extension de notre partenariat avec Air France. En plus des prestations historiques, nous avons décroché de nouvelles missions pour les compagnies du groupe SkyTeam. En 2025, City Services sera le seul prestataire pour le traitement des passagers à Roissy CDG.

Une croissance continue et des équipes engagées

En 2024, nous avons géré 13 000 vols et plus de 2 millions de passagers, et ce chiffre va encore croître en 2025 grâce à nos nouvelles missions. La clé de notre réussite repose sur trois piliers fondamentaux :

- la qualité de service, qui garantit la satisfaction des compagnies aériennes et des passagers ;
- la relation de confiance avec nos partenaires, construite sur la durée.
- la stabilité et l'expertise de nos équipes : chez City Services, nos collaborateurs s'inscrivent dans la durée. L'ancienneté moyenne est de 20 ans pour les cadres, 14 ans pour les agents de maîtrise et 8 ans pour les agents permanents. Ce sont des métiers à forte technicité, où l'engagement et l'évolution professionnelle sont valorisés.

L'évolution des métiers : entre digitalisation et accompagnement humain

L'industrie aéroportuaire évolue rapidement, et la digitalisation joue un rôle de plus en plus central. L'automatisation transforme nos métiers : aujourd'hui, les passagers réalisent eux-mêmes leur enregistrement et passent l'embarquement de manière autonome. Nos agents ne sont plus uniquement derrière un comptoir, mais en interaction directe avec les voyageurs. Ils sont là pour accompagner, guider et rassurer, apportant une véritable valeur ajoutée en réduisant le stress et en fluidifiant le parcours des passagers. L'humain reste essentiel : si la machine facilite certaines tâches, elle ne remplacera jamais la chaleur et l'expertise d'un agent pour gérer l'imprévu. L'hospitalité est et restera le cœur de métier du groupe City One. Nous continuerons à innover tout en mettant l'humain au centre de nos services. ”

François Becker

Directeur général délégué de City Services

SECTEUR FERROVIAIRE

UNE ACTIVITÉ SOUTENUE, PORTÉE PAR L'ANTICIPATION ET LA QUALITÉ DE SERVICE

Le pôle ferroviaire de City One a connu une année 2025 dynamique. Quels en sont les faits marquants ?

Le pôle ferroviaire poursuit son développement autour de ses activités historiques : l'accueil en gare, l'orientation des passagers et l'accompagnement des enfants via City Junior. Après l'intense mobilisation liée aux Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024, l'année 2025 a confirmé la solidité de notre organisation, avec une activité soutenue et une progression continue de nos dispositifs, notamment City Junior, dont l'activité s'est étendue à de nouvelles escales.

Sur quels leviers repose votre performance opérationnelle ?

Dans nos métiers, la performance repose avant tout sur l'anticipation et la rigueur opérationnelle. Recrutement, gestion administrative, planification et formation en constituent les piliers. En 2025, nous avons poursuivi le développement de parcours hybrides, combinant modules digitaux sur notre plateforme e-CityLearn et accompagnement terrain, pour garantir la maîtrise des procédures et des enjeux de sécurité propres à l'environnement ferroviaire.

Quels chiffres illustrent la dynamique de City Junior ?

Avec plus de 319 000 enfants accompagnés dans plus d'une centaine de gares en France, City Junior confirme sa dynamique. Depuis son lancement en 2012, le service enregistre une croissance régulière, témoignant de la confiance des familles et des opérateurs ferroviaires.

Quels ont été les temps forts du second semestre ?

Notre priorité reste la qualité de service et la capacité d'adaptation des équipes, y compris dans des contextes d'imprévus ou de forte affluence. Le second semestre 2025 a également été marqué par un important travail de préparation en vue du renouvellement du marché des Gilets Rouges, finalement obtenu en 2026.

Quelles sont vos perspectives pour les prochains mois ?

Les attentes de nos clients évoluent fortement autour des enjeux de conformité, de sécurité, de RSE et de protection des données. City One accompagne cette montée en exigence avec une ambition claire : continuer à conjuguer performance opérationnelle, innovation et engagement responsable.

Arnaud Loyer

Directeur d'exploitation - Pôle ferroviaire

24,9

M€ de CA

100

gares utilisant nos services

1 500

collaborateurs /

500 ETP

+319 000

enfants accompagnés
par City Junior



**NOTRE ENGAGEMENT
AUPRÈS DE LA SNCF**

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

LOGISTIQUE ET MANUTENTION

City One Airport réalise des opérations de manutention dans les avions et le nettoyage des cabines avions des vols moyens et longs courriers. Nos atouts sont un recrutement spécialisé, une formation adaptée et une planification optimisée.

