

RAPPORT RSE

2022

Groupe
citizencan
entreprises citoyennes





EDITO

« 2022 était, pour le groupe **Citizen Can**, une année très attendue.

Il s'agissait pour nous, d'une part, de rétablir l'ordre des choses en termes de rapports humains – c'est-à-dire revenir aux interactions physiques et non plus vidéo-portées – d'autre part, de concrétiser les projets stratégiques initiés en 2019 et 2020. Il s'agissait par exemple de la production de la première version opérationnelle de notre outil et le démarrage de projets pilotes à travers son usage chez certains de nos clients. Il s'agissait également de l'obtention de la certification B Corp afin de matérialiser de façon plus nette notre engagement sociétal et environnemental. Il s'agissait, enfin, de la mise en œuvre de notre volonté de croissance par le recrutement de deux nouveaux membres du comité de direction, en charge du développement commercial.

Nous avons mené à bien ces objectifs et continué à faire évoluer notre politique RSE, stimulée, il est vrai par les exigences de l'accréditation B Corp.

Quand bien même nous avons, de par notre culture d'entreprise, une philosophie et des modes opératoires très avancés en termes sociétaux et environnementaux, la prise en compte de la RSE dans notre stratégie d'entreprise a été fortement bénéfique car elle a offert à **Citizen Can** le moyen, à travers la rédaction de processus et de politiques, de matérialiser sa culture. Soit de pérenniser son ADN, voire de le faire évoluer.

Il s'agit d'une démarche impérative car si, comme nous le souhaitons, l'entreprise réalise une forte croissance dans les années à venir, le risque de perte d'identité inhérent à celle-ci, sera fortement atténué.

Je vous laisse découvrir cette année 2022 à travers ce rapport composé successivement par Nguyen Hoang Long Vu et Margaux Piquet.

Je remercie les Citoyens du **groupe Citizen Can** pour leur grande contribution à l'élaboration de ce document ».

Florent Neveu, président de **Citizen Can**





SOMMAIRE

I – Citizen Can

Notre histoire

Notre métier au service des entreprises

Une gouvernance engagée

Notre vision du collaborateur

II – Nos orientations sociales et environnementales

Un engagement au profit des Richesse Humaines

Un engagement en faveur de l'écologie

Une entreprise évaluée et certifiée

Chartes et Politiques

III – Nos ambitions

Le déploiement de notre politique RSE

La méthode Citoyenne

Intégration de l'outil de pilotage

IV - Notre performance 2022

Indicateurs financiers & extra-financiers

La compensation Carbone

Résultat du questionnaire de satisfaction

Bilan année 2022





I – Citizen Can

Notre histoire

L'histoire de **Citizen Can** débute en 2007 lorsque Florent Neveu, Denis Soumoudronga et Christine Neveu s'associent. Les fondateurs souhaitent révolutionner le concept d'entreprise « classique » en misant sur le lien social et la valorisation des compétences individuelles de chaque salarié.



- En 2012, **Citizen Can** a créé la société civile immobilière Burozen afin de devenir propriétaire de son siège social actuel à Colombes.
- En 2013, les fondateurs décident de créer une filiale en Angleterre afin d'accompagner le groupe Total dans la gestion SI de sa trésorerie.
- L'année 2018 est marquée par l'achat de l'entreprise Arc-en-Ciel, permettant à **Citizen Can** de diversifier son activité et intégrer progressivement 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.



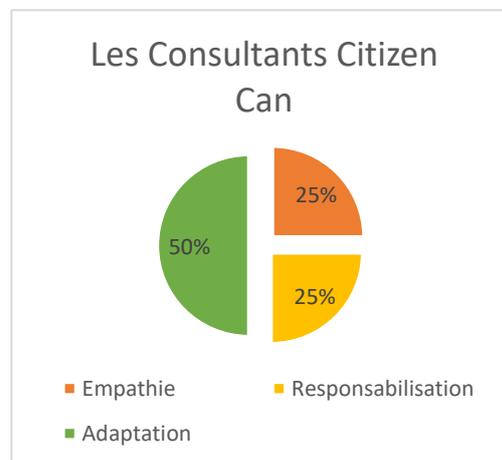
Aujourd'hui, **Citizen Can** se situe toujours sur un marché de niche puisqu'elle opère au croisement du traitement des opérations bancaires, de la gestion de trésorerie et des risques du marché.



« Il est temps de sortir de la dualité simpliste entre une vision « purement morale » dont le seul but est le bien-être, et 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 qui composent le **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 à travers des conseils d'expert et de la conduite de projets.

Les consultants du **Groupe Citizen Can** sont des experts qui tentent, en permanence, d'accroître et démontrer leur expertise. Ils sont certifiés **Méthodologie Citoyenne 3P** ce qui leur permet d'organiser, de fédérer les équipes et de donner de la visibilité aux clients. Enfin, ils rassurent par leur maîtrise de la gestion de projet et sont reconnus d'après nos parties prenantes pour la qualité de service qu'ils apportent :



Chaque consultant intervient dans son domaine d'expertise pour faciliter la réactivité et augmenter considérablement la qualité des livrables.

A l'ère du numérique, 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 nous opérons crée des opportunités liées à un grand besoin de dématérialisation et de sécurisation de la part des clients.

Les risques associés à notre métier sont majoritairement économiques et relèvent du secteur spécifique qu'est le secteur bancaire, pouvant être en proie à d'éventuelles crises.

Enfin, beaucoup de fonctions qui étaient initialement gérées par les banques sont progressivement confiées aux entreprises, ce qui représente une grande opportunité pour **Citizen Can**.



Une gouvernance engagée

Citizen Can place l'Humanisme au cœur de sa démarche. 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 pris en considération de façon simultanée et sans hiérarchie au sein de notre entreprise citoyenne, ce qui nous permet de mener un management responsable et inclusif. La gouvernance est partagée dans le cadre du processus décisionnel et désormais certifiée B Corp avec la performance suivante :



Le **Groupe Citizen Can** dispose d'un comité de direction (CODIR), organe essentiel du pilotage de la stratégie d'une entreprise, dont 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**.
- Béatrice Astier : Directrice générale d'Arc-en-Ciel Consultants.
- Maxime Bruniquel : Directeur de développement



En outre, depuis 2020, **Citizen Can Corporate** dispose d'un Comité Social des Entreprises (CSE) au sein duquel Laurence Lassaut a été élue à l'unanimité par les salariés de l'entreprise. Le premier CSE a eu lieu le 27 août 2020. Ses membres se réunissent tous les deux mois pour aborder des sujets qui concernent les salariés.

