

RAPPORT ANNUEL RSE 2020





Citizen Can s'inscrit dans une philosophie de la connaissance et de l'action qui implique donc une logique de responsabilité individuelle et collective. Cette responsabilité est fondée sur la conviction que chacun peut s'épanouir et évoluer tout en produisant efficacement et dans la qualité. Il s'agit d'une démarche professionnelle et individuelle que l'on qualifie d'éthique. L'éthique étant, à notre sens, une compétence professionnelle. Chaque membre de **Citizen Can** est citoyen parce qu'il revendique sa part de responsabilité individuelle et qu'il s'oblige à intégrer véritablement le savoir être au savoir et au savoir-faire.

La philosophie de la connaissance, telle que nous l'interprétons, implique :

- La connaissance de soi (l'Homme)
- La connaissance de l'autre (la Relation)
- La connaissance de son travail (la Compétence Métier)
- La connaissance des différentes fonctions de l'entreprise (**Citizen Can**)
- La connaissance de son environnement

La philosophie de l'action, telle que nous l'interprétons, implique que **Citizen Can** construise une offre responsable avec toutes les parties prenantes.

Afin de répondre à cet engagement nous avons développé un processus opérationnel qui s'appuie sur deux concepts innovants et sur la mise en œuvre d'une démarche RSE :

L'acte Citoyen dont nous proposons la définition suivante : « L'acte citoyen est une démarche dans laquelle je m'engage à réaliser des actions auxquelles la communauté **Citizen Can** reconnaît l'effet positif pour la société au sens large. »

La méthode Citoyenne : La méthode donne un cadre à nos réflexions et influence nos actions. La méthode s'appuie sur le principe suivant : Une action citoyenne est une action qui est utile à soi, utile aux autres et utile à la société au sens large

Cela revient donc à mettre en œuvre ce concept en se posant ces 3 questions dans la mise en œuvre des actions internes et externes que réalise **Citizen Can** :

- L'utilité à soi (Vous-même)
- L'utilité à l'autre ou aux autres
- L'utilité à la société au sens large

Citizen Can a décidé de s'engager dans une démarche RSE pour contribuer aux objectifs du développement durable et aller toujours plus loin dans son processus d'amélioration continue. Depuis sa création, l'entreprise a pour vocation d'être créatrice de valeurs et souhaite aujourd'hui amplifier ses efforts dans une vision à long terme sur les aspects social, sociétal, environnemental et de gouvernance dans une synergie durable avec ses parties prenantes internes et externes. La RSE est vue comme un réel levier de performance qui permet de développer et diffuser de nouvelles pratiques, de maximiser les impacts positifs et réduire les risques négatifs sur l'écosystème. C'est pourquoi **Citizen Can** s'engage à rendre compte de sa démarche, de ses résultats et axes de progression en toute transparence. »

Florent Neveu, président de **Citizen Can**





Citizen Can face à la Covid

L'année 2020 a été marquée par un contexte sanitaire assez particulier. La pandémie due à la propagation de la covid 19 a induit deux confinements dans notre pays.

Retour sur ces périodes de confinement :

Lors du 1^{er} confinement, le président de **Citizen Can** a appelé chaque collaborateur afin de s'assurer de sa bonne installation pour un télétravail réussi, ainsi que sa bonne santé tant mentale que physique. Florent Neveu a réitéré cette action régulièrement pendant toute la durée du confinement.

Les salariés étaient tenus au courant, toutes les semaines, des avancées gouvernementales concernant la situation sanitaire, via des mails de la direction.

Afin de garder le lien avec les salariés un groupe Teams a été créé, nommé « Paradigme » afin que les collaborateurs s'expriment sur la covid, sur des sujets personnels...

En outre, les demi-journées CC se sont transformées en 1/8^e de journées CC une fois par semaine avec différentes thématiques :

- Conférences avec des intervenants extérieurs.
- Présentation d'outils de trésorerie.
- Présentation du chômage partiel.
- L'organisation d'événements culturels en distanciel, ex : Pompéi, la Peste Noire, le Climat.

La soirée client organisée le 18 juin a été annulée car la France était toujours confinée. Voici la goutte créée qui a été envoyée à nos clients pour le leur annoncer.



Au moment du déconfinement, les consultants sont retournés au bureau lorsque leur entreprise le permettait ou conservaient leur poste en télétravail.

Quant aux personnes travaillant en interne, ils sont revenus en présentiel s'ils le souhaitaient, dans le respect des normes sanitaires de distanciation sociale et de port du masque. Dans cette optique, **Citizen Can** a acheté des masques pour ses collaborateurs, ainsi que du gel hydroalcoolique.

Le 2^e confinement a été préparé en amont, avec l'envoi d'un questionnaire à tous les salariés concernant la communication à privilégier en cas d'un éventuel reconfinement.

Les salariés ont choisi d'avoir des points réguliers avec leurs managers ainsi que le maintien des 1/8^e de journées CC au même rythme que lors du 1^{er} confinement.

Citizen Can essaye d'adopter la position la plus adaptée par rapport à la situation sanitaire et continuera d'appliquer les mesures gouvernementales.

Table des matières

CITIZEN CAN	7
NOTRE HISTOIRE	7
ENJEUX RISQUES ET OPPORTUNITES	8
NOTRE VISION DU COLLABORATEUR	9
GOUVERNANCE ENGAGEE	10
NOTRE ENGAGEMENT	11
ADHESION AU GLOBAL COMPACT	12
CERTIFICATION BENEFIT CORPORATION (B CORP)	13
LES RICHESSES HUMAINES (RH)	14
LES RTT CITOYENS	16
IMPORTANCE DU LIEN SOCIAL	18
ENGAGEMENT ECOLOGIQUE	19
BILAN CARBONE 2020	20
NOS AMBITIONS	21
NOTRE METIER AU SERVICE DES ENTREPRISES	21
LA METHODOLOGIE DE PROJET CITOYENNE	22
NOTRE PERFORMANCE	23
INDICATEURS FINANCIERS	23
INDICATEURS EXTRA FINANCIERS	24
PROTECTION DES DONNEES	26
POLITIQUE D'ACHATS ECO RESPONSABLES	27
RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION	28
BILAN ANNEE 2020	29

Citizen Can



Notre histoire



L'histoire de **Citizen Can** commence en 2007 lorsque Florent Neveu, Denis Soumoudronga et Christine Neveu créent l'entreprise.

Les fondateurs souhaitent révolutionner le concept d'entreprise « classique », en misant sur le lien social. Chez **Citizen Can**, un salarié doit être utile à soi, aux autres, et à la société au sens large.

En 2012, **Citizen Can** a créé la société civile immobilière Burozen afin que **Citizen Can** devienne propriétaire de son siège social actuel à Colombes.

En 2013, les fondateurs décident de créer une filiale en Angleterre, à la demande de Total pour intégrer son équipe de gestion du SI de la trésorerie du groupe.

L'année 2018 est marquée par l'achat de l'entreprise Arc en Ciel, permettant à **Citizen Can** de diversifier son activité, avec le secteur bancaire.

En 2019, **Citizen Can** fusionne avec Netilys (un cabinet concurrent) et crée **Citizen Can Corporate** en intégrant un nouvel associé : Dominique Niermont.

Fin 2019, **Citizen Can** co-fonde la société Back To Business (B2B) en s'appuyant sur son projet de blockchains de délégation des pouvoirs bancaires.

En 2020, **Citizen Can** s'associe à Y. Traoré pour créer sa filiale espagnole à Madrid.