Notre filiale Facility 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.

12,5

M€ de CA

3 500 m²

de stockage

160

ETP



CITY INTERIM

City Interim regroupe trois marques :

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

52,1

M€ de CA

100%

couverture France

2 000

collaborateurs /

900 ETP



UN MARCHÉ EN REPLI, UNE DYNAMIQUE PRÉSERVÉE

Alors que l'intérim connaît un sixième trimestre consécutif de recul (-2,2 % au T2 2024, selon la DARES), City Interim maintient son chiffre d'affaires grâce à son positionnement agile et diversifié.

Polyvalence et expertise : notre ADN

Contrairement à une spécialisation sectorielle, nous couvrons une large gamme de métiers : accueil, restauration, tertiaire, techniciens spécialisés, personnel médical... Cette polyvalence nous permet de répondre avec réactivité et maîtrise des exigences métiers, notamment dans les environnements réglementés comme l'aéroportuaire.

Proximité, conseil et valorisation des experts seniors

Nous accompagnons nos clients au-delà du recrutement, en les conseillant sur la réglementation et la SST. En 2025, nous allons plus loin avec un pôle Experts Seniors, pour offrir de nouvelles opportunités aux talents expérimentés (15-20 ans de carrière). Ces profils apportent une stabilité précieuse aux entreprises et assurent la transmission des savoir-faire.

City Interim, un acteur en évolution

L'intérim évolue, et notre mission dépasse désormais la mise à disposition de talents. Nous construisons des solutions adaptées aux nouvelles attentes des entreprises et des candidats, en misant sur l'expertise, l'accompagnement et l'innovation. ”

Mado Ferré

Directrice de City Interim

EN ROUTE VERS DE NOUVEAUX MARCHÉS

L'hospitalité et le service ne sont évidemment pas uniquement des enjeux nationaux. 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



2025 confirme la dynamique de croissance de l'agence en Belgique, avec un chiffre d'affaires dépassant désormais les 5 M€. Cette progression s'appuie notamment sur le renforcement de partenariats stratégiques avec L'Oréal Luxe et Eurostar. En 2025, nous avons élargi notre périmètre d'intervention avec la prise en charge des trains à destination de Strasbourg pour les parlementaires européens, consolidant ainsi notre expertise dans le secteur du transport international. Le pôle événementiel poursuit sur sa lancée avec des prestations emblématiques auprès de clients variés et exigeants, tels que Pinko, Coco Brussels, JP Morgan, ainsi que les hôtels Vander Valk et Steigenberger. Ces collaborations illustrent notre capacité à intervenir dans des environnements haut de gamme et à forte visibilité. Dans le secteur de l'accueil en entreprise, l'agence a également développé son portefeuille avec l'ouverture de nouvelles prestations pour Square, hub.brussels et Luminus, incluant des missions ponctuelles à forte valeur ajoutée. Ces nouveaux partenariats témoignent une fois de plus de l'agilité de nos équipes et de leur capacité à répondre à des besoins diversifiés. Dans la continuité de 2024, l'année 2025 s'inscrit comme une année de consolidation et de développement, portée par la confiance renouvelée de nos clients et l'engagement constant de nos collaborateurs. Nous poursuivons notre croissance en restant fidèles à nos fondamentaux : exigence opérationnelle, qualité de service et sens du détail. ”

Cassandra Zarza, Directrice, City One Belgium

CITY ONE MAROC



2025 marque une nouvelle étape structurante dans le développement de City One Maroc, avec l'extension de notre activité à l'aéroport d'Agadir, où nous assurons désormais la gestion des flux et l'orientation des passagers. Cette mission stratégique vient renforcer nos prestations aéroportuaires historiques réalisées pour l'ONDA sur les comptoirs d'information des aéroports de Casablanca, Tanger et Nador. Notre présence continue également de s'illustrer dans le domaine de l'événementiel haut de gamme, à travers des collaborations variées : des événements institutionnels d'envergure aux expériences plus intimistes, incluant des manifestations culturelles, des événements ramadanesques, des lancements immobiliers ainsi que des opérations dans des galeries d'art. City One Maroc confirme par ailleurs son positionnement sur des sites d'exception, notamment avec des missions d'accueil au sein de la prestigieuse Tour Mohammed VI à Rabat. Ces environnements exigeants, accueillant des entreprises nationales et internationales de premier plan, requièrent des profils incarnant pleinement nos standards d'excellence, de discrétion et de présentation. Porté par une dynamique économique soutenue, le Maroc s'affirme plus que jamais comme un hub stratégique en Afrique du Nord. La croissance continue des secteurs du tourisme, de l'industrie et de l'immobilier d'entreprise génère une demande accrue pour des services d'accueil premium, notamment dans les aéroports, les sièges de grandes entreprises et les événements à forte visibilité. Dans cette dynamique, nous poursuivons notre développement avec l'ambition de consolider notre présence sur le territoire et de conquérir de nouvelles parts de marché. Notre objectif reste inchangé : allier excellence de service et parfaite adaptation aux spécificités culturelles et économiques du Maroc. ”

