

RAPPORT RSE

2024





EDITO

« L'année 2024 a été marquée par des vents contraires. Le secteur bancaire, historiquement l'un de nos principaux terrains d'intervention, a connu un net ralentissement, avec des répercussions concrètes sur notre activité et sur l'organisation du groupe. Cette période de tension nous a conduit à repenser certains équilibres, à alléger nos fonctions transverses et, avec tristesse, dire au revoir à des collègues que nous remercions sincèrement pour leur engagement sans faille à nos côtés.

Dans ce contexte exigeant, un nouveau souffle s'est levé : le **projet Renouveau**. Il incarne une ambition forte et structurante pour l'avenir de Citizen Can – celle d'une entreprise où les salariés prennent progressivement part à l'actionnariat, pour assurer collectivement sa pérennité. Ce mouvement, qui s'inscrit dans notre ADN de responsabilité partagée, engage une dynamique porteuse de sens.

Par souci de cohérence stratégique et de recentrage, nous avons également procédé à la clôture des structures juridiques internationales **Citizen Can LTD** (Royaume-Uni) et **Citizen Can SPAIN** (Espagne), ainsi que de la structure **BackToBusiness** (B2B). Aucune de ces entités ne comptait de salarié, et leur activité étant devenue marginale, cette décision s'imposait naturellement dans une volonté de simplification et de concentration sur notre développement domestique.

Côté RSE, nous avons poursuivi le chemin engagé avec constance. Trois projets majeurs ont vu le jour cette année : la mise en place de **l'Unité Économique et Sociale** (UES), l'expérimentation de la **mesure de la citoyenneté** et la diffusion d'un **questionnaire RSE** auprès de nos parties prenantes. Ces jalons structurent une démarche vivante, participative et sincère, au service d'un impact durable.

Enfin, la rédaction et la mise à jour de nos processus et politiques, amorcées début 2024, se poursuivent. Elles poseront les bases d'un cadre cohérent, clair et partagé, pour les années à venir.

Face aux défis, notre capacité à faire **collectif**, à remettre du sens dans nos décisions et à maintenir notre cap commun est, plus que jamais, notre force.

Et enfin, relativement à la production de ce rapport 2024, je tiens particulièrement à remercier **Camélia Boudet**, **Celeste Aguilar** et **Wissam Messoud** pour leur contribution significative ».

Florent Neveu, président de **Citizen Can**





SOMMAIRE

I – Citizen Can

Notre identité

Une gouvernance engagée

Notre vision du collaborateur

Notre métier au service des entreprises et des banques

II – Nos choix d’orientations sociales et environnementales

Un engagement au profit des Richesses Humaines

Un engagement en faveur de l’écologie

Certificats et Labels

Chartes et Politiques

Enquête parties prenantes

Mesure de la citoyenneté

Projet « Renouveau »

III – Nos ambitions

La méthode Citoyenne

L’audit récurrent de notre politique RSE

Le Savoir-Être Citoyen

La semaine QVCT

Le séminaire

IV - Notre performance 2024

Indicateurs financiers & extra-financiers

Résultat du questionnaire de satisfaction

Bilan année 2024



I – Citizen Can

Notre identité

Le groupe



Fondé en 2007, **Citizen Can** est un groupe de conseil indépendant spécialisé dans **l'accompagnement des directions financières** des grands groupes et institutions financières. Son cœur d'activité repose sur la **gestion de trésorerie**, le **cash management**, et la **modernisation des systèmes d'information financiers**.

Le groupe se distingue par un positionnement hybride entre le monde **corporate** et le monde **bancaire**, lui conférant une **vision transverse unique** du pilotage financier.