Aujourd'hui, le **Groupe Citizen Can** est composé de :

- **Citizen Can**, avec 6 salariés.
- **Arc en Ciel Consultants**, avec 6 salariés.
- **Citizen Can Corporate**, avec 18 salariés.
- **Citizen Can Spain**, avec 3 salariés.
- **Citizen Can Ltd.**
- **Burozen SCI.**
- **B2B.**

Citizen Can se situe sur un marché de niches : le traitement des opérations bancaires et la gestion de la trésorerie et des risques du marché. Ses clients principaux sont Alstom, Schneider Electric, Total, Société Générale, Arkea, Natixis, la Bred...



Enjeux risques et opportunités

Citizen Can fait face à des doubles enjeux, risques et opportunités, d'une part des métiers et d'autre part de son projet de méthode citoyenne.

Les métiers :

Le métier de consultant trésorerie fait face aux enjeux du marché, à l'ère du numérique. Ainsi, l'automatisation des flux et le déploiement des logiciels de trésorerie ont conduit les professionnels du « cash management » à se réinventer.

Le secteur sur lequel se situent les entreprises du **Groupe Citizen Can** est un secteur où les opportunités sont liées au grand besoin de dématérialisation de la part de nos clients.

En outre, la sécurisation est un enjeu toujours plus important pour nos clients, car il existe encore aujourd'hui beaucoup de fraudes dans le milieu financier.

Les risques liés à notre métier se situent plutôt sur notre secteur d'activité bancaire, liés à un effondrement économique, car celui-ci induit une crise bancaire.

Enfin, beaucoup de fonctions qui étaient initialement gérées par les banques sont progressivement rapatriées vers les entreprises, ce qui représente une grande opportunité pour **Citizen Can**. Le trésorier d'entreprise est devenu le banquier d'entreprise.

Le projet de méthode citoyenne :

Ce projet exposé plus en détail dans la dernière partie du rapport est un projet qui tient à cœur les fondateurs de **Citizen Can** et qui sera dévoilé dans les mois à venir.

L'enjeu principal du projet de méthode citoyenne est de diffuser la citoyenneté en permettant aux salariés d'être citoyen jusqu'au détail de leurs livrables.

Les risques sont liés à la position sur le marché : nous serions leader car la diffusion de la citoyenneté n'existe pas jusqu'alors. Le risque est donc l'acceptation de ce nouveau projet. Pour atténuer ce risque, **Citizen Can** décide de diffuser son questionnaire citoyen à travers une méthode de projet pragmatique qui répond aux besoins du projet.

Notre plus grande opportunité est notre position de leader sur ce projet. **Citizen Can** propose à ses clients une très forte valeur ajoutée en diffusant la citoyenneté.



Notre vision du collaborateur

La devise « *Qu'est ce qui fait la valeur d'une entreprise aujourd'hui si ce n'est les Hommes qui la composent ?* » motive nos relations internes.

Chez **Citizen Can**, nous sommes convaincus que la réussite et le développement de l'entreprise dépend de notre implication à tous et de notre motivation. C'est pour cela que nous parlons de Richesses Humaines plutôt que de ressources humaines car les Citoyens¹ sont bien la richesse de l'entreprise.

En outre, le nom donné à l'entreprise : **Citizen Can** signifie « les Citoyens peuvent » ou « la boîte à Citoyens ». Pour cela, au sein de **Citizen Can** chaque salarié possède sa propre goutte, en référence au logo de l'entreprise qui rappelle que nous avons tous un rôle à jouer et que chaque action compte. Une goutte d'eau est une parcelle de vie et chacun de nous est une goutte pour le monde.



Voici les gouttes qui représentent chaque salarié de l'année 2020.

De plus, chaque collaborateur ayant intégré **Citizen Can** a sa photo peinte sur un portrait. Il est ensuite accroché sur les murs du siège social afin que chaque collaborateur laisse sa trace et qu'on soit conscient à tout instant que ce qu'est devenu l'entreprise est le fruit de la collaboration de chaque Citoyen présent ou parti.

¹ Chez Citizen Can le terme « Citoyen » avec un C majuscule désigne les salariés



Gouvernance engagée

Citizen Can place l'Humanisme au cœur de sa démarche. Pour cela, nous mesurons nos actions en fonction des 7 besoins fondamentaux et universels de l'être humain édictés par notre partenaire Recherches et Évolution :

- Être en bonne santé
- Être en sécurité
- Avoir un équilibre et un bien-être
- Inclure et non exclure
- Respecter tout être humain, la planète et la vie en général
- Pouvoir accéder à la connaissance
- Se réaliser et pouvoir concrétiser un projet de qualité.

Ces besoins sont à prendre de façon simultanée et sans hiérarchie.

Dans ce cadre, **Citizen Can** mène un management responsable et inclusif. En effet, la gouvernance est partagée dans le cadre du processus décisionnel.

Le **Groupe Citizen Can** dispose d'un comité de direction (CODIR). Les membres sont :

- Florent Neveu : président et membre fondateur de **Citizen Can**.
- Denis Soumoudronga : directeur général de **Citizen Can Corporate** et membre fondateur de **Citizen Can**.
- Dominique Niermont : directeur associé de **Citizen Can Corporate**.
- Vincent Veauclin : consultant au sein d'**Arc en Ciel**.

Le CODIR est l'organe essentiel du pilotage de la stratégie d'une entreprise.

En outre, depuis 2020, **Citizen Can Corporate** dispose d'un CSE : comité social des entreprises. Les membres sont Olivier Lefevre et Laurence Lassaut (membre remplaçant). Ils ont été élus à l'unanimité par les salariés de l'entreprise.

Le 1^{er} CSE a eu lieu le 27 août dernier. Ses membres se réunissent tous les deux mois pour aborder des sujets qui concernent les salariés.

D'ici 2021, **Citizen Can** souhaite se doter d'un conseil d'administration. En effet, celui-ci est chargé de définir la stratégie globale de l'entreprise et de veiller à sa bonne application.

Lorsque les dirigeants des entreprises du **Groupe Citizen Can** prennent une décision, ils cherchent l'impact sur chacune des parties prenantes.

Notre engagement



*Faisant partie de l'aventure **Citizen Can** depuis le début en tant que salariée, j'ai eu la chance de participer au développement de l'entreprise et d'accompagner son évolution au fil des années.*

*Le **Groupe Citizen Can** ayant toujours été dans une démarche d'amélioration continue, un grand nombre d'actions avait déjà été menées auprès de ses parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs et partenaires. Ainsi, la mise en place d'une démarche RSE est apparue comme une évidence afin d'aller plus loin dans sa volonté de progrès et de responsabilité.*

Dans ce contexte, l'objectif était de valoriser les bonnes pratiques qui ont été déployées et à les replacer dans une démarche de responsabilité sociale de l'entreprise afin de mieux les maîtriser et de travailler sur les leviers et les opportunités que le projet mettrait en lumière.

*De cette manière, la démarche RSE du **Groupe** a été construite grâce à l'engagement de la Direction, l'ensemble des acteurs internes et externes et intégrée à sa stratégie afin d'apporter un maximum de cohérence entre le discours, les actes et les objectifs du **Groupe** sur le long terme.*

*Enfin, ce fut un réel plaisir de mettre en place cette approche, alignée avec les valeurs de **Citizen Can**, les principes des Nations Unies et les Objectifs du Développement Durable afin d'accroître son impact positif en termes social, sociétal et environnemental. »*

Hélène Bouzy, collaboratrice ayant mis en place la RSE au sein de **Citizen Can**



Hélène Bouzy, consultante au sein de **Citizen Can** décide en 2017 de faire un master Management des risques QSE et RSE, avec le CNAM. Dans le cadre de son master et en accord avec le président de **Citizen Can** et ses salariés, elle choisit l'entreprise **Citizen Can** comme sujet de son mémoire. C'est ainsi que la RSE a été mise en place au sein de **Citizen Can**.