Samiha Sebbar, Directrice, City One Maroc

CITY ONE LUXEMBOURG



En 2025, City One Luxembourg a célébré ses 15 ans d'existence. Cet anniversaire marque une étape importante et reflète la confiance durable de nos clients ainsi que l'engagement constant de nos équipes, au cœur de notre développement. Depuis 2010, nous portons une conviction forte : l'accueil dépasse la simple fonction pour devenir une véritable signature. Chaque interaction, chaque détail, contribue à valoriser l'image de nos clients. Au fil des années, City One Luxembourg a su développer une expertise reconnue dans des environnements parmi les plus exigeants, où le sens du service et la maîtrise opérationnelle constituent des fondamentaux indispensables. Cette rigueur repose avant tout sur l'implication de nos équipes. Par leur professionnalisme et leur engagement quotidien, elles incarnent les standards de qualité qui fondent la réputation du Groupe. Dans un contexte en constante évolution, notre ambition est de poursuivre le développement de nos métiers afin de répondre aux nouvelles attentes de l'accueil premium, tout en restant fidèles à nos valeurs : l'humain, l'engagement et le sens du service. ”

Pauline Montpellier, Directrice City One Luxembourg



3. VALEURS ET ENGAGEMENT

ÊTRE RESPONSABLE

Notre responsabilité sociétale éclaire notre projet d'entreprise, elle ancre nos valeurs dans une dynamique de partage et d'interaction avec nos parties prenantes, donnant ainsi 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 et à l'inclusion de chaque profil au sein de nos équipes, plaçant la mixité au cœur de nos activités. Nous accordons une place grandissante à la préservation de l'environnement comme enjeu de notre politique groupe, par la mesure de l'impact environnemental de nos activités. Notre objectif *in fine* est de devenir ainsi leader en matière de RSE de notre secteur.

Collaborateurs

Être collaborateur chez City One, c'est rejoindre une entreprise où le sens du service, l'exigence et l'humain sont au cœur de chaque mission. Chaque année, notre dynamique de croissance nous permet d'intégrer de nouveaux talents, tout en offrant à chacun la possibilité de s'inscrire dans un parcours professionnel durable et évolutif.

FAIRE GRANDIR TOUS LES TALENTS

Chez City One, la croissance ne se mesure pas uniquement en chiffre d'affaires, mais aussi dans la capacité à faire progresser les femmes et les hommes qui composent le groupe.

Nous cultivons une culture de l'audace et de la confiance, en valorisant les parcours internes et en accompagnant nos collaborateurs dans leur évolution, qu'elle soit verticale ou transversale.

Nous investissons dans la formation continue, l'accompagnement managérial, et le développement des compétences terrain. Cet engagement permet de garantir à la fois la satisfaction des clients et l'épanouissement des collaborateurs, dans une logique de performance durable.

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



Engagement RH

3 ■ VALEURS ET ENGAGEMENT

Au-delà de ses fortes convictions éthiques, il est primordial pour City One de veiller concrètement à la diversité et à la mixité de ses équipes tant du point de vue du genre, 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 depuis 2022 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 2025 PAR ENTITÉ



Cet index évalue les inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes sur 12 mois à travers des indicateurs légaux. Grâce à sa politique d'égalité, City One a obtenu en 2025 des scores compris entre 87 et 93 sur 100.

CHIFFRES CLEFS RESSOURCES HUMAINES

55%
de femmes
aux comités
de gouvernance

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

25%
des effectifs
ont plus
de 45 ans

25%
des effectifs
ont moins
de 25 ans

120
nationalités
dans le
groupe

+270k
heures
de formation
pour le Groupe



City One
Airport
87/100

City One
Passager
90/100

City One
Events
89/100

City One
Accueil
89/100

City
Services
93/100

Sheltair
CDG
91/100

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 aux Conditions de Travail.



- challenge entre collègues autour d'activités physiques ;
- 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).



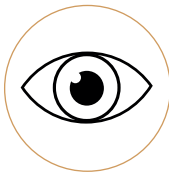
PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

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 et 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.