En 2022, un conseil consultatif composé de 3 responsables et 2 conseillers expérimentés a vu le jour. Il permet également à la direction, de déployer et mener sa politique en conseillant et en mettant en perspective l'ensemble des décisions prises pour le groupe.

D'ici 2024, **Citizen Can** souhaite se doter d'un conseil d'administration qui serait chargé de définir la stratégie globale de l'entreprise et de veiller à sa bonne application.

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 dépendent de notre implication à tous et de notre motivation. Pour cette raison, nous parlons de Richesses Humaines plutôt que de ressources humaines car les Citoyens¹ constituent 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 ». Afin de symboliser cette dimension citoyenne, une goutte est créée en référence au logo de l'entreprise et à l'effigie de chaque salarié pour rappeler que nous avons tous un rôle à jouer et que chaque action compte.



Ci-dessus les gouttes représentant chaque salarié de l'année 2022

De plus, des portraits de chacun des collaborateurs ayant intégré **Citizen Can** depuis sa création sont accrochés sur l'un des murs du siège social afin que nous soyons tous conscients que la collaboration de l'ensemble des Citoyens a permis l'évolution de l'entreprise que nous connaissons aujourd'hui.

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

II – Nos orientations sociales et environnementales

« 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 avaient 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 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 de Citizen Can sur le long terme.

Enfin, ce fut un réel plaisir de mettre en place cette approche, alignée avec les valeurs de l'entreprise, 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 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 l'entreprise.

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 ainsi que les objectifs fixés.

Un engagement au profit des Richesses Humaines

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 tout au long de sa chaîne de valeur. Concrètement, la politique s'articule autour des axes et quelques exemples suivants :

Favoriser l'égalité hommes/femmes	Définition d'une grille de salaire pour réduire les risques d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes 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
Lutter contre les discriminations	Une sensibilisation à la lutte contre les discriminations est réalisée auprès de l'ensemble des salariés Le recrutement repose sur l'examen et le tri de CV à l'aveugle
Favoriser l'égalité des chances	Les offres de recrutement sont 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
Lutte contre les discriminations relatives au handicap	Achat de fournitures de bureaux dans des entreprises adaptées (Alfaburo) et ESAT en 2020 et en 2021. Présence sur les offres d'emplois Citizen Can de la mention : « postes ouverts à compétences égales aux personnes en situation de handicap ».
Prôner l'équilibre et le bien-être	Aménagement du temps de travail pour favoriser le bien-être Prise en compte de la parentalité et accompagnement des aidants familiaux : 3 journées rémunérées pour s'occuper de ses enfants et/ou parents malades
Faire bénéficier d'avantages	Journées anniversaires : Citizen Can prend en charge à hauteur de 100€ maximum les activités que le salarié, s'il le souhaite s'offrira ce jour Citizen Can offre un cadeau à chaque salarié lors d'un événement important dans sa vie professionnelle ou personnelle
Rendre accessible des formations	Formation, Leadership Ethique qui permet de révéler le potentiel d'évolution et de création de chacun. Formation, Alliance 3P 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
Opérer un management responsable et collectif	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 . <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une gouvernance partagée - Partage des valeurs et de l'éthique - Respect du dialogue social : présence d'un CSE - 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 travaux collectifs

Le lien social nous apparait comme primordial et en l'associant à la volonté de réaliser des actions utiles à la société, nous avons décidé d'organiser des journées et demi-journées citoyennes pour accroître encore les Richesses personnelles des Citoyens et leur permettre, s'ils le souhaitent, d'agir concrètement pour la société.

Les journées Citoyennes

Citizen Can encourage ses collaborateurs à consacrer jusqu'à six jours par an à leur engagement citoyen tout en étant rémunérés par l'entreprise. L'objectif étant de permettre aux salariés désireux de s'investir, d'être utile à la communauté tout en répondant aux trois critères fondamentaux de notre entreprise

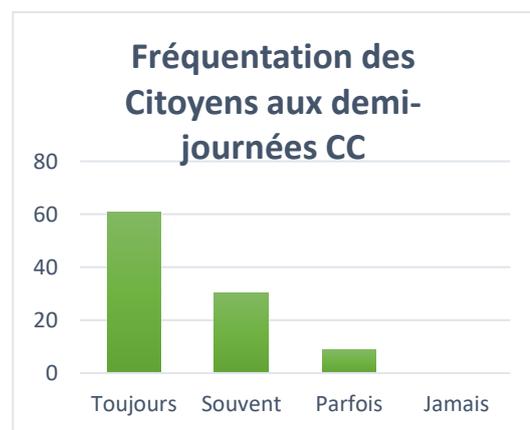


En 2021, les journées Citoyennes ont évolué ! L'objectif était de mettre en place un mécanisme exceptionnel pour les projets de longue durée qui permet aux Citoyens de pouvoir réaliser des actions plus longues tout en augmentant leur impact.

Les demi-journées CC

Initiées en 2008, les ½ journées CC regroupent l'ensemble des Citoyens. Elles ont pour objectif de réunir tous les salariés afin d'une part, de développer la cohésion de notre groupe et d'autre part, de contribuer à l'évolution de chacun à travers des présentations relatives à nos métiers, à la méthodologie ou au savoir-être. Les ½ journées débutent par un repas convivial suivi d'une ou deux questions de notre jeu 'Finstory' avant la présentation du sujet de la session par un des Citoyens.

Depuis leur mise en place, ces demi-journées citoyennes ont rencontré un large succès. Nos Citoyens les considèrent largement comme une occasion de créer ou renforcer un lien au sein du **groupe Citizen Can**, de s'impliquer et de s'informer sur des sujets qui les intéressent.