Dans cette optique, le **Groupe Citizen Can** a choisi de formaliser son implication à travers une charte d'engagement et un code de conduite pour traduire publiquement sa vision, préciser sa philosophie et les objectifs qu'il s'est fixé.

Néanmoins, des actions ont été menés depuis la création de **Citizen Can** qui rentrent dans le cadre de la RSE.

En 2014, **Citizen Can** a été évalué avec succès sur sa performance RSE par l'organisme EcoVadis, la première plateforme d'accréditation et d'évaluation en matière de Développement Durable. En 2014, **Citizen Can** obtenait l'accréditation SILVER puis OR en 2015. Cet excellent résultat place **Citizen Can** parmi les 5% des entreprises les mieux notées par EcoVadis. Depuis, **Citizen Can** continue d'être accrédité par Ecovadis.



Adhésion au Global Compact

Citizen Can soutient les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

A travers son adhésion au Global Compact le 14 février dernier, **Citizen Can** souhaite montrer sa volonté d'intégrer ces principes dans sa stratégie d'entreprise, sa culture, ses opérations quotidiennes, et de les faire évoluer dans sa zone d'influence. Également de participer à des projets collaboratifs faisant progresser les objectifs de développement plus larges des Nations Unies, en particulier les



Plus précisément, parmi les Objectifs de Développement Durable (ODD), **Citizen Can** a mis l'accent en 2020 sur plusieurs objectifs :



ODD 3 : Bonne santé et bien-être.

Dans un contexte marqué par la crise sanitaire de Covid-19, **Citizen Can** a été particulièrement attentif à la santé de ses salariés. En outre, l'entreprise a à cœur le bien-être au travail des salariés à travers sa politique de Richesses Humaines, et parle même de « mieux-être au travail ».



ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques.

A travers sa politique RSE, **Citizen Can** prend des mesures afin de lutter contre le changement climatique et ses impacts. Par exemple : politique d'achats eco-responsable, énergie verte : Enercoop...

Citizen Can est en perpétuelle évolution et souhaite mettre l'accent en 2021 sur de nouveaux ODD :



ODD 4 : Éducation de qualité.

En 2021, **Citizen Can** souhaite donner la priorité à sa politique de formation de ses salariés. En outre, à travers le recrutement de 2 personnes en alternance et d'une stagiaire en RSE & RH pour l'année 2021, l'entreprise promeut des possibilités d'apprentissage.



ODD 5 : Égalité entre les sexes.

En 2020, le Groupe **Citizen Can** comportait 13 femmes et 18 hommes.



ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces.

A travers son projet de méthode citoyenne, l'entreprise cherche à promouvoir une société pacifique et inclusive dans le développement durable.



Certification Benefit Corporation (B Corp)



La certification B Corp est à une organisation, ce que les labels Fair Trade ou Bio sont à un produit. »

La certification dite « B Corp » est une certification octroyée aux sociétés commerciales répondant à des exigences sociétales et environnementales, de gouvernance ainsi que de transparence envers le public.

Plus concrètement B Corp c'est :

- 3680 entreprises certifiées – au 3 décembre 2020.
- 4000 en cours de certification – au 3 décembre 2020.
- 150 secteurs d'industrie identifiés.
- 85 pays couverts.
- 1 objectif unique.

B Corp c'est aussi une communauté de Leaders : les entreprises certifiées B Corp accélèrent le changement culturel global afin de redéfinir la notion de succès dans le monde des affaires et construire une économie inclusive et durable. De nombreuses entreprises sont déjà engagées et certifiées B Corp, comme par exemple : Patagonia, Veja, Natures et découvertes, Blédina, Danone...

Citizen Can a entamé les démarches d'accréditation B Corp depuis le 19 octobre dernier. Les exigences de certification B Corp sont les suivantes :

- Évaluer la performance environnementale, sociétale et sociale de **Citizen Can** à travers l'outil B Impact Assessment sous forme de questionnaires avec des démarches précises sur la gouvernance, les collaborateurs, la collectivité, l'environnement et les clients.
- Amender les statuts de l'entreprise pour intégrer les clauses statutaires B Corp.
- Publier le score obtenu dans le B Corp Directory, dans un esprit de transparence.

Citizen Can se situe au 1^{er} stade de l'accréditation et l'équipe en charge de l'accréditation continue de regrouper les preuves des actions menées par l'entreprise.

En outre, pour les aider, ils suivent une formation en ligne organisée par B Corp afin d'être plus efficaces et permettre à **Citizen Can** de prouver son engagement environnemental et social.

Dans cette optique, **Citizen Can** espère être accréditée B Corp d'ici 2021.





Les Richesses Humaines (RH)

En tant qu'entreprise citoyenne, **Citizen Can** a mis en place une politique des richesses humaines pour favoriser un environnement de travail serein et inclusif. Pour cela, l'entreprise a choisi d'impliquer les salariés dans la vie de l'entreprise et de respecter les différences individuelles tout au long de sa chaîne de valeur.

Concrètement, la politique s'articule autour des axes suivants :

L'égalité hommes/femmes :

- Définition d'une grille de salaire pour réduire les risques d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes. Le salaire et les promotions sont définis au regard des compétences du citoyen.
- Répartition juste des bénéfices entre les salariés (prime de participation).
- La promotion professionnelle : chaque salarié est accompagné tout au long de sa carrière pour évoluer et s'épanouir au sein de l'entreprise selon ses compétences et appétences.

Lutte contre les discriminations :

- Veiller au respect du cadre réglementaire dans tous les actes de gestion individuels et collectifs : recrutement, accès à la formation, mobilité et évolution professionnelle.
- Sensibilisation sur la lutte contre les discriminations pour l'ensemble des salariés.
- Recrutement : examen et tri de CV à l'aveugle.

Favoriser l'égalité des chances :

- Offres de recrutement basées sur des profils variés : du junior aux personnes âgées de plus de 50 ans.
- Recrutement d'alternants dès que le besoin est identifié en interne.

Handicap :

- Achat de fournitures de bureaux dans des entreprises adaptées (Alfaburo) et ESAT (Noël Le Gaud) en 2019 et en 2020.
- Présence sur les offres d'emplois **Citizen Can** de la mention : « postes ouverts à compétences égales aux personnes en situation de handicap ».

Parentalité :

- Prise en compte de la parentalité et accompagnement des aidants familiaux : octroi de 3 journées rémunérées par année civile pour s'occuper de ses enfants et/ou parents malades depuis le 15 mars 2013.

Équilibre vie pro – vie perso :

- L'équilibre vie pro – vie perso : des solutions peuvent être mises en place pour aménager le temps de travail et favoriser le bien-être au travail.

Avantages :

- Journées anniversaires : si le salarié pose un RTT/congé payé le jour de son anniversaire, **Citizen Can** prendra en charge à hauteur de 100 € maximum les activités que le salarié s'offrira lors de cette journée : soins, sorties, shopping, activités diverses (massage, saut en parachute...)
- **Citizen Can** offre un cadeau à chaque salarié lors d'un événement important dans sa vie professionnelle ou personnelle : mariage, naissance, départ.

Formation :

- Formations principales (dont tous les salariés ont été formés) :
 - Leadership Éthique : formation qui permet de révéler le potentiel d'évolution et de création de chacun. **Citizen Can** a ainsi appris à développer un relationnel et un management valorisant plutôt qu'une vision critique.
 - Alliance 3P : formation qui permet de dévoiler les deux volets de compétences qui font la qualité d'un bon chef de projet : le savoir-faire et le savoir-être.