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.

Le groupe et ses filiales partagent les valeurs fondatrices qui sont décrites dans notre charte éthique.

Cela comprend :

- la valorisation des compétences variées afin d'améliorer la qualité du service aux clients ;
- le sens du partenariat pour favoriser des relations équilibrées et transparentes ;
- l'esprit d'équipe pour entreprendre, innover, créer et pour renforcer les solidarités et les synergies ;
- le respect de l'environnement pour améliorer durablement la qualité de la vie ;
- le respect des obligations législatives communiquées à tous nos salariés.

TRANSPARENCE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

City One et ses collaborateurs rejettent toute forme de corruption, qu'elle soit active ou passive, directe ou indirecte. À tous les niveaux, nous nous engageons à respecter les lois anticorruptions en vigueur dans chacun des pays où nous opérons. Pour renforcer cet engagement, chaque filiale sensibilise les collaborateurs aux exigences du code de conduite de l'entreprise et dispose d'une procédure d'alerte en cas de violation de celui-ci.



LE DIALOGUE SOCIAL : UN LEVIER DE CONFIANCE ET DE PERFORMANCE

Un engagement durable

Depuis plus de dix ans, le groupe City One s'est doté d'une direction dédiée au dialogue social, porté par une conviction forte : la qualité des relations sociales repose avant tout sur une confiance mutuelle, construite dans la durée entre des femmes et des hommes qui se connaissent, se respectent et œuvrent ensemble au service d'objectifs communs.

Grâce à des échanges réguliers avec les partenaires sociaux, le groupe accompagne les enjeux économiques et sociaux en plaçant le salarié au cœur de la négociation collective, afin d'améliorer les conditions et la qualité de vie au travail.

Aller au-delà des obligations légales

City One privilégie un dialogue social régulier et de proximité autour de trois principes :

- des échanges réguliers, loyaux et transparents ;
- le respect des engagements pris ;
- et une recherche constante du compromis, afin de prévenir les blocages et de construire des solutions équilibrées.

Dialogue social et performance collective

Les accords conclus renforcent l'engagement et la performance collective, tout en portant les valeurs du groupe : **Équité, Diversité et Solidarité.**

Le dialogue social constitue ainsi un levier de cohésion et d'accompagnement des équipes.



La santé et la sécurité au cœur du dialogue social

City One associe les représentants du personnel aux sujets liés aux conditions de travail, à la prévention des risques et à la qualité de vie au travail.

Cette démarche se traduit notamment par :

- des échanges transparents ;
- le respect des engagements ;
- la recherche du compromis ;
- des échanges réguliers sur les enjeux SST ;
- la mise en place de commissions dédiées lorsque nécessaire ;
- la désignation de référents harcèlement ;
- des actions de prévention adaptées aux activités.

Ces actions permettent de prévenir les risques et d'accompagner les équipes au quotidien.

“ Chez City One, le dialogue social est une force. Il constitue un véritable levier d'équilibre entre performance économique, responsabilité sociale et qualité de vie au travail. ”

Anne-France Legal,
Directrice des Relations Sociales

DES RÉSULTATS CONCRETS EN 2025



100 réunions tenues
avec les partenaires sociaux
et représentants du personnel



Plus de 90 %
des négociations
conclues par un accord



68 % des salariés
représentés par des
instances sociales



Notre responsabilité sociétale constitue un socle et un facteur de performance qui éclairent notre projet d'entreprise : nous donnons du sens à notre activité économique en valorisant l'humain et son environnement.

City One est avant tout composé 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, soit valorisé pour son engagement et développe une véritable fierté d'appartenance.

En plaçant l'humain au centre de nos préoccupations, nous avons construit une démarche de responsabilité sociétale fondée sur la considération et le respect accordés à chacun, et en premier lieu à nos collaborateurs. Cela se traduit notamment par l'intégration des Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU dans notre politique, renforcée par notre adhésion au Global Compact depuis 2004.

Nous nous attachons ainsi à faire vivre une dynamique d'évolution et d'amélioration continue afin de répondre au mieux à l'ensemble de nos engagements.



LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUXQUELS CITY ONE CONTRIBUE

La stratégie RSE de City One se concentre activement sur 9 des 17 **objectifs de développement durable** (ODD) définis en 2015 par l'Organisation des Nations Unies.