Les contraintes sanitaires subies en 2020 et 2021 nous ont empêché de nous réunir aussi régulièrement que nous le souhaitions à travers ces projets mais ont été l'occasion de nous adapter pour maintenir le lien social entre les Citoyens. Pour limiter les effets néfastes d'un potentiel isolement et parer aux conséquences des confinements ;

- Nous avons décidé de modifier la fréquence, de 4h de rencontre mensuelle à 1h hebdomadaire et d'utiliser un outil de visio-conférence.
- Nous avons également bénéficié d'un partenariat avec l'institut des Beaux-arts et organisé des conférences culturelles.
- Nos salariés ont été sollicités pour participer à des « rencontres » à l'occasion desquelles ils ont pu présenter leur métier à leurs collègues. Ces animations qui offraient des espaces d'interactions, ont eu beaucoup de succès
- Enfin, nous avons organisé un séminaire du 22 au 25 septembre qui a permis à l'ensemble des Citoyens du **groupe Citizen Can** de se retrouver et partager de nombreuses activités. Tous nos consultants étaient présents pour cette rencontre. Effectué à Saint-Raphaël, **le séminaire a eu, pour 86,3% des répondants au questionnaire, un impact positif sur leur sentiment d'appartenance et d'intégration à l'entreprise².**



"Le séminaire est-il un bon moyen d'apprendre à se connaître ?"



■ Parfaitement d'accord ■ Plutôt d'accord
■ Pas vraiment d'accord ■ Pas du tout d'accord

D'après les Citoyens, ce fut un moment important de partage et d'échanges dans un cadre moins formel que celui qu'ils connaissent habituellement.



² Les salariés sont les Citoyens ayant répondu à notre questionnaire de satisfaction pour l'année 2022, soit 75% des effectifs

Un engagement en faveur de l'écologie

Parallèlement et en adéquation avec notre envie de créer et étendre notre modèle d'entreprise citoyenne, nous nous engageons pour limiter l'impact de notre activité sur l'environnement.

Politique de tri et recyclage

En 2021, **Citizen Can** a formalisé sa politique de tri et recyclage grâce à la copropriété de l'immeuble et la mise en place d'un système de recyclage et de revalorisation de tous les types de déchets. Grâce à des box spécifiques, les cartouches d'encre sont collectées toute l'année, récupérées par un organisme et traitées de manière sécurisée en vue de leur revalorisation. **Citizen Can** apporte également ses ampoules et lampes dans des centres de collecte Lumibox de manière à soutenir les projets de cette organisation.



Citizen Can a, par la suite, fait appel à une société voisine du nom de Tri-o Greenwishes. Ensemble, nous avons convenu de l'installation d'une triple poubelle destinée à recycler le papier, les petits emballages recyclables et le plastique, ainsi qu'un compost.

Politique d'achats éco-responsables

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. »³

ISO 20400: guide pour les achats

Version finale – Extraits



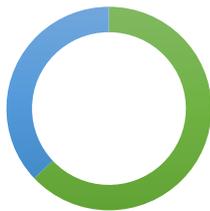
³ Norme ISO 20400

Citizen Can est une entreprise qui effectue uniquement deux types d'achats : des courses alimentaires et des fournitures de bureau. Ils se sont révélés être de véritables leviers dans la mise en place de notre politique d'achats éco-responsables.

- ✓ Dans un premier temps, un reporting a été réalisé afin de pouvoir comparer les évolutions de la part des achats éco-responsables dans les achats globaux effectués par l'entreprise.
- ✓ Dans un second temps, une liste de fournisseurs éco-responsables a été dressée afin de permettre au service administratif d'avoir le choix pour effectuer ses achats. Pour établir la notion de durabilité, chaque fournisseur a été évalué sur des critères de respect de l'environnement, des Hommes et de mise en avant des minorités afin de trouver les partenaires les plus en accord avec l'ADN de l'entreprise.

En 2021, l'entreprise a choisi d'étendre le champ de ses achats durables, en investissant notamment dans de la vaisselle (produite en France et durable) et dans de l'informatique responsable (écrans basse consommation) permettant aux achats responsables de fournitures de s'élever à 78%.

Achats alimentaires



■ Achats responsables ■ Achats non responsables

En 2022, la quantité d'achats nécessaires a largement augmenté, ce qui a compliqué la démarche et nous a incité à fixer un objectif de 75% d'achats responsables pour les fournitures pour l'année 2023. **Citizen Can** a également cherché d'autres alternatives aux consommations qui restaient encore non responsables car difficilement remplaçables, en modifiant par exemple les achats alimentaires.

Politique de sensibilisation à l'environnement de travail

Les Citoyens ont été sensibilisés à l'empreinte carbone générée par le numérique, notamment par le biais des mails et du streaming de musique. En outre, ils ont reçu des conseils afin d'adopter une consommation du numérique davantage durable : police d'écriture, boîte mail et moteur de recherche écoresponsable, gourde et capsules de café biodégradables... Si une telle sensibilisation peut ne pas avoir d'impact direct sur la production, elle permet en revanche d'inciter à réaliser des actions responsables pour l'ensemble de la société jusque dans les gestes du quotidien. Cette sensibilisation s'est accompagnée d'une politique de gestion des bureaux virtuels.

86,2% des salariés considèrent que le bon nombre de jours de télétravail se situe entre 2 et 3 par semaine soit le nombre de jours proposés par le groupe

Politique de gestion des bureaux virtuels

Mise en place dans le cadre de l'évaluation pour l'obtention de la certification B Corp à laquelle nous avons été soumis, elle passe par un document qui encourage les Citoyens à appliquer des gestes éco-responsables y compris lorsqu'ils sont en télétravail. Il propose plusieurs conseils, notamment :

- Une incitation à faire des économies de consommation énergétique
- Une incitation à faire des achats éco-responsables lorsqu'ils sont chez eux
- Une incitation à garder son espace de stockage Drive le plus léger possible
- Une incitation à consommer du mobilier de seconde main (économie circulaire)
- Une incitation à ramener les déchets dangereux dans les locaux de l'entreprise
- Une incitation à prioriser le numérique aux impressions
- Une incitation au tri sélectif et au recyclage



Système de Management Environnemental

Depuis 2021, **Citizen Can** s'est doté d'un Système de Management Environnemental soit un outil pouvant aboutir à la certification ISO 14001, qui repose sur plusieurs fondamentaux :

- Un engagement de la Direction à réduire ses émissions de gaz à effet de serre, ses déchets et surtout une amélioration continue des efforts concernant son impact environnemental
- Une analyse approfondie des impacts de l'entreprise sur son environnement direct à travers l'étude de sa consommation et de sa production de déchets
- Un recueil des textes de loi concernant la taille de la structure, afin de cerner les enjeux prioritaires en ce qui concerne l'environnement. Pour une structure comme **Citizen Can**, il a rapidement été identifié que l'un des enjeux incontournables était celui de la production de déchets, leur revalorisation ainsi que le tri sélectif
- Un calcul de la production de déchets, pour la quantifier et répertorier toutes ses sources
- Une revue de chaque source de déchets afin de savoir quelles sont les sources les moins bien traitées, et donc celles sur lesquelles il faut agir en premier lieu
- Une description détaillée de toutes les actions mises en place en termes de respect de l'environnement au sein de l'entreprise afin d'établir un point dans le temps et de dégager des axes d'amélioration

C'est un programme environnemental complet avec des objectifs concrets et des cibles chiffrées, le tout échéancé et attribué à des responsables afin de déterminer les actions à mener dans le futur.