Management responsable et inclusif :

Citizen Can s'est dotée en 2019, d'une Charte de la diversité qui contribue à développer un management respectueux des différences et fondé sur la performance. En outre chaque salarié de l'entreprise a aidé à rédiger la Charte des valeurs de **Citizen Can** qui sortira fin décembre de cette année.

- Mise en place d'une gouvernance partagée dans le cadre du processus décisionnel.
- Partage des valeurs et de l'éthique.
- Respect du dialogue social : présence d'un CSE (comité social et économique) depuis 2020.
- Questionnaire de satisfaction à destination des salariés.
- Implication des salariés dans la vie de l'entreprise : ½ journées CC une fois par mois ; kick off ; 1 ou 2 journées de travail.



Les RTT Citoyens

Citizen Can encourage ses collaborateurs à consacrer six jours par an à leur engagement citoyen tout en étant rémunérés par l'entreprise.

L'objectif est de permettre aux salariés désireux de s'investir et de se sentir utile à leur communauté.

Voici quelques exemples d'engagements citoyens réalisés par les salariés de **Citizen Can** depuis la création de l'entreprise. Cette liste est non exhaustive :

2011 Challenge de 10 jours au Cameroun en tant que responsable d'un groupe de bénévoles.
Depuis 2011, les dons recueillis par l'association Cœur de Biker sont remis à deux associations : Chiens guide d'aveugles et Libres comme l'air.

2012- Bénévolat aux Restos du cœur.

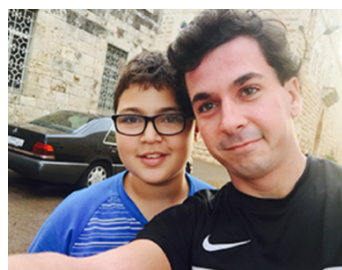
L'année 2012 est marquée par un partenariat avec Babyloan (la 1^{ère} plateforme de micro-crédits en Europe) où **Citizen Can** a décidé d'offrir des cartes cadeaux à son écosystème pour partager ses valeurs.

Organisation d'une collecte avec la « Cravate solidaire » : entreprise qui permet aux chômeurs et personnes en cours de réinsertion d'emprunter un costume cravate pour les hommes et une belle tenue pour les femmes.
2013 Aide de **Citizen Can** pour accompagner l'association FANARENANA qui a ouvert une école financée uniquement par les dons à Madagascar.

2014 - Encadrement d'un groupe de personnes de 7 à 77 ans dans le cadre d'une découverte de la plongée sous-marine.

2015 - Dans le nord du Cameroun, l'association a réalisé une étude socio-économique dans le village de Kotti Manga qui se situe en périphérie du Parc National de la Bénoué. L'objectif était de participer à l'amélioration des conditions de vie des villageois tout en les associant à la protection du parc et de cette façon, permettre la réduction du braconnage.

Encadrement d'ateliers pédagogiques et heures de soutien pour les matières enseignées en français. Constitution d'un dossier de financement à l'Union Européenne pour la création d'un jardin socio-éducatif à Kfarabrakh, dans la région du Mont-Liban (Réalisation en collaboration avec l'association locale Annas Linnas).
2016



2019 - Participation au Challenge Interentreprises contre la Faim (participation annuelle depuis 2015). Les dons récoltés lors de ce challenge sont répartis dans les différents programmes de nutrition, d'eau et de sécurité alimentaire de l'association.



2020 Le contexte sanitaire de l'année 2020 a fait que certains collaborateurs ont décidé de cumuler leurs RTT Citoyens afin de les utiliser pour l'année suivante. Néanmoins, des engagements citoyens ont été réalisés.





Importance du lien social

Les demi-journées CC :

Initiées en 2008, les ½ journées CC regroupent l'ensemble des Citoyens. Cet évènement est organisé le troisième jeudi de chaque mois au sein des locaux du **Groupe Citizen Can** ou bien dans des espaces plus grands loués pour l'occasion.

Les ½ journées ont pour objectif de réunir tous les Citoyens afin, d'une part, de développer la cohésion de notre groupe, d'autre part, de contribuer à l'évolution de chacun à travers des présentations relatives à nos métiers, à la méthodologie ou bien au savoir-être.

Les ½ journées débutent par un repas « pique-nique », suivi d'une ou deux questions de notre jeu 'Finstory', puis du sujet principal de la session.

Votre présence aux ½ journées est obligatoire sauf évènement majeur chez votre client (*Mise en production, Kick-off, ...*).

Les séminaires :

Un séminaire **Citizen Can** est une réunion d'entreprise où tous les collaborateurs se regroupent pour discuter de sujets qui sont des enjeux pour l'évolution de l'entreprise.

Se déroulant sur un ou plusieurs jours, il est organisé en dehors des locaux de l'entreprise afin de donner un cadre plus informel et accessible à la réunion. Outre les réunions organisées autour du sujet principal, de nombreuses activités divertissantes et culturelles sont proposées.

Le Projet GM5 – ADN de l'entreprise	En septembre 2013, à Marseille, animé par Florent Neveu, Hugues Marchat et Pierre Bigazzi. Activités réalisées : visite de la Sainte Beaulieu, Découverte de Marseille et des calanques.
La citoyenneté chez Citizen Can	En janvier 2016, à Sion – Alpes Suisses, animé par l'Université du Nous (ADN). Activités réalisées : découverte de la gastronomie végétarienne.
Le Savoir-Être Citoyen	En septembre 2018, à Sernac – près de Nîmes, animé par l'Université du Nous (Forum ouvert). Activités réalisées : Spectacle Gitans et guitares, Les Baux de Provence et ses carrières de lumières, les arènes de Nîmes.
La méthode Citoyenne	En août 2020, à Paris, animé par Hugues Marchat et Xavier Scellier.



Engagement écologique

Notre activité génère des impacts sur l'environnement que nous souhaitons réduire et maîtriser. Par exemple, pour l'impression de tous nos documents (cartes de visite, plaquette commerciale, carte de vœux, invitations...), nous avons fait le choix Imprim'Vert® qui est pour nous l'assurance d'un engagement respectueux de la planète. De même, nous achetons des fournitures recyclées (ramettes de papier, recharges, enveloppes...).

En outre, en 2011, dans le cadre des RTT Citoyens, une collaboratrice de **Citizen Can** a participé à un rassemblement Parole Citoyenne à Bordeaux, l'équipe « pionniers caravelles » avec des jeunes de 14 à 17ans, ils ont décidé de construire des rosales pour faire le trajet Chartres / Bordeaux en polluant le moins possible.

De plus, le 19 juin 2014, à l'occasion de sa soirée de célébration annuelle, **Citizen Can** a décidé d'offrir à ses collaborateurs et partenaires d'être chacun le parrain de 10 arbres Moringa. Ces arbres ont été plantés dans le projet Forest & Life au Togo :

« Pour **Citizen Can**, il est important de donner du sens à nos actions. Notre fête annuelle avait pour thème « la technologie numérique est votre quotidien, venez-vous en amuser ». [...] Les arbres offerts symbolisent l'importance de rester ancrés à la planète Terre, connectés à la nature, de ne pas oublier d'où nous venons. [...]. Les Moringas plantés permettront non seulement d'améliorer la nutrition de la population mais aussi les revenus des familles. »



Christine Neveu, DRH au moment de l'initiative et à l'origine du partenariat

L'engagement écologique de **Citizen Can** continue dès 2013, lors de son installation dans les locaux de son siège social à Colombes. Des travaux ont été menés dans le cadre d'un chantier eco-responsable jusqu'au mobilier 100% recyclable.