Le groupe est structuré autour d'une **société holding** (CITIZEN CAN), de deux entités opérationnelles dont il possède 100% du capital et d'une SCI qui porte les locaux :

- **CITIZEN CAN CORPORATE** : Conseil en transformation et pilotage des systèmes financiers auprès des grandes entreprises (CAC 40, SBF 250, ETI).
- **CITIZEN CAN BANK** (Nom commercial de la structure juridique ARC-EN-CIEL CONSULTANTS) : Conseil en système d'informations auprès des établissements bancaires (moyens de paiement, crédit, titres, réglementation).
- **BUROZEN** : SCI propriétaire des locaux

Faits marquants structurants :

- **2007** : Fondation de la structure juridique CITIZEN CAN SARL
- **2018** : Centralisation de l'activité banque dans ARC EN CIEL CONSULTANTS, spécialisée dans le conseil fonctionnel auprès des établissements bancaires et financiers
- **2019** : Fusion avec NETYLIS, ESN spécialisée dans le cash management auprès des entreprises, pour renforcer l'offre corporate
- **2023** : CITIZEN CAN SARL devient CITIZEN CAN SAS - Adoption de la marque CITIZEN CAN BANK pour la structure juridique ARC-EN-CIEL CONSULTANTS

- **2024** : Regroupement en **Unité Economique et Sociale** des trois structures juridiques

Valeurs et différenciation

Le groupe repose sur une philosophie forte : concilier performance économique et responsabilité sociétale. En tant qu'entreprise à mission, certifiée **B Corp** et labellisée **ECOVADIS Gold**, CITIZEN CAN entend faire converger expertise technique, innovation managériale et engagement humain.

Sa vocation, aligné avec son statut d'**entreprise à mission**, est de :

- Proposer à ses clients un accompagnement de haute valeur ajoutée dans une logique de partenariat durable,
- Offrir à ses collaborateurs un environnement propice à l'épanouissement professionnel, fondé sur l'implication, la transparence et la responsabilisation,
- Développer une offre différenciante alignée avec les exigences ESG croissantes des grands donneurs d'ordres.

CITIZEN CAN se revendique comme une **entreprise citoyenne** :

- **Certifiée B Corp, label ECOVADIS GOLD**
- **Méthode citoyenne** développée en interne pour la gestion de projets humains, motivants et efficaces
- Gouvernance participative, engagement RH fort (6 jours/an de mission citoyenne)

Notre différenciation repose sur :

- Une culture d'entreprise forte et alignée avec les attentes ESG des clients
- Un savoir-faire technique éprouvé
- Une stratégie de croissance maîtrisée et soutenable

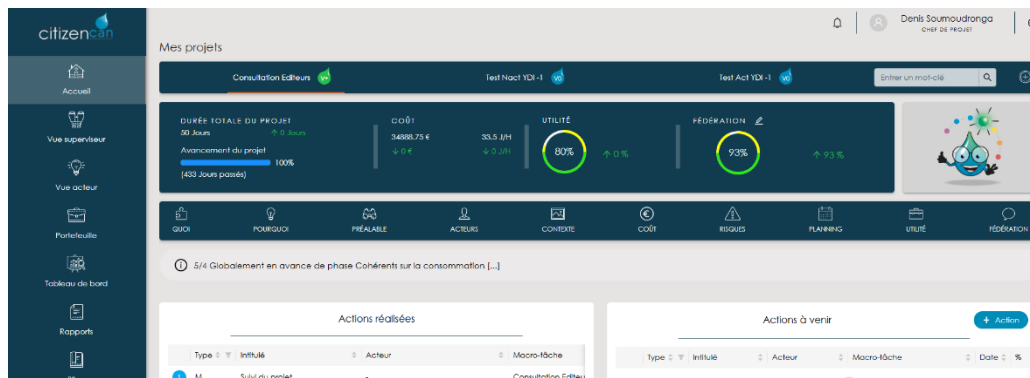
Avantages ESG

Il est impératif de s'appuyer plus fortement sur notre référencement ESG/RSE qui nous fait d'ores et déjà obtenir une plus-value conséquente au regard de notre marché car les sociétés cherchent des partenaires référents en termes ESG.



Méthode Citoyenne

La mise en œuvre de la méthode Citoyenne chez nos clients sera le facteur majeur de différenciation sur notre marché. Il est, de plus, tout à fait en phase avec le besoin ESG explicite plus haut.



Les Richesses Humaines

Citizen Can est tout d'abord un **projet RH**.

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.

Le constat d'un temps passé au travail qui représenterait 70% de notre vie active nous amène à penser qu'il est souhaitable que celui-ci se passe dans les meilleures conditions !