Une entreprise évaluée et certifiée

Certification Benefit Corporation (B Corp)

Selon Jay Coen Gilbert, co-fondateur de B Lab : « *Le système économique mondial n'est plus adapté à son objectif et doit être repensé d'urgence. Un changement massif est en cours à l'échelle mondiale. Les gouvernements ne sont pas en mesure, à eux seuls, de protéger et de restaurer notre planète en proie à un stress excessif et de reconstruire notre société fracturée, de sorte que les entreprises doivent prendre les devants et jouer leur rôle vital de force de changement positif. B Corp n'est pas seulement une évaluation, ou une étiquette, c'est une communauté vivante d'entrepreneurs qui veulent inventer quelque chose de nouveau !* »

Fondée en 2006, B Lab devient une ONG internationale et majeure sur le marché que choisissent les sociétés à but lucratif qui veulent s'engager pour un profond changement. Avec son système d'évaluation et de certification, elle permet de formaliser, légitimer et favoriser des pratiques responsables tant pour l'environnement que pour la protection de nos Droits humains. A ce jour, c'est :



La phase d'évaluation débute par un questionnaire en ligne qui permet aux entreprises, même sans avoir recouru à l'audit en vue d'une certification, de s'auto-évaluer pour se situer et s'orienter vers de meilleures pratiques. C'est une méthode d'évaluation et de certification unique dans la mesure où elle prend en considération tout l'environnement de l'entreprise et des parties prenantes engagées dans le processus de production. Les questions s'organisent autour de 6 thèmes permettant une vision globale de la gouvernance de l'entreprise et ses impacts sur l'environnement et la collectivité.

Gouvernance

Collaborateurs

Collectivité

Environnement

Clients

Transparence

En obtenant le score de 89 points en répondant aux 200 questions posées par l'organisme, **Citizen Can** a pu bénéficier de la certification après 2 années d'apprentissage et de démarche. L'entreprise a dû formaliser de nombreuses pratiques déjà présentes mais également en adopter des nouvelles. Parmi les politiques nées grâce à B Corp, la politique de gestion des bureaux virtuels, le système de Management Environnemental ou encore le Conseil Consultatif nous ont permis d'évoluer.

Les points forts de notre entreprise se situent particulièrement au niveau de sa gouvernance et de son engagement tant auprès de ses collaborateurs qu'en faveur de la protection de l'environnement. Cette certification s'inscrit dans une démarche que nous avons souhaité mettre en place dès nos débuts en pensant une entreprise 'citoyenne'. En effet, **Citizen Can** est née de notre engagement à réaliser des actions qui ont un impact positif à la fois sur les collaborateurs mais aussi sur la société au sens large.



Aux côtés des entreprises nouvellement certifiées, nous nous engageons à signer la déclaration qui réaffirme notre profonde conviction que « toutes nos activités doivent être menées dans le respect des personnes et des lieux » et qui atteste des valeurs que nous souhaitons transmettre.

Nous souhaitons désormais suivre cette voie, répondre à notre responsabilité et ainsi continuer de nous améliorer pour répondre au mieux à nos propres exigences.



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 depuis le 14 février 2020, **Citizen Can** souhaite montrer sa volonté d'intégrer ces principes dans sa stratégie d'entreprise, sa culture, ses opérations quotidiennes, et les faire évoluer dans sa zone d'influence. En outre, la volonté de l'entreprise est de participer à des projets collaboratifs faisant progresser les objectifs de développement plus larges des Nations Unies, en particulier les Objectifs de Développement Durable.



Plus précisément, **Citizen Can** a mis l'accent en 2021 et 2022 sur plusieurs objectifs :

ODD 4 : Education de qualité



Dès 2021, **Citizen Can** a souhaité donner la priorité à sa politique de formation des salariés. En effet, **Citizen Can** respecte un plan de formation qui permet à chaque salarié de demander lorsqu'il/elle le souhaite une formation sur un sujet choisi, concernant directement son poste ou une compétence dont il ressent le besoin de développer. De plus, à travers notre politique de lutte contre les discriminations et notre engagement auprès des jeunes, il existe une véritable volonté de **Citizen Can** d'aider les étudiants à s'insérer dans le monde du travail en leur offrant la possibilité de se former concrètement.

**100% des Citoyens
ont bénéficié d'une
formation en 2022**

ODD 5 : Égalité entre les sexes



En 2022, le **Groupe Citizen Can** était composé de 14 femmes et de 17 hommes et un suivi des promotions et du statut d'associé(e) en fonction du genre des Citoyens est mis en avant dans nos indicateurs extra-financiers pour assurer un suivi de l'égalité que nous souhaitons promouvoir et de l'absence de discrimination.

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 écoresponsables, énergie verte, tri sélectif...

En début d'année 2022, **Citizen Can** a de nouveau adhéré au Global Compact après avoir publié l'an passé sa Communication sur le progrès, un document obligatoire pour les signataires dont le but est de mettre en avant toutes les actions faites en une année en termes d'environnement, de social et de sociétal au sein de l'entreprise. Elle est à retrouver sur le site de Global Compact dans la rubrique **Citizen Can**.

Ecovadis



En 2014, **Citizen Can** a été évaluée avec succès sur sa performance RSE par l'organisme EcoVadis, la première plateforme d'accréditation et d'évaluation en matière de Développement Durable. La même année, le **Groupe Citizen Can** obtenait l'accréditation SILVER puis OR en 2015. Cet excellent résultat plaçait **Citizen Can** parmi les 5% des entreprises les mieux notées par EcoVadis. Après avoir été évaluée Gold en 2020 et Platine en 2021, lors de sa réévaluation de fin d'année, elle obtient de nouveau le statut Gold. Certification de l'engagement de l'entreprise dans la durabilité, cela représente également un argument de taille pour les entreprises qui travaillent avec **Citizen Can** et souhaitent, elles aussi, avoir des parties prenantes responsables.