En effet :

- Le mobilier a été réalisé dans le respect des normes ISO 9001 et 14001.
- Les chaises ont été créées par l'entreprise Herman Miller, classée parmi les 20 meilleures entreprises durables.
- Les bureaux et tables ont été fabriqués par Forma 5, une entreprise pour qui l'innovation passe par l'étude de l'impact sur l'environnement. Une production réalisée en respectant le code de l'éthique et du développement sain et social. Des bureaux et tables 100% recyclables.
- Les caissons réalisés par l'entreprise Bisley, dont la conception s'appuie sur le principe : réduire, réutiliser et recycler sont certifiés FISP et en acier 100% recyclables. L'entreprise est signataire de la politique environnementale de l'OFFMA.
- Les chaises de la cafétéria ont été créées par l'entreprise Parri et sont 100% recyclables dans les centres autorisés.
- Les tables de réunion ont été fabriquées par l'entreprise Clen dont les composants en bois sont issus de forêts gérées durablement.
- Les chaises de réunion, les canapés et fauteuils ont été réalisés par l'entreprise Sokoa dont l'usine est un ICPE (installation classée pour la protection de l'environnement) et qui a adhéré au Global Compact.

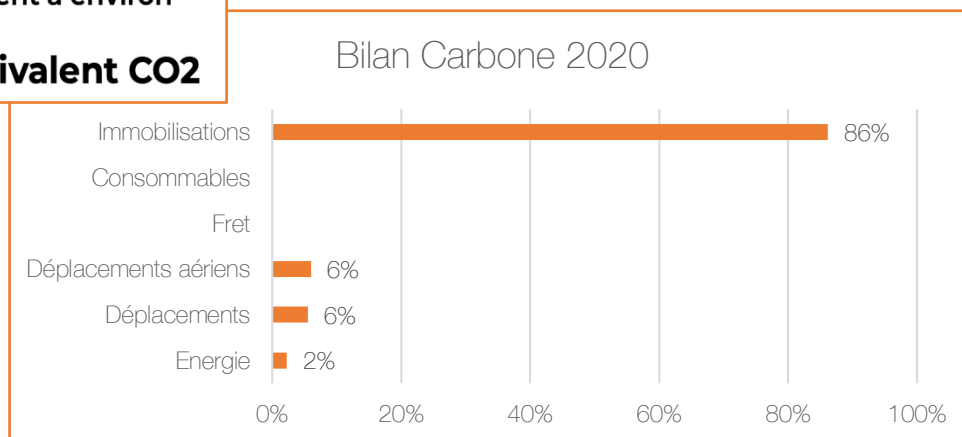


Bilan Carbone 2020

Citizen Can a évalué son impact carbone grâce au calculateur de la Fondation Good Planet.²

Vos émissions s'élèvent à environ

38,97 tonnes équivalent CO2



Analyse de l'empreinte carbone :

- o Les immobilisations : Bâtiments : 3,05 tCO2e / Véhicules : 7,7 tCO2e / Équipements informatiques : 22,84 tCO2e.
- o Les consommables : Autres fournitures : 0,01 tCO2e.
- o Le fret : aucun.
- o Les déplacements aériens : Courtes distances : 2,33 tCO2e.

Les déplacements aériens concernent les voyages d'affaires qu'effectuent les dirigeants pour se rendre en Espagne où Citizen Can a ouvert une filiale en 2020.

- o Les déplacements : Domicile-travail : 2,15 tCO2e.

Une collaboratrice utilise un véhicule électrique, les autres collaborateurs prennent les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail.

- o L'énergie : Électricité : 0,89 tCO2e.

En 2014, Citizen Can compense son empreinte carbone via son partenariat avec Kinomé qui développe des solutions innovantes, rentables et éthiques de restauration, de protection et de revalorisation des forêts. L'entreprise parraine des arbres pour ses salariés, ses clients et ses partenaires et fait connaître cette association à son écosystème.

Selon le Ministère de la Transition Écologique : « Pour les entreprises, la neutralité carbone consiste, d'une part, à réduire au maximum ses émissions de gaz à effet de serre et d'autre part, à compenser l'intégralité des émissions restantes ». Citizen Can, cherche à atteindre cette neutralité carbone. C'est pourquoi, depuis septembre 2014, nous avons choisi un fournisseur d'électricité 100% verte : Enercoop.

De plus, Citizen Can propose un remboursement des frais kilométriques des salariés souhaitant venir sur leur lieu de travail en vélo. Enfin, une politique d'achats eco responsables a été mise en place depuis septembre 2020 afin d'évaluer l'impact de nos achats et de trouver des solutions plus « vertes ».

² Cette évaluation ne comporte que les émissions de la holding Citizen Can.

Nos ambitions



Notre métier au service des entreprises



Il est temps de sortir de la dualité simpliste entre une vision « purement morale » dont le seul but est le bien-être avec une vision « purement économique » dont le seul but est la rentabilité. Pour ma part, je considère qu'un « business éthique est tout simplement, une façon de faire du commerce en intégrant une croissance équitable, en œuvrant en faveur du développement durable ».

Denis Soumoudronga, directeur général de **Citizen Can Corporate**.



Les sociétés du **Groupe Citizen Can** sont des sociétés de service. Nous proposons une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) dans l'accompagnement des projets de transformation organisationnelle des systèmes d'information des entreprises et institutions financières :

- Conseil d'expert
- Conduite de projets

Le **Groupe Citizen Can** propose une organisation dédiée à la conduite de projets où les compétences sont en adéquation avec le contexte et la phase du projet. Le consultant du **Groupe Citizen Can** est un expert : il doit en permanence accroître et démontrer son expertise. Il est certifié Méthodologie Citoyenne 3P ce qui lui permet d'organiser, de fédérer les équipes et de donner de la visibilité aux clients. Il rassure par sa maîtrise de la gestion de projets et parce qu'il apporte de la visibilité.

Pour finir, le consultant du **Groupe Citizen Can** est reconnu pour la qualité de Service qu'il apporte :

- 25% empathie
- 25% responsabilisation
- 50% adaptation

Chaque consultant intervient dans son domaine d'expertise, cela facilite la réactivité et augmente considérablement la qualité des livrables. Ses compétences sont directement exploitables, sa période d'intégration se limitant à la compréhension du S.I.

Les consultants connaissent le marché et ses outils, ils ont des interlocuteurs privilégiés chez les éditeurs, les banques et les entreprises du CAC40.

Le **Groupe Citizen Can** propose une organisation conçue pour optimiser la gestion des projets : à chaque étape interviennent des spécialistes, consultants responsables, motivés et coordonnés pour produire les meilleurs résultats.

Les consultants du **Groupe Citizen Can** s'engagent à réussir les projets et valoriser le client à travers ces succès tout en respectant trois engagements intrinsèques : de qualité, de délais et de coûts.



La méthodologie de projet Citoyenne

L'ambition de **Citizen Can** est de tendre vers une méthodologie de projet Citoyenne. L'utilisation de cette méthode permet une plus grande exhaustivité du périmètre projet et facilite la fédération des acteurs autour des objectifs à atteindre.

Notre méthodologie : Qualifier nos actions à l'aide d'un filtre (révélateur) simple : Soit trois questions auxquelles il faut répondre :

1. En quoi mon acte m'est utile personnellement (Quel bénéfice j'en retire) ?
 - Idées clés : Comprendre ses propres motivations : faire sens
 - Être partie prenante de l'équation en évitant le sacrifice
2. En quoi mon acte est utile à l'autre et aux autres
 - Idées clés : Identifier l'autre (les autres).
 - Révéler la portée de notre acte
 - Prêter attention pour que l'action apporte un résultat positif maîtrisé.
3. En quoi mon acte est utile à la société au sens large
 - Idées clés : Prendre conscience que nos actions n'impactent pas seulement l'autre, mais à travers lui (ou elle) un ensemble de personnes, un écosystème. Le battement d'aile du papillon...