Et, pour plus de plaisir, il nous faut générer moins de stress !

Moins il y'a de stress, plus la qualité de nos prestations s'améliore. Chacun est gagnant, les salariés, les clients, les prestataires et bien entendu, le Groupe Citizen Can.



« LA VIE COLLECTIVE N'EST POSSIBLE DANS LA DUREE QUE SI CHACUN S'EN
CONSIDERE RESPONSABLE »

PLATON, LA REPUBLIQUE

Par « entreprise citoyenne », nous entendons une entreprise qui, à l'image des citoyens, joue un rôle dans la vie de la cité.

Une entreprise consciente que ses actions ont un impact sur la société, et soucieuse de contrôler les effets de cet impact : création de valeur et respect des valeurs.

Notre ambition : nous voulons que les entreprises rayonnent et que les Hommes s'épanouissent parce qu'ils ont su concilier leur besoin économique et leur aspiration éthique.

Depuis sa création en 2007, le Groupe Citizen Can a su développer au fil du temps une identité forte et mettre en œuvre les valeurs qui lui sont chères. Cela se traduit à différents niveaux :

- En interne, grâce à une politique de gestion des Richesses Humaines et la possibilité pour chaque salarié de mener un projet personnel d'action citoyenne jusqu'à 6 jours par an.
- En externe, l'entreprise joue un rôle dans la vie de la cité.

Le Groupe Citizen Can est conscient que ses actions ont un impact sur la société et est soucieux d'en contrôler les effets en créant de la valeur tout en respectant les nôtres.

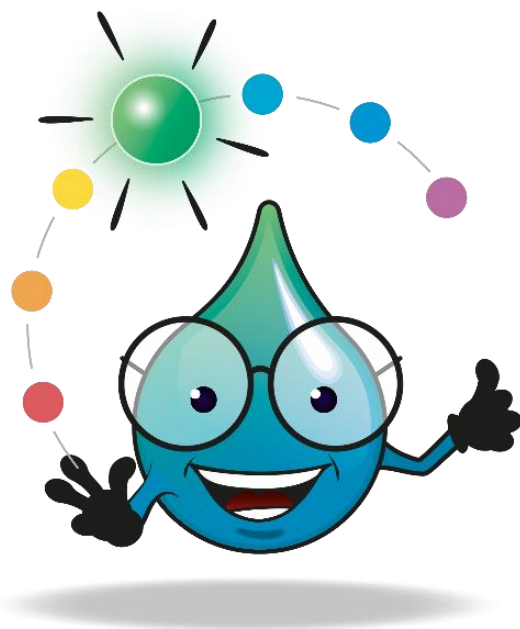
Pour Florent Neveu, dirigeant du Groupe Citizen Can, « une entreprise citoyenne est une entreprise qui mobilise ses salariés puis son écosystème afin qu'ils soient, à travers leur activité professionnelle, utiles à eux-mêmes pour être utiles à la société civile ».

Pour chaque salarié, cela se manifeste par la recherche d'un idéal professionnel en termes d'efficacité et d'harmonie. Les actions menées par les Citoyens doivent produire un résultat éthique s'inscrivant dans les principes moraux de l'entreprise et des individus qui la composent.

In fine, nous sommes convaincus que la réussite, le développement et la pérennité du Groupe dépendent directement de l'implication de chaque collaborateur, de sa motivation et de sa posture.

L'impact sociétal est induit, d'une part, par l'état d'esprit et de cœur véhiculé par les Citoyens, tant en interne que chez nos clients, d'autre part, par l'application de plus en plus fréquente de la méthode Citoyenne dans chacun de nos projets.

La **goutte d'eau** que nous sommes remplis l'océan qu'est la société au sens large.

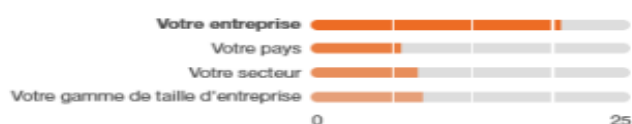


Une gouvernance engagée

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 :

- 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 :



En 2024 le Groupe Citizen Can dispose d'un comité de direction (CODIR), organe essentiel du pilotage de la stratégie d'une entreprise, dont les membres étaient :

- Florent Neveu : Président et membre fondateur de Citizen Can.
- Denis Soumoudronga : Directeur Général de Citizen Can Corporate et membre fondateur de Citizen Can.
- Béatrice Astier : Directrice Générale de Citizen Can Bank.
- Maxime Bruniquel : Directeur du Développement de Citizen Can Corporate
- Manuel Martin : Directeur Administratif et Financier de Citizen Can



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.