1. Gouvernance et éthique des pratiques

- Gouvernance responsable et engagée
- Exemplarité réglementaire
- Transparence, intégrité et lutte contre la corruption
- Protection des données et de l'information



2. Droits humains et conditions de travail

- Diversité, mixité et égalité des chances
- Développement des compétences et promotion interne
- Santé, sécurité et conditions de travail favorables
- Dialogue social régulier et transparent
- Lutte contre la discrimination et le harcèlement



3. Qualité et excellence des services

- Consultation régulière des parties prenantes
- Mesure de la performance et amélioration continue
- Engagement et implication opérationnels
- Formation et développement des collaborateurs



4. Développement durable et solidaire

- Engagements en faveur de l'emploi et l'insertion professionnelle
- Soutien aux associations et initiatives locales
- Partenariats responsables et achats durables
- Mesure et réduction de l'impact sur l'environnement



Matrice de matérialité

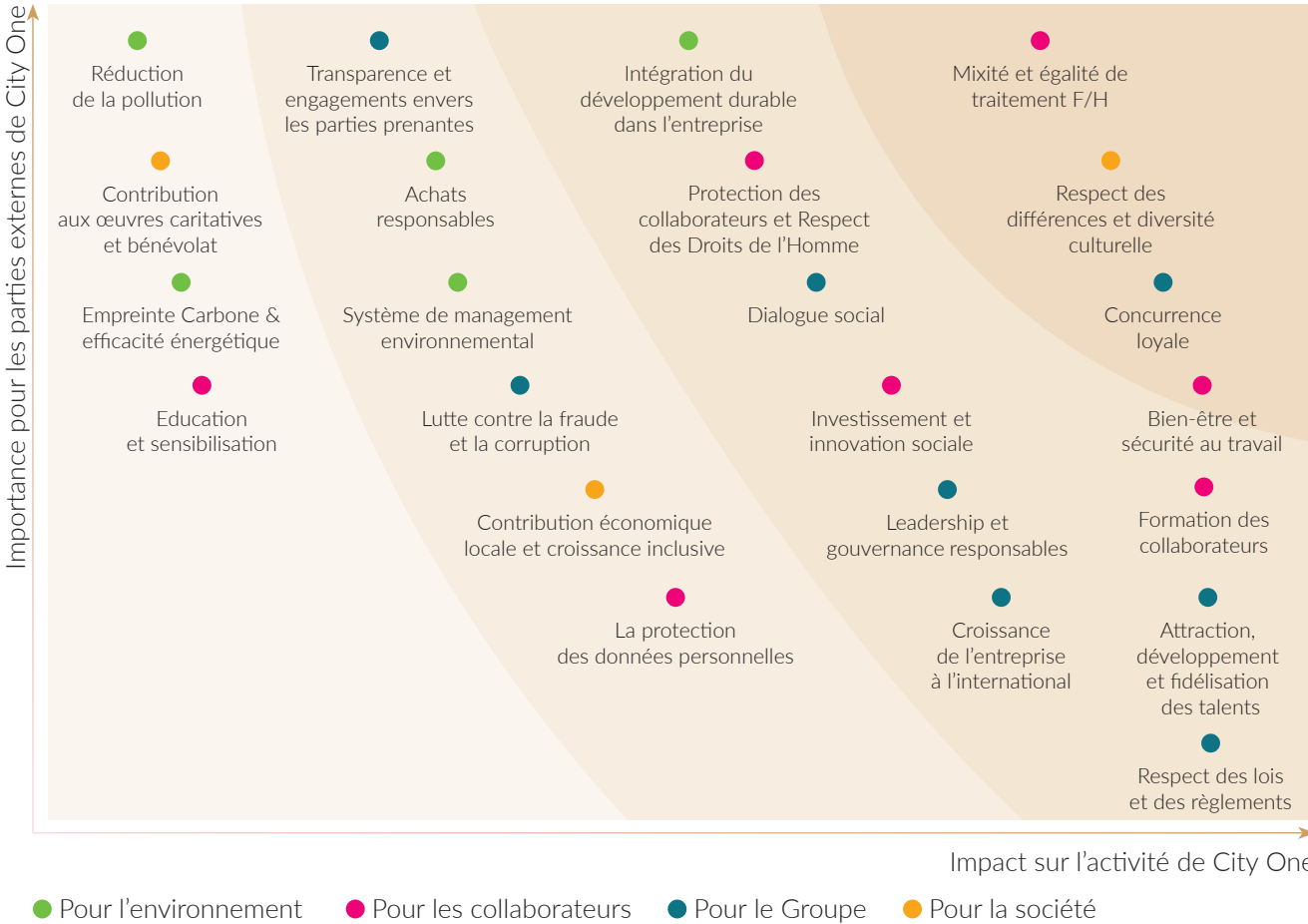
Engagé dans une démarche holistique de responsabilité sociétale, le Groupe City One s'appuie sur sa matrice de matérialité pour guider ses actions et affirmer ses priorités. Cet outil stratégique hiérarchise nos enjeux en croisant leur importance pour nos parties prenantes et leur impact sur notre activité, afin de guider nos actions là où elles ont le plus de sens et de portée.