Les points forts de notre entreprise se situent particulièrement au niveau des volets « éthique » et « Social & Droits Humains », résultats de notre management qui se veut durable et inclusif et de notre statut d'entreprise citoyenne.

Projet IMPACT

Mise en place par le Gouvernement, Projet IMPACT (anciennement impact.gouv) est une plateforme qui permet aux entreprises de publier, en toute transparence, leurs données environnementales, sociales et de bonne gouvernance (ESG). Cette plateforme offre donc la possibilité à toutes les entreprises qui le souhaitent de faire la preuve de leurs accomplissements, d'être accompagnées pour progresser, d'échanger avec d'autres entreprises pour partager les bonnes pratiques et de se comparer, par des indicateurs communs et ouverts. Pour les citoyens, elle donne à voir la réalité de l'engagement des entreprises dans leur performance écologique et sociale. Les données de **Citizen Can** ont été publiées jusqu'en 2021 et c'est tout naturellement que nous souhaitons poursuivre cette démarche en 2023 malgré le changement de plateforme.



Politique RSE via le Scoring

Nous avons mis en place un système de Scoring de nos actions RSE pour s'assurer de leur pertinence et leur durabilité. L'objectif de cet outil est d'expliquer ce que chaque certification/projet RSE nous apporte et comment nous pouvons continuer de l'améliorer :

- À quoi contribue-t-on vraiment ?
- En quoi contribue-t-on vraiment ? (S'assurer ce n'est pas qu'un label "marketing")
- En quoi est-ce crédible pour nous d'être certifié par tel label ?
- À quelle autre certification aurait-on intérêt à prétendre ?
- Pourquoi a-t-on arrêté cette certification ?
- Pourquoi a-t-on arbitré entre une certification et une autre, etc.

Ces débats et argumentations nous permettent de ne pas nous limiter à nos acquis, de prendre du recul et de remettre en perspective nos agissements pour rester fidèles à nos valeurs citoyennes.

Chartes et Politiques

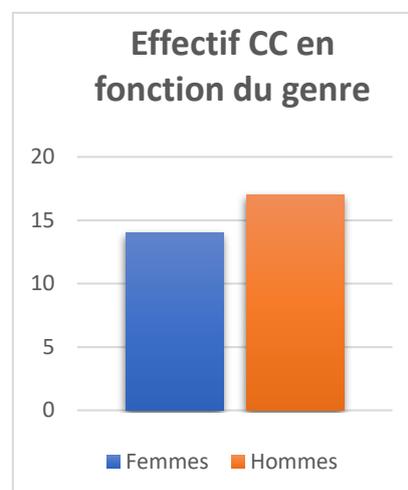
❖ A l'échelle de la société

Politique d'insertion des jeunes

Cette année, le **Groupe Citizen Can** a décidé de mettre en place une politique d'insertion permettant aux jeunes d'accéder à l'emploi et s'insérer progressivement dans la vie active. Dans cette optique, nous avons embauché 2 stagiaires et 2 alternants qui nous ont accompagné dans nos missions et qui ont pu acquérir une première expérience professionnelle, parfois nécessaire à la validation de leur diplôme.

Politique de lutte contre la discrimination

Nous avons également veillé à introduire une politique de lutte contre la discrimination qui doit débiter dès la phase de recrutement. Elle passe notamment par une modification de notre processus d'embauche. D'une personne, nous sommes passés à deux qui participent à la procédure, l'une étudiant les CV et l'autre faisant passer les entretiens. Une sensibilisation à la lutte contre les discriminations est réalisée auprès de l'ensemble des salariés et enfin, nous veillons au respect du cadre réglementaire dans tous les actes de gestion, qu'ils soient individuels ou collectifs.



❖ Garantir le bien-être de l'entreprise

Charte éthique et déontologique

En 2019, le **Groupe Citizen Can** a décidé d'initier une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) au sein de son organisation en vue d'aller au-delà de la démarche d'amélioration continue en place depuis 2011. L'entreprise n'est pas soumise aux contraintes réglementaires de reporting mais souhaite, à travers cette action, consolider ses points forts, identifier ses axes de progrès stratégiques et renforcer le dialogue avec ses parties prenantes. Dans le cadre de cette approche, le Groupe 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. Cette charte définit nos engagements éthiques envers nos clients comme nos collaborateurs.



Charte des valeurs

Citizen Can a choisi de rédiger une charte des valeurs dans le but d'inscrire sur le papier les éléments importants de son ADN et permettre à chaque nouvel arrivant de s'imprégner de la culture de l'entreprise. Cette charte définit ainsi les valeurs de **Citizen Can**, en accord avec des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. Nous avons distingué cinq valeurs qui nous rassemblent : le respect, la responsabilité, la tolérance, la bienveillance et la politesse.

Le Code de Conduite

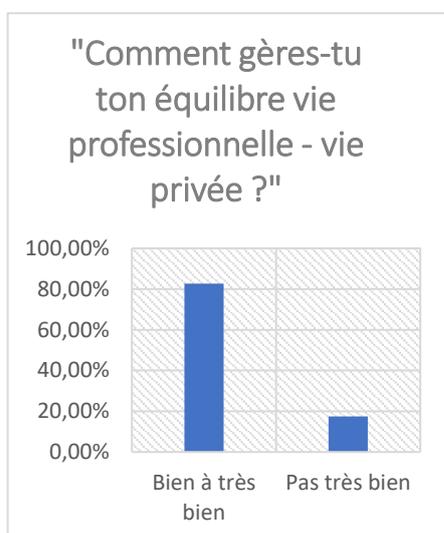
Notre cabinet a adopté un Code de conduite et des principes connexes décrivant clairement les comportements attendus de nos associés et collaborateurs. Du fait du large éventail de situations auxquelles peuvent faire face les Citoyens, **Citizen Can** a tenté de retranscrire de manière générale ces informations. Chaque nouvel arrivant consulte le code de Conduite et doit s'y conformer. En 2023, nous souhaitons apporter de nouveaux éléments pour que celui-ci soit le plus complet et clair possible.

❖ Nos engagements auprès des salariés

**82,6% des salariés
déclarent se sentir plus
efficace en télétravail**

Politique de télétravail

La situation de crise sanitaire nous a obligé à repenser nos modes de travail et ainsi incité à rédiger une politique dédiée au télétravail. Nous avons donc mis en place une commission afin de fixer les règles du télétravail et assurer la rédaction complète de la Convention qui lui est liée. Par ailleurs, **Citizen Can** a participé à hauteur de 150€ au financement de fauteuils pour le télétravail et de casques/micros nécessaires à tous les salariés. L'entreprise estime que la pratique du télétravail a été bénéfique à certains salariés, qui pourront donc, s'ils le désirent, poursuivre sa pratique.