Ces « filtres » révèlent l'action, sa portée. Ils permettent à celui (ou celle) qui agit, de le faire avec une plus grande conscience et, par conséquent, de mesurer son impact.

La prise de conscience modifie généralement l'action et intensifie sa portée positive.

Aujourd'hui nous l'intégrons dans notre démarche d'actions citoyennes (RTT Citoyens) car elle permet de valider la portée citoyenne de ces actions. Notre objectif est de l'intégrer dans toutes nos pratiques :

- Business
- Missions chez nos clients
- RH et gestion de l'entreprise

Notre performance



Indicateurs financiers

L'exercice comptable de l'année 2020 n'étant pas terminé au moment de la rédaction du rapport annuel RSE, les chiffres présentés ci-dessous sont prévisionnels. Pour plus de précision, il faudra attendre la publication de nos résultats début 2021.

Stabilisation du chiffre d'affaires prévu pour 2020, par rapport à l'année précédente :

	2018	2019	2020
Chiffre d'affaires	4 650 000,00 €	5 400 000,00 €	5 350 000,00 €

Hausse du résultat d'exploitation prévu pour 2020, par rapport à l'année précédente :

	2018	2019	2020
Résultat d'exploitation	335 000,00 €	275 000,00 €	300 000,00 €

Hausse du résultat net prévu pour 2020, par rapport à l'année précédente :

	2018	2019	2020
Résultat net	245 000,00 €	205 000,00 €	215 000,00 €

Selon le rapport de la Banque de France sur l'impact de la Covid sur les entreprises françaises montre que ¾ des entreprises ont été affectées durant la période de confinement et 43% prévoient une baisse de leur chiffre d'affaires de plus de 10% sur l'année 2020.

Au regard de ces chiffres, les résultats prévisionnels montrent que les entreprises du **Groupe Citizen Can** ont su maintenir le cap et l'activité a été maintenue pour la plupart de nos consultants :

→ 10 de nos consultants ont été mis en chômage partiel pendant le 1^{er} confinement sur 29 salariés.

→ 1 personne a été mise en chômage partiel pendant le 2^e confinement sur 30 salariés.



Indicateurs extra financiers

Indicateurs Richesses Humaines	2019	2020
Effectif des citoyens (au 31/12)		
Effectif global	29	30
Nombre d'hommes	17	18
Nombre de femmes	12	12
Répartition par tranche d'âge		
Moins de 30 ans	6	8
De 30 à 49 ans	11	9
50 ans et plus	12	13
Répartition par statut		
Associés non-salariés	2	2
Associés salariés	2	2
Salariés en interne (service administratif, commercial et RH)	3	5
Consultant	10	9
Consultant Confirmé	5	5
Consultant Sénior	N/A	0
Expert & Responsable de Mission	8	8
Indépendants	10	10
Égalité de traitement		
Rémunération annuelle moyenne de la direction chez CC	105,35	107
Rémunération annuelle moyenne de la direction dans le secteur	-	185
Rémunération annuelle moyenne des consultants chez CC (en k€) ³⁴	60,468	60,005
Rémunération annuelle moyenne des consultants dans le secteur d'activité (en k€) ⁵	-	58,3
Rémunération annuelle moyenne du personnel administratif de CC (en k€)	31,174	28,076
Rémunération annuelle moyenne du personnel administratif dans le secteur d'activité (en k€)	-	27,3
Nombre de promotions entre les femmes et les hommes	-	1F-2H
Nb de salariés augmentés (Hommes et Femmes)	4H -4F	6H-4F
Moyenne d'augmentation individuelles de salaire ne correspondant pas à des promotions pour les femmes et les hommes	H = 1,0,8% F = 1,14%	H = 1,94 F = 2,06
Pourcentage de femmes associées	33%	33%
Pourcentage de collaborateurs de nationalité étrangère	3 soit 10%	6 soit 20%
Développement du capital humain		
Nombre de jours de formation	93	121,5
Nombre moyen de jours de formation par citoyen	2,9	3,5

³ Calcul : (moyenne des Consultants + moyenne des Consultants Confirmés + moyenne des Experts/DP) /3

⁴ Salaires bruts contractuels annuels

⁵ Moyenne calculée de la même manière d'après les données publiées par Robert Half

Proportion de citoyen ayant bénéficié d'une formation	83%	100%
Total des dépenses de formation (en k€)	10,384	36,438
Total des dépenses réglementaires de formation (en k€)	14,364	14,347
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière	100%	100%
Santé et Sécurité au Travail		
Nombre d'années d'ancienneté en moyenne	-	4,93
Turnover (nb de départs/effectifs salariés fin année)	20%	13%
Pourcentage des nouveaux salariés ayant passé la visite médicale d'embauche	100%	100%
Pourcentage des salariés ayant effectué la visite médicale de contrôle	100%	100%
Nombre d'accidents de travail et de trajet	0	0
Types d'accidents du travail, maladies professionnelles, absentéisme	NA	NA
Taux d'absentéisme	2,41%	1,17%
Nbr de congés maternité	0	0
Nbr de congés paternité	0	1
Retour au travail et maintien en poste après le congé parental par sexe	0	0
Mise à jour du DUER (une fois par an ou tous les deux ans)	-	OUI
Dialogue social		
Pourcentage de l'effectif total représenté dans les instances du personnel	7%	3%
Nbr de réunions réalisées avec les délégués du personnel	2	3
Loyauté des pratiques / Lutte contre la corruption		
Publication des bilans auprès du Greffe de Tribunal	OUI	OUI
Nombre de plaintes reçues (clients, salariés...)	0	0
Nombre de plaintes résolues	NA	NA
Nombre de salariés formés sur la lutte contre la corruption	100%	80%
Charte éthique et déontologique diffusée à l'ensemble des salariés	OUI	OUI
Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein		
PEE - investissements responsables	OUI	OUI
CESU	OUI	OUI
Chèques vacances	NON	NON
Chèques déjeuner	OUI	OUI
Nombre de jours enfants / parents malades utilisés	1	2,5
Sécurité SI		
Nombre d'incidents sur les données à caractère personnel	0	0