Elaborée en 2023 et effective à partir de janvier 2024, l'Unité Economique et Sociale regroupe désormais les entreprises de notre groupe en une seule représentation sociale et a pour objectif, entre autres choses, de fluidifier les échanges entre la direction et le CSE et de favoriser ainsi les négociations.

Fin 2024, Béatrice Astier et Manuel Martin ont quitté le groupe.

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.

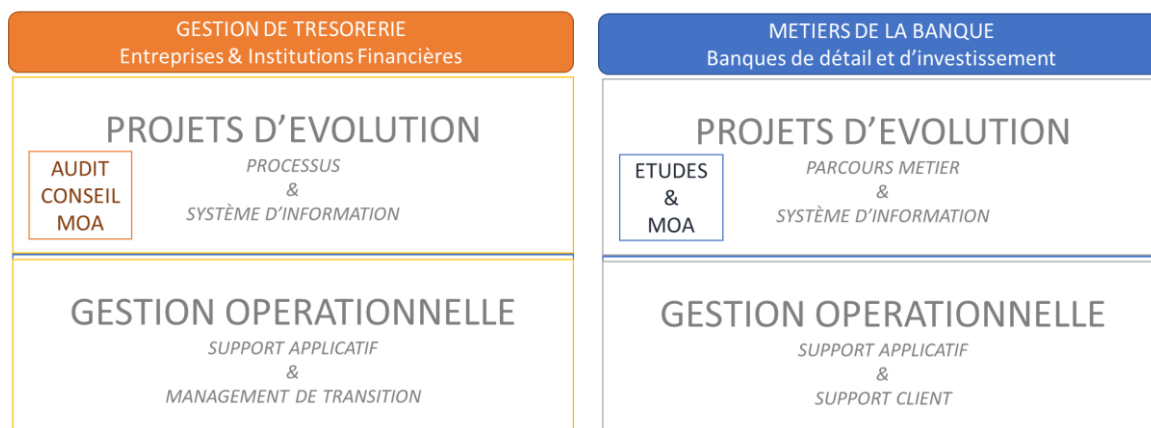


Ci-dessus les gouttes représentant chaque Citoyen de l'année 2024.

De plus, des portraits de chacun des collaborateurs ayant intégré **Citizen Can** depuis sa création sont accrochés à l'entrée 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

Notre métier au service des entreprises et des banques



Les sociétés du GROUPE CITIZEN CAN conduisent et réalisent les projets d'évolution des organisations et systèmes d'informations des directions financières bancaires ou corporate.

Les consultants du groupe sont spécialisés dans la conduite de ces projets spécifiques et réalisent les actions suivantes :

- Analyse des besoins, proposition de solutions
- Conduite de l'appel d'offre, aide à la décision
- Identification des risques, prévention et maîtrise de leurs conséquences
- Coordination des équipes, gestion des conflits
- Rédaction des spécifications et suivi de la réalisation
- Recette et validation de la solution
- Conduite du changement, implémentation
- Documentation, maintenance, transfert des compétences

Deux marchés sont adressés par les sociétés du groupe CITIZEN CAN

- **Marché corporate** : Marché de niche (environ 300 grands groupes), positionnement dans le top 10 des cabinets spécialisés en trésorerie.
- **Marché bancaire** : Environ 700 établissements cibles, potentiel significatif avec un marché estimé à 10 Mds€ (20% du conseil total).

Le groupe s'appuie sur une **expertise forte**, une **reconnaissance métier**, et une capacité d'adaptation aux nouvelles attentes de chacun des marchés (ESG, digitalisation, automatisation des processus).