- Elle fait émerger quatre grandes priorités :
- **Enjeux humains** : mixité, égalité professionnelle, bien-être, diversité culturelle, développement des talents – piliers de notre culture inclusive.
 - **Enjeux de performance stratégique** : gouvernance éthique et responsable, protection des

données, conformité réglementaire, croissance internationale – garants de notre solidité et de notre compétitivité.

- **Enjeux sociétaux et environnementaux** : réduction de notre impact environnemental, engagement citoyen, transparence – moteurs de notre impact positif.
- **Enjeux transversaux** : achats responsables, dialogue social, innovation sociale, éducation et sensibilisation – vecteurs de cohérence et de transformation durable.

Cette cartographie nous permet d'aligner concrètement notre stratégie RSE avec notre modèle d'entreprise, pour un impact global, engagé et pérenne.



Évaluations et certifications

Dans un environnement où la qualité et le développement durable sont des enjeux d'importance croissante, City One s'engage à respecter des standards de haut niveau pour garantir l'excellence de ses prestations. Nos certifications, telles que les normes ISO 9001 et ISO 20121, ainsi que nos évaluations Ecovadis, illustrent notre volonté constante de répondre aux attentes de nos clients tout en intégrant des pratiques responsables et durables dans nos processus. Ces distinctions, qui reposent sur des critères rigoureux, attestent de notre engagement envers l'amélioration continue et la concrétisation de notre impact sociétal.

ISO 9001 & ISO 20121



L'ISO 9001 se concentre sur la satisfaction client, l'amélioration continue et la gestion des processus pour assurer des services conformes aux attentes.



L'ISO 20121 intègre les principes du développement durable dans la gestion des événements, en réduisant leur impact environnemental et en promouvant une consommation responsable.

Chez City One, nos certifications ISO représentent un véritable gage de confiance pour nos clients. Elles garantissent la fiabilité et la qualité de nos prestations, tout en assurant que nous mettons en place un système de gestion des risques rigoureux pour minimiser les éventuels incidents liés à nos services. En respectant ces normes reconnues à l'échelle internationale, nous plaçons la satisfaction de nos clients au cœur de nos priorités, en veillant à répondre au mieux à leurs besoins. Engagés dans une démarche d'amélioration continue, nous cherchons constamment à optimiser nos processus afin de rendre nos services toujours plus efficaces, tout en réduisant les risques de non-conformité et les coûts associés à une qualité insuffisante.

ECOVADIS



La démarche Ecovadis de City One s'inscrit dans une trajectoire d'amélioration continue de notre performance en matière de responsabilité sociétale. En 2014, le Groupe a effectué sa première évaluation Ecovadis, marquant ainsi un premier pas vers la reconnaissance des pratiques responsables présentes au sein de ses activités, suivie par une évaluation spécifique en 2021 pour l'entité City Services, puis en 2024 pour City One Accueil Passager. Se soumettre volontairement à cette évaluation annuelle constitue ainsi pour City One un gage de confiance et de transparence envers ses parties prenantes. Par l'obtention d'une médaille Ecovadis, nous prouvons notre engagement à intégrer des pratiques responsables et durables à tous les niveaux de notre organisation.

NOS ACTIONS SOLIDAIRES

Chez City One, le développement durable est le fil rouge qui réconcilie valeurs et performances, solidarité et compétences au service d'un environnement préservé. Nous avons ainsi fait le choix de concrétiser chacune de nos valeurs par 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 ces deux dernières années.

ENGAGEMENTS DANS DES GROUPEMENTS D'EMPLOYEURS



- SNPA : présidence du Syndicat National des Prestataires d'Accueil
- FDCAP : cofondateur et président du Fonds de Dotation de la Communauté Aéroportuaire de Paris
- GEMA : Groupement d'Employeur des Métiers de l'Accueil
- Alliance environnementale Paris Orly

ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ



- Association JEREMY : insertion professionnelle des jeunes et demandeurs d'emploi autour de l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle
- Course des 10 km des Étoiles : soutien aux associations Laurette Fugain, Antoine Alléno et Syndrome de Barth
- Duo Day : inclusion professionnelle des personnes en situation de handicap, en soutien à l'ALGEEI
- Excellence Academy : formation et insertion professionnelle dans les métiers aéroportuaires
- Fondation Toulouse Cancer : soutien à la recherche contre le cancer
- France Nature Environnement : protection de l'environnement et sensibilisation écologique en France
- Gala de charité Trisomie 21 Bouches-du-Rhône : accompagnement et inclusion des personnes porteuses de trisomie 21
- Odyssée : course solidaire en soutien à la lutte contre le cancer du sein
- Partenaire du lycée Jean Moulin de Vincennes : accompagnement des élèves de filière professionnelle vers la réussite et l'insertion professionnelle
- Partenaire du réseau FOQUALE : accompagnement des jeunes éloignés de l'emploi et en décrochage scolaire
- Zonta Club Marseille (Grand gala de charité Zonta Rotary Longchamp – 2026) : soutien aux actions solidaires en faveur des droits des femmes et de l'égalité.

NOS ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

Chez City One, nous sommes conscients des enjeux liés à la transition écologique et souhaitons contribuer à la lutte contre le changement climatique. Notre ambition consiste ainsi à garantir une activité de service responsable, en accord avec les attentes de nos parties prenantes :

- l'ensemble de nos actions est effectué dans le respect de la réglementation environnementale associée à notre secteur ;
- nous répondons aux attentes gouvernementales notamment par la réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et d'un audit énergétique quadriennal ;
- une approche transversale est adoptée par l'identification et la prise en compte des différents facteurs de risques environnementaux intervenants au sein de nos activités ;
- nous tenons à valoriser la contribution de nos collaborateurs au respect de l'environnement par des activités de sensibilisation et de formation diversifiées ;
- nous nous efforçons d'impliquer nos parties prenantes dans la concrétisation de nos objectifs afin de faciliter la mise en œuvre de projets partagés ;
- une attention particulière est portée sur l'engagement responsable de nos fournisseurs, clients et autres parties prenantes externes, favorisant ainsi l'économie circulaire, sociale et solidaire de proximité ;
- notre volonté est de tendre vers les standards de la norme volontaire ISO 26000 en appliquant les principes de l'amélioration continue.

greenly

Dans le cadre de sa stratégie environnementale, City One a fait le choix d'adopter l'outil Greenly pour la réalisation de son Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES). Cet outil nous permet de disposer d'une analyse détaillée et certifiée de l'empreinte carbone de l'ensemble de nos activités, assurant une conformité réglementaire totale. L'adoption de cet outil atteste notre volonté de structurer efficacement nos plans d'actions de réduction, en assurant une traçabilité rigoureuse des données et en renforçant de ce fait notre transparence vis-à-vis de nos parties prenantes.