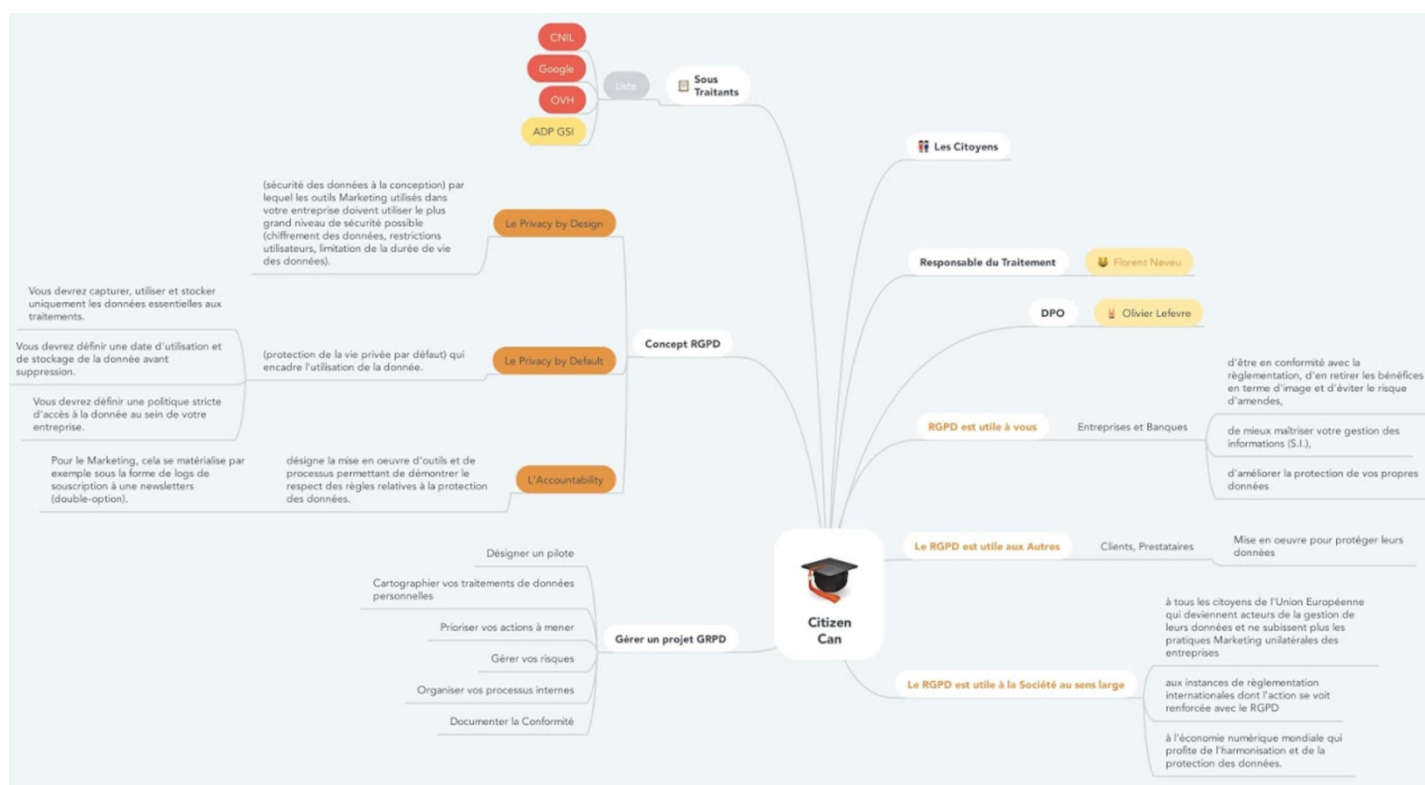
Protection des données

Le Règlement général sur la protection des données a été appliqué à partir du 25 mai 2018 au sein de **Citizen Can**. Jusqu'alors, il avait beaucoup été question des mesures du RGPD concernant le grand public, comme la portabilité des données, la possibilité de faire des recours collectifs, l'inscription d'un enfant ou l'enjeu du profilage par algorithme. Mais ce texte contient aussi des dispositions concernant les professionnels.

Le RGPD est une étape majeure dans la protection des données. Il vise à renforcer l'importance de cet enjeu auprès de ceux qui traitent les données et à responsabiliser les professionnels. Il consacre et renforce les grands principes de la loi Informatique et Libertés, en vigueur depuis 1978, et accroît sensiblement les droits des citoyens en leur donnant plus de maîtrise sur leurs données.

Par exemple, le RGPD intervient au moment du recrutement, lorsque **Citizen Can** reçoit les candidatures pour recruter. A ce moment, le RGPD demande au candidat peut garder son CV ou non.

Depuis 2018, **Citizen Can** a élu un délégué à la protection des données (DPO). Il a réalisé la cartographie de **Citizen Can** suivante afin de mieux comprendre le principe de la protection des données :





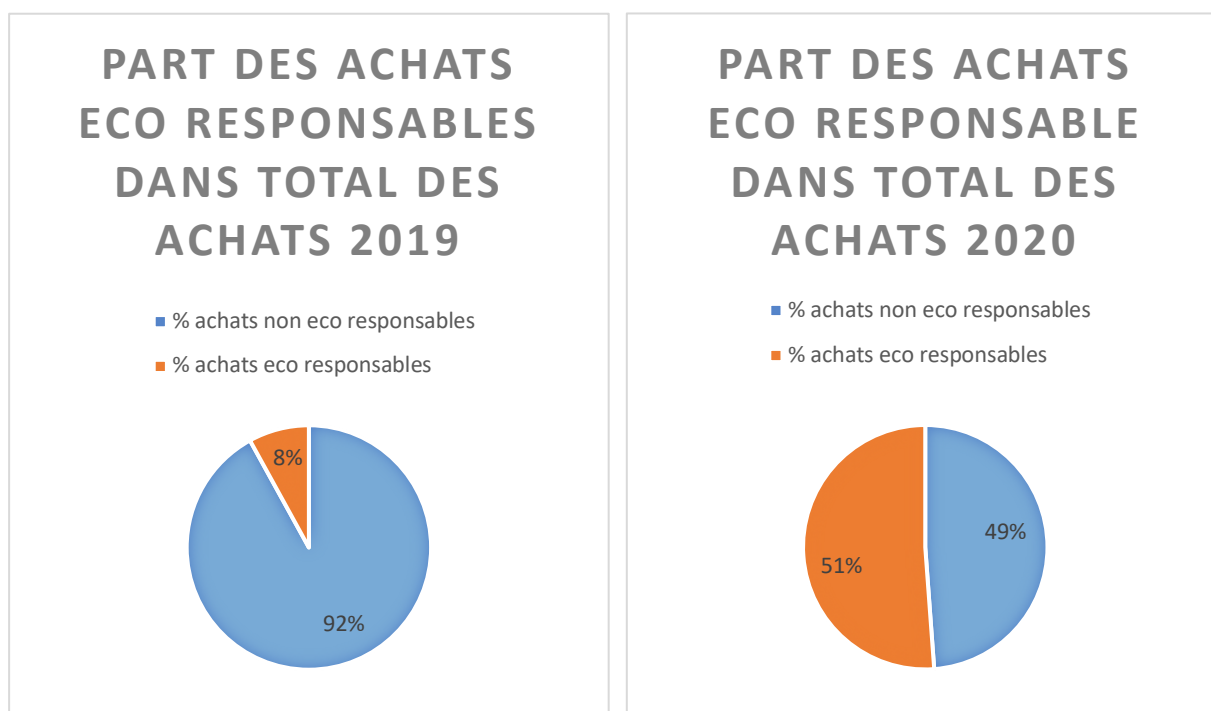
Politique d'achats écoresponsables

Selon la norme ISO 20400, les achats responsables sont : « les achats dont les impacts environnementaux, sociaux et économiques sont les plus positifs possible sur toute la durée du cycle de vie. Un achat responsable englobe les aspects de responsabilité sociétale liés aux biens ou services et aux fournisseurs intervenant dans les chaînes d'approvisionnement. L'achat responsable contribue à la réalisation des buts et des objectifs de responsabilité sociétale de l'organisation et au développement durable en général. »

Citizen Can est une entreprise qui effectue des achats uniquement pour les fournitures de bureau et de l'alimentaire. Ces deux types d'achats sont des leviers en termes de mise en place d'une politique d'achats eco responsables. Celle-ci a été créée en septembre 2020.⁶

Dans un premier temps, un reporting a été réalisé afin de pouvoir comparer les évolutions de la part des achats eco responsables dans les achats effectués par l'entreprise.

Dans un second temps, une liste de fournisseurs eco responsables a été proposée afin de permettre au service admin d'avoir le choix pour effectuer ses achats. Par exemple, des ESAT ont été proposées pour les achats de fournitures de bureaux ; des entreprises proposant des produits biologiques pour les achats alimentaires.



La politique d'achats eco responsables vise à court terme d'atteindre 30% d'achats eco responsables d'ici 2022 et 65% d'ici 2024. A moyen-long terme, l'objectif de **Citizen Can** est d'avoir une politique totalement basée sur le respect de l'environnement et atteindre les 90-100% d'achats eco responsables.