Charte du Droit à la Déconnexion

Mise en place par de nombreuses entreprises durant la pandémie, la Charte du Droit à la Déconnexion encourage les salariés en télétravail à garder en tête l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle en encadrant les heures au cours desquelles ils peuvent communiquer avec les autres salariés comme avec la Direction, et les heures au cours desquelles ils doivent être joignables ou non. Il s'agit d'une annexe à la Convention de télétravail.

Politique du lanceur d'alerte



Nous avons tenu, au sein de notre entreprise citoyenne à mettre en place une politique éthique permettant de rapporter toute action pouvant être contraire aux valeurs de l'entreprise. Tout salarié qui constate dans l'entreprise un risque grave pour la santé publique ou l'environnement doit avertir son employeur. L'alerte est consignée par écrit dans un registre tenu par le responsable des alertes. Nous avons ainsi nommé ce responsable et rédigé une charte afin de prévenir tout risque.

Protection des données

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été appliqué à partir du 25 mai 2018 au sein de **Citizen Can**. Jusqu'alors, il était question de mesures 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 davantage de contrôle sur leurs données.

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 :



En 2021, nous avons rédigé une annexe incluse dans tous les contrats de sous-traitance. En la signant, les sous-traitants s'engagent à respecter les règles en termes de RGPD imposées par Citizen Can.

III – Nos ambitions

Le déploiement de notre politique RSE

Pour l'ensemble du **Groupe Citizen Can**, la RSE est vue comme un socle qui nous permet de rendre plus solide encore notre ADN et de le matérialiser au travers de politiques spécifiques.

Citizen Can possède également une vision à long terme et ne limite pas la RSE au maintien de nos pratiques mais en fait la garante de notre évolution. Notre politique RSE permet de matérialiser notre ADN, mais elle permet surtout de le dépasser. La lecture des indicateurs RSE étant source de questionnements et de remises en question positives elle contribue à rendre nos pratiques plus durables.



Citizen Can veut aller plus loin dans la valeur ajoutée que l'entreprise peut apporter à la société au sens large, aux Citoyens (ses salariés), à ses partenaires et à ses clients. A ce titre et suite au suivi de nos indicateurs extra-financiers, nous avons pour ambition pour l'année 2023 et les suivantes :

Gestion des déchets

Atteindre l'objectif « Zéro déchet » en instaurant une politique telle qu'au moins 90% des déchets sont soustraits à l'acheminement vers les décharges ou l'incinération sans valorisation énergétique ;

Politique d'achats

Améliorer notre politique d'achats responsables en faisant appel à des fournisseurs locaux et engagés pour plus de 80% de nos achats de fournitures et d'alimentation ;

Richesses Humaines

Inciter nos Citoyens à profiter de leurs journées Citoyennes, notamment en proposant des projets concrets qui pourront être réalisés collectivement par les salariés du groupe s'ils le souhaitent ;

Suivi de la RSE

Et enfin, établir un reporting environnemental plus précis en ciblant des objectifs quantifiables en matière de lutte pour la protection de l'environnement et mettre en place une démarche de contrôle des engagements.

La méthode Citoyenne

Ce projet tient à cœur aux fondateurs de **Citizen Can** dont l'ambition est de tendre vers une méthode de projet Citoyenne. Il a été concrétisé par la création d'un outil qui sera bientôt mis à disposition de l'ensemble des clients de **Citizen Can** pour déployer la citoyenneté à plus grande échelle.

La particularité du projet de méthode citoyenne est de diffuser la citoyenneté en permettant aux salariés d'être Citoyens jusqu'au détail de leurs livrables. 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 simple, soit trois questions :

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 à ce 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 également un ensemble de personnes, un écosystème. Le battement d'aile du papillon...

Ces « filtres » révèlent la portée de l'action. 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 car elle permet de valider la portée de ces actions et notre objectif est de l'intégrer dans toutes nos pratiques :

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

Intégration de l'outil de pilotage

L'outil créé cette année facilite la gestion de projets. Il permet d'intégrer toutes les informations structurantes d'un projet au sein de son cycle de vie. Le résultat est matérialisé dans un tableau de bord.

L'outil permet de rendre visible les indicateurs classiques du projet (gestion du temps, gestion des coûts et charges du projet) et de les suivre en temps réel. L'indicateur de qualité des livrables, quant à lui, a été remplacé par l'indicateur d'utilité : nous allons un peu plus loin dans la démarche.

« Chez Citizen Can, un salarié doit être utile à soi, aux autres et à la société au sens large »

Nous avons également créé un indicateur « Fédération » qui n'existe, sous cette forme, dans aucune autre méthode. Cet indicateur permet de suivre et de piloter la conduite du changement en relevant, tout au long du projet, la motivation des acteurs. L'intérêt ? Donner la possibilité au chef de projet d'appréhender "l'énergie du projet" afin de mettre en œuvre des actions de communication en cas de difficulté.

- L'Utilité permet de donner davantage de sens à nos livrables.
- La Fédération permet d'appréhender la conduite du changement et de la piloter en temps réel.

The screenshot shows the 'Mes projets' dashboard for 'CITIZEN-METHODE.V2'. Key metrics include: DURÉE TOTAL DU PROJET (130 jours), COÛT (21200 €), UTILITÉ (73%), and FÉDÉRATION (78%). The dashboard is divided into sections for 'Actions réalisées' and 'Actions à venir', each with a table listing project activities, actors, and dates. A 'Mémo' section on the right contains a weekly meeting note.