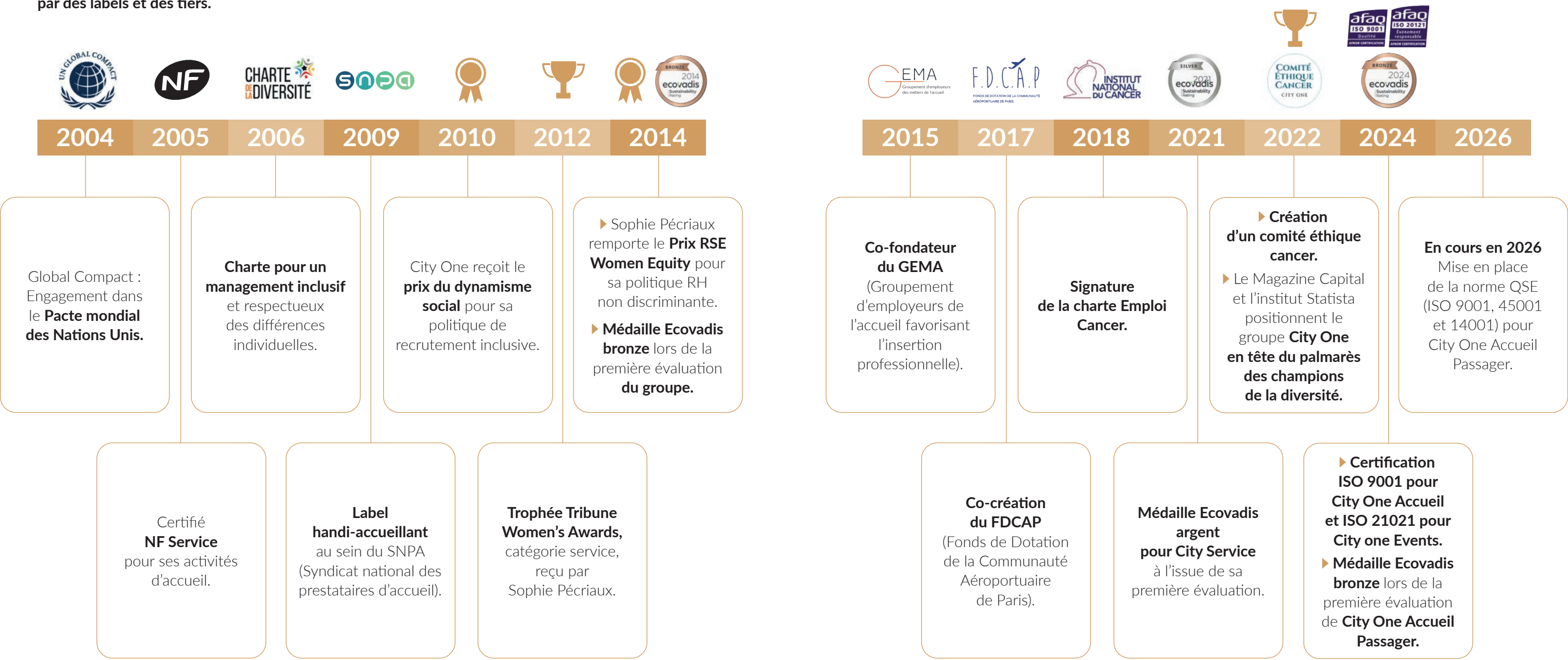
“ S'ENGAGER POUR AMÉLIORER NOTRE IMPACT

L'engagement du Groupe, qu'il soit social, sociétal ou environnemental, constitue un socle créateur de valeur. En intégrant des pratiques éthiques, durables et inclusives, nous souhaitons valoriser toutes nos parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes. Que ce soit à travers des actions en faveur de l'environnement, le soutien aux communautés locales ou une gouvernance responsable, chaque initiative compte. Notre objectif, en faisant du bien commun un moteur de croissance est d'être acteur du changement, innovant et inspirant pour un avenir plus juste et durable. ”

Olivier Duchêne
Directeur RSE

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.



Viral sur les réseaux sociaux



Présents partout. Engagés chaque jour.

Chez City One, nos collaborateurs sont là où tout se joue : dans les entreprises, les aéroports, les gares, les événements, les lieux culturels. Chaque jour, des centaines de missions sont assurées, partout en France et à l'international.

Suivez
notre actualité
sur LinkedIn



JANVIER

Galette des Rois 2025
Un moment pour se retrouver
et lancer l'année ensemble



FÉVRIER

Congrès mondial IMCAS
250 agents mobilisés pour
le RDV de la médecine esthétique



MARS

Course 10 km des étoiles
L'esprit d'équipe et du challenge



MARS

Remise des diplômes TBS
City One Events
au Zénith de Toulouse



AVRIL

Prévention TMS
Nos collaborateurs mobilisés contre
les troubles musculosquelettiques



AVRIL

Opening de l'Hôtel SAX
Un accueil premium
porté par nos équipes



MAI

Ambiance festive à The Village
Accueil et animations par City One
Auvergne Rhône-Alpes



JUIN

Soirée Ponant, croisiériste de luxe
Une soirée placée sous le signe
de l'élégance et de l'excellence



JUIN

Salon du Bourget
+ 300 hôtes mobilisés
sur le plus grand rendez-vous
aérospatial au monde



JUILLET

Éco-Cité Zenata
Le plus grand événement de
trampoline en plein air du Maroc !



AOÛT

Rock en Seine
5 jours d'intensité,
nos équipes au cœur du festival



SEPTEMBRE

Parc des princes
Mobilisation pour un match
mythique France – Islande



SEPTEMBRE

Forum mondial de Giverny
City One, partenaire historique du
rendez-vous des entreprises durables



SEPTEMBRE

Formation Makaton
Pour une communication inclusive
alliant signes, symboles et parole



SEPTEMBRE

Le Voyage à Nantes
Nos hôtes au service de 1 500
dirigeants du réseau national des CCI



OCTOBRE

Octobre Rose
Vidéo de sensibilisation City One
contre le cancer du sein



OCTOBRE

Fleet Europe Summit
Accueil et animation du stand
Drivalia au Luxembourg



NOVEMBRE

Duo'Day
Journée en duos pour l'inclusion des
personnes en situation de handicap



NOVEMBRE

Tod's Brussels
Expérience client premium
en Belgique



NOVEMBRE

Movember
Course solidaire à Bordeaux
contre le cancer de la prostate



DÉCEMBRE

La cravate solidaire
Contribution à une collecte engagée
ayant permis de récolter 1 tonne
de vêtements



Retrouvez nos agences sur www.cityone.fr/agences