⁶ Cette politique a été mise en place conjointement avec l'équipe admin qui s'occupe d'effectuer les achats pour l'entreprise.



Résultats du questionnaire de satisfaction

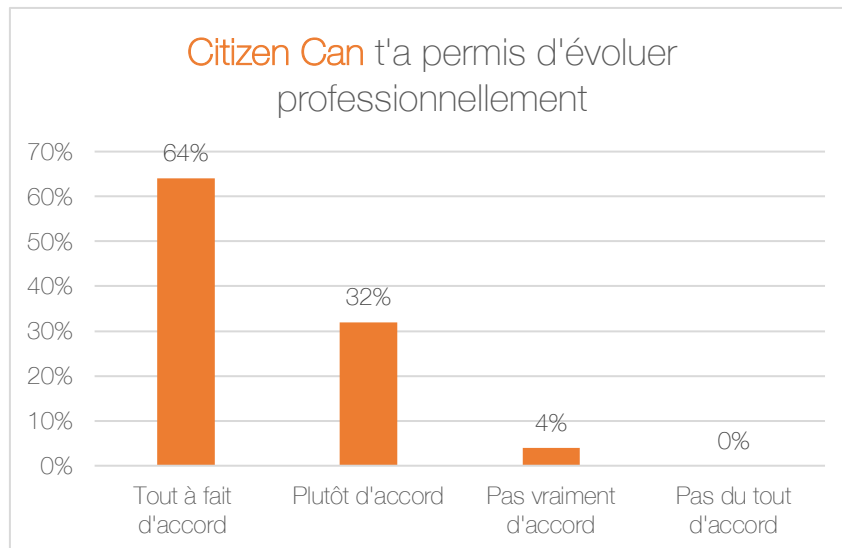
Lancé en 2019, le questionnaire de satisfaction a pour objectif de connaître le niveau global de satisfaction des salariés, d'identifier les valeurs véhiculées par l'entreprise ainsi que les attentes les plus importantes, outre la réussite de l'entreprise.

Chez **Citizen Can**, les valeurs suivantes font partie de l'ADN de l'entreprise et sont importantes pour tous les salariés :

- Le respect
- La bienveillance
- La responsabilité
- L'équité
- La solidarité

100% des salariés sont fiers de travailler au sein de **Citizen Can** et la recommanderait à un proche.

43% des salariés sont parfaitement d'accord avec la politique sociale mise en place dans l'entreprise et 57% sont plutôt d'accord.



Cette enquête a permis d'enrichir **Citizen Can** dans la mise en œuvre de sa démarche RSE et d'établir des comparaisons dans le temps.

Citizen Can a ainsi dégagé des axes de travail pour l'année 2021 afin d'améliorer le bien-être au travail de ses salariés.



4,33 /5

Pour la qualité d'écoute



4,08 /5

Pour le sentiment d'appartenance à l'entreprise



En moyenne un salarié met **1,92 mois** à s'intégrer



Bilan année 2020

L'année 2020 est la première année de mise en place de la politique RSE au sein de **Citizen Can**. Elle a été marquée par le contexte actuel de la crise sanitaire de la covid-19.

Retour sur cette année un peu spéciale

De manière globale :

- Cette année, **Citizen Can** a adhéré au Global Compact afin de montrer ses engagements pour les enjeux du développement durable et évoluer grâce aux ODD fixés par l'ONU.
- Enfin, **Citizen Can** a entamé des démarches afin d'être accrédité par Benefit Corporate (B Corp) et espère l'être d'ici 2021.

Les volets sociaux et sociétaux :

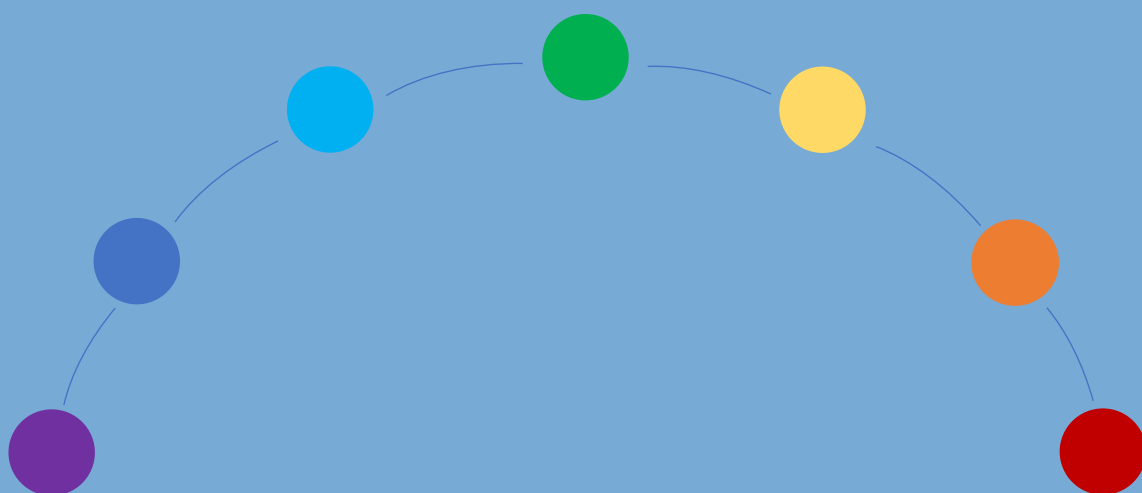
- En 2020, **Citizen Can Corporate** s'est doté d'un CSE. Cette volonté d'avoir un comité social et économique était portée par tous les salariés et a été favorablement accueillie par les dirigeants de l'entreprise.
- En termes de politique menée pour les personnes en situation de handicap, **Citizen Can** a modifié ses fiches de poste afin d'ajouter la mention « postes ouverts à compétences égales aux personnes en situation de handicap ». En outre, des achats ont été réalisés parmi des ESAT et/ou entreprises adaptées permettant de valoriser les personnes handicapées dans leur travail.
- Les salariés de **Citizen Can** ont participé cette année à l'élaboration de la Charte des valeurs. Cette Charte est très importante pour l'entreprise et ses collaborateurs car les valeurs du respect, de la bienveillance, de la responsabilité, de l'équité et de la solidarité font partie de l'ADN de l'entreprise.
- De plus, dans le cadre du principe de non-discrimination, **Citizen Can** a accepté de mener des examens et tri de CV à l'aveugle. En d'autres termes, lorsque **Citizen Can** reçoit un CV, l'équipe en charge du recrutement masque le nom, le prénom, la nationalité et la photo du candidat afin de ne pas discriminer le candidat, volontairement ou non.
- Le contexte sanitaire de la covid 19 a empêché de nombreux collaborateurs des entreprises du **Groupe Citizen Can** de réaliser leur RTT Citoyens, mais cela n'est que partie remise pour nombre d'entre eux, qui se rattraperont en 2021.
- Enfin, entre deux périodes de confinement, le **Groupe Citizen Can** a su réaliser un « Presque Séminaire » avec pour thématique le projet de méthode citoyenne.

Le volet environnemental :

- En 2020, une politique d'achats éco responsables a été mise en place au sein de **Citizen Can** et des achats éco responsables ont déjà été réalisés.

Cette année 2020 est une année marquante dans l'histoire de **Citizen Can**, car elle a vu naître le projet de mise en place d'une politique RSE. **Citizen Can** espère mener de nouveaux projets dans le cadre de la RSE et continuer de satisfaire ses collaborateurs par ses valeurs et principes prorogés par l'entreprise.





Citizen Can & Arc-en-ciel
Consultants
14-30 Rue de Mantes
92000 Colombes