Type	Intitulé	Acteur	Date
L	Spécifications V2	Florent Neveu	20-12-2021
T	KickOff	Equipe Projet	10-01-2022
L	Spécifications évolutions	Florent Neveu	18-01-2022
L	1- CDC Versionning	Florent Neveu	11-02-2022
T	1- Développement Versionn[...]	STRATEGIN Jérémie Césaire	24-01-2022
L	1- Livraison Versionning	STRATEGIN Jérémie Césaire	31-01-2022
L	2-Spécifications détaillé[...]	Florent Neveu	24-01-2022

Type	Intitulé	Acteur	Date
T	2- Lot 2 GANIT	Equipe Projet	28-02-2022
T	2- Recette GANIT	Equipe Projet	28-02-2022
L	2- PV Recette GANIT	Equipe Projet	28-02-2022
T	3- Lot3 - TaskBoard	Equipe Projet	14-03-2022
L	3- Spécifications détail[...]	Florent Neveu	14-02-2022
T	3- Développement TaskBoar[...]	STRATEGIN Jérémie Césaire	28-02-2022
T	3- Livraison TaskBoard&Re[...]	STRATEGIN Jérémie Césaire	28-02-2022

Mémo

CR Réunion weekly 24-01-2022

Développement versionning finalisé. Livraison prévue le 31/01 pour ne pas perturber les 2 ateliers pilotes Atelier Gantit terminé, doc synthèse à envoyer à Strategin Passage en production V1 = Semaine prochaine (intégrera les dernières évolutions de la V2)

Atelier Versionning 11-01-2022

IV – Notre performance 2022

Indicateurs financiers & extra-financiers

Indicateurs financiers

L'année 2022 a été marquée par l'arrivée de deux nouveaux directeurs chez **Citizen Can** ainsi que par un fort investissement autour des projets stratégiques et des événements contribuant à la cohésion de nos équipes.

Indicateurs financiers	2020	2021	2022
Chiffre d'affaires	4 850 000	5 250 000	5 000 000
Résultat d'exploitation	150 000	225 000	40 000
Résultat net	105 000	180 000	35 000

Ces investissements ont eu un impact important sur nos résultats mais nous semblent toutefois être impératifs relativement à notre volonté de croissance.



Indicateurs extra-financiers

Indicateurs extra-financiers	2020	2021	2022
Effectif des Citoyens au 31/12/2022			
Effectif global	30	31	31
Nombre d'hommes	18	17	17
Nombre de femmes	12	14	14
Répartition par tranche d'âge			
Moins de 30 ans	8	8	6
Entre 30 et 49 ans	9	9	10
Plus de 50 ans	13	14	15
Répartition par statut			
Associés non-salariés	2	2	2
Associés salariés	2	2	2
Salariés en interne (service administratif, commercial, RH)	5	4	4
Consultants	9	8	5
Consultants confirmés	5	3	3
Consultants Séniors	0	3	2
Consultants Directeurs de projet	/	/	3
Nombre de consultants au total	/	/	18
Experts et Responsables de Mission	8	11	8
Indépendants	10	9	10
Egalité de traitement			
Rémunération annuelle moyenne de la Direction chez CC	107 k€ ⁴	110 k€	110 k€
Rémunération annuelle moyenne de la Direction dans le secteur	185 k€	185 k€	132,8 k€ ⁵
Rémunération annuelle moyenne des consultants chez CC	60,005 k€	60,163 k€	67 k€
Rémunération annuelle moyenne des consultants dans le secteur	58,3 k€	58,3 k€	66,15 k€ ⁶
Rémunération annuelle moyenne du personnel administratif chez CC	28,076 k€	25,350 k€	35 k€
Rémunération annuelle moyenne du personnel administratif dans le secteur	27,3 k€	27,3 k€	27,3 k€
Nombre de promotions (Hommes/Femmes)	2H/1F	2H/1F	2F
Nombre de salariés augmentés (Hommes/Femmes)	6H/4F	4H/2F	4H/8F
Moyenne d'augmentations individuelles de salaire	4%H/7%F	1%H/3%F	4%H/6%F
Pourcentage de femmes associées	33%	25%	25%
Pourcentage de collaborateur de nationalité étrangère	6	5	4

⁴ Il convient de préciser que les chiffres correspondant aux années précédentes ont été grisés car le calcul a changé pour correspondre à la méthode de Robert Half et pouvoir effectuer des comparaisons

⁵ INSEE

⁶ Robert Half, Guide des salaires

Indicateurs extra-financiers	2020	2021	2022
Développement du capital Humain			
Nombre de jours de formation	121,5	161,5	186,5
Nombre moyen de jour de formation par salarié	3,5	5	6
Proportion de salariés ayant bénéficié d'une formation	100%	96,70%	100%
Total des dépenses de formation	36,438 k€	40,32 k€	49,23 k€
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation	100%	100%	94%
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens professionnels	/	89%	100%
Santé et sécurité au travail			
Nombre d'années d'ancienneté	4,93	4,51	5
Turnover	13%	19%	16%
Pourcentage de salariés ayant passé la visite médicale d'embauche	100%	100%	100%
Pourcentage de salariés ayant passé la visite médicale de contrôle	100%	100%	100,00%
Nombre d'accidents de travail / de trajet	0	0	1
Types d'accidents du travail, maladies professionnelles	/	/	Trajet
Taux d'absentéisme	1,17%	1,73%	3,69%
Nombre de congés maternité	0	0	0
Nombre de congé paternité	1	0	0
Retour au travail et maintien en poste après le congé parental	/	/	/
Mise à jour du DUER (une fois par an ou tous les deux ans)	Oui	Oui	Non
Dialogue social			
Pourcentage de l'effectif total représenté dans les instances du personnel	3%	3%	3,20%
Nombre de réunions réalisées avec les délégués du personnel	3	6	5
Lutte contre la corruption			
Publication des bilans auprès du Greffe de Tribunal	Oui	Oui	Oui
Nombre de plaintes reçues	0	0	0
Nombre de salariés formés sur la lutte contre la discrimination	80%	90%	50%
Chartes et politiques diffusées à l'ensemble des salariés	/	7	4
Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein			
PEE - Investissements responsables	Oui	Oui	Oui
CESU	Oui	Oui	Oui
Chèques vacances	Non	Oui	Oui
Chèques Cadeaux	/	/	Oui
Titres restaurant	Oui	Oui	Oui
Nombre de jours enfants / parents malades utilisés	2,5	0	2
Sécurité SI			
Nombre d'incidents sur les données à caractère personnel	0	0	0

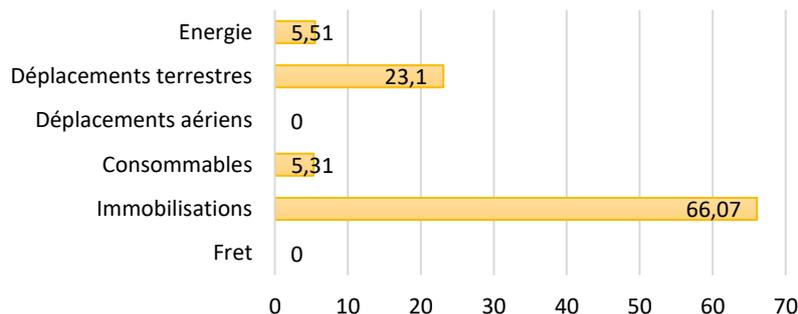
La compensation Carbone

Pour l'année 2022, le **Groupe Citizen Can** s'est de nouveau servi du calculateur de la Fondation Good Planet pour mesurer son impact carbone.

Vos émissions s'élèvent à environ

14,45 tonnes équivalent CO2

Pourcentage des émissions de CO2 en fonction de leurs sources



Nous n'avons pas eu l'occasion, cette année, de réitérer notre partenariat avec CarbonScore que nous avons sollicité l'année précédente pour préciser le calcul. Cet élément explique pour partie la large diminution des émissions de CO2 mais pas seulement !

L'année 2021 a été marquée par un besoin important d'achat de mobilier et de matériel informatique ce qui ne fut pas le cas en 2022 et qui a permis de réaliser moins d'achats sur l'année.



Après avoir mesuré nos émissions de CO2 et mis en place des actions de réduction de nos émissions, nous avons décidé de compenser l'ensemble de nos émissions carbone, à savoir 14,45 tonnes équivalent CO2.

« 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 ». ⁷
Citizen Can, cherche à atteindre la neutralité et c'est la raison pour laquelle, depuis septembre 2014, nous avons choisi un fournisseur d'électricité 100% verte : Enercoop.

⁷ Ministère de la Transition Écologique



Citizen Can propose aussi un remboursement des frais kilométriques des salariés souhaitant venir sur leur lieu de travail en vélo.

Pour pouvoir se rapprocher de la neutralité carbone, **Citizen Can** a choisi de soutenir REFOREST'ACTION, entreprise rencontrée notamment lors du salon PRODURABLE en septembre 2021. L'objectif est de financer un projet destiné à éviter des émissions de gaz à effet de serre ou à stocker du carbone via des crédits carbone ou des projets label bas-carbone.

Tous les arbres financés directement sur reforestation.com associent :

D'une part, le financement de crédits carbone issus d'un projet labellisé de préservation de forêt correspondant à la compensation D'autre part, le financement de nouveaux arbres sur un projet de reforestation ou d'agroforesterie

Avec REFOREST'ACTION, nous compensons via le financement de crédits carbone et, en plus, nous plantons des arbres. Cette solution contribue à la préservation de forêts et, en plus, au développement de puits de carbone grâce à la plantation d'arbres.



Résultat du questionnaire de satisfaction



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

Chez **Citizen Can**, les valeurs suivantes font partie de l'ADN de l'entreprise et tiennent particulièrement à cœur aux salariés :

- La bienveillance
- Le respect
- L'écoute
- La transparence
- Le partage

Plus de 90% des salariés se sentent intégrés au sein de **Citizen Can** et par ailleurs le même pourcentage est fier d'être Citoyen.ne. Cela reflète une volonté primordiale des fondateurs en créant l'entreprise, en faire un cabinet de conseils unique et bienveillant.

Cette volonté passant par un management précis ainsi qu'une politique sociale bienveillante et inclusive, nous avons également souhaité connaître le point de vue des Citoyens ainsi que d'éventuelles recommandations pour nous améliorer.

- ✓ 47,8% des salariés sont parfaitement d'accord avec la politique sociale qui a été mise en place dans l'entreprise
- ✓ 43,5% sont plutôt d'accord.

Enfin, si un management cohérent avec l'image que les fondateurs promeuvent est primordial, le bien-être des Citoyens est bien l'objectif qui accompagne les missions de l'entreprise. Rappelons que l'une de nos ambitions l'année dernière était de faire de **Citizen can**, un cabinet attractif au sein duquel les salariés peuvent s'épanouir et se former. A ce sujet, nous avons récolté les réponses suivantes :



La thématique de travail de 2023 sera donc de maintenir ces résultats si ce n'est les améliorer parallèlement à nos aspirations de promotion d'un meilleur équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de nos salariés.

Bilan année 2022

L'année 2022 fête la troisième année d'effectivité de notre politique RSE au sein de l'entreprise.

Suite à une année 2021 marquée par des difficultés liées à la pandémie, nous avons fait le choix en 2022 d'aller plus loin que le plan d'action qui était déjà en place et proposer de nouvelles mesures. Nombre d'entre elles ont été mises en place dans le but d'améliorer les conditions de travail des salariés et retrouver le lien social qui unit les Citoyens.

- ✓ L'introduction d'une politique de gestion de la canicule a permis de sensibiliser les Citoyens aux « bons réflexes » d'une part et d'autre part, ceux qui le souhaitent ont obtenu la possibilité d'étendre leurs journées de travail ou encore adapter leurs horaires.
- ✓ L'enrichissement de notre Charte du Droit à la déconnexion a également été permise grâce à la conciliation entre ce droit et le télétravail dont peuvent bénéficier les salariés. Cette démarche ayant été tirée du constat que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle peut être moins évident lorsque l'activité se déroule au domicile.
- ✓ L'organisation d'un séminaire en complément des moments de rencontre qui existaient déjà telles que les demi-journées citoyennes, a contribué au renforcement du lien social en se retrouvant autour d'activités diverses et d'atelier permettant des travaux de groupe.

Les mesures qui étaient déjà en place ont pour la plupart été poursuivies comme la politique d'achats éco-responsables ou encore l'adhésion au Global Compact et aux objectifs de Développement Durable.

Parallèlement à ces mesures ;

Nous avons de nouveau fait le choix de faire appel à l'entreprise Ecovadis pour l'évaluation de notre performance RSE et avons obtenu le statut « Gold » impliquant de faire partie des 5% des entreprises les mieux notées par l'entreprise. Pour améliorer encore ce résultat, nous avons décidé en 2022 de réaliser pour la première fois un audit RSE en interne. Il nous permettra de vérifier le contrôle des engagements et de dresser une liste des actions que nous pouvons améliorer.

Enfin, nous sommes ravis d'avoir obtenu la certification B Corp après deux années d'apprentissage et de démarches. Elle s'inscrit dans une volonté des dirigeants de l'entreprise d'amélioration continue des pratiques sociales et environnementales et contribue à nous donner des clés pour parvenir à cet objectif !





Citizen Can
14-30 Rue de Mantes
92 700 Colombes