II – Nos choix d’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 chaque année auprès de l'ensemble des salariés
Favoriser l'égalité des chances	Les offres de recrutement sont basées sur des profils variés : du débutant au sénior. Recrutement d'alternants dès que le besoin est identifié en interne.
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	Journée anniversaire : 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 évènement important dans sa vie professionnelle ou personnelle.
Rendre accessible des formations	Formation commerciale, gestion de projets, technique autour des métiers, méthode citoyenne, intelligence artificielle.
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'un comité stratégique intégrant 7 non dirigeants▪ Partage des valeurs et de l'éthique▪ Respect du dialogue social : UES et 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
Savoir-être Citoyen	Citizen Can a développé sa propre vision du savoir-être, le Savoir-Être Citoyen. Celui-ci s'applique à partir d'un processus né en 2018 et qui a évolué en 2023. Il est déployé une fois par mois auprès de tous les salariés. (voir détail ci-après)

Le lien social nous apparaît 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

Être utile à soi
Être utile aux autres
Être utile à la société

Savoir-Être Citoyen

Le Savoir-Être Citoyen est né de la volonté de **Citizen Can** de rassembler les différentes approches de Savoir-Être que nous avons expérimentées durant presque 20 années et de produire une réalité objective pérenne, efficiente et récurrente. Notre recherche a abouti à un processus que nous avons expérimenté en 2023 et qui a reçu l’approbation de l’ensemble des Citoyens. Ce processus, que nous avons systématisé, est exécuté une fois par mois lors des ½ journées du groupe **Citizen Can**. Il permet l’interaction de trois personnes, dans le cadre d’un atelier de 30mn, et favorise le développement de trois compétences majeures quant à l’exercice de notre métier de conseil :



- **Prise de hauteur** : L’**Acteur** est le rôle de celle/celui qui choisit d’exposer une situation pour laquelle elle/il est partie prenante.
- **Ecoute active** : Le **Challengeur** est le rôle de celle/celui qui aide le porteur à prendre de la hauteur sur la situation et à se repositionner.
- **Maîtrise de l’environnement** : Le **Superviseur** est le rôle de celle/celui qui est garant du bon respect des règles du jeu engagé par l’Acteur et le Challengeur.

Les demi-journées CC

Initiées en 2008, les ½ journées CC regroupent l’ensemble des Citoyens une fois par mois. 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 se former sur des sujets qui les intéressent.

UES Unité Economique et Sociale



L'Unité Economique et Sociale du Groupe Citizen Can (UES) est le regroupement en une entité des trois sociétés juridiquement distinctes : **Citizen Can, Citizen Can Corporate** et **Citizen Can Bank**.

L'objectif de ce regroupement est de permettre à ces trois sociétés d'être en conformité avec leurs pratiques similaires et de permettre aux Citoyen(ne)s de se sentir appartenir à un Groupe et non pas à une des trois sociétés.

Le constat de l'existence de cette UES a été établi par les éléments suivants :

Citizen Can, Citizen Can Corporate et **Citizen Can Bank** partagent les organes de direction (services administratifs, richesses humaines, paye, comptabilité) similaires, disposent d'intérêts communs financiers, stratégiques et économiques et travaillent en collaboration étroite. Elles sont toutes les trois spécialisées dans le secteur du conseil pour les affaires et autres conseils de gestion.

Leurs activités tournées vers l'accompagnement de la clientèle sur les systèmes d'informations sont complémentaires de sorte qu'elles forment une unité économique.

Elles disposent également d'un statut social, de rémunérations et autres avantages, de conditions et horaires de travail similaires voire identiques et de locaux communs situés 14/30 rue de Mantes COLOMBES (92), dans lesquels sont centralisées les fonctions supports avec une gestion unique des salariés (richesses humaines et gestion de la paie) caractérisant une unité sociale.

Conscientes des coopérations existantes, des attentes et des objectifs communs en matière de représentation du personnel, de gestion administrative et sociale et de croissance de l'effectif compté dans chaque structure, la mise en place de l'UES leur permet une simplification de la gestion des relations sociales.

En conséquence, un accord inter-entreprise relatif à la reconnaissance d'une unité économique et sociale a été écrit et voté par l'ensemble des Citoyens en décembre 2023. Il est mis en application à partir du 1er janvier 2024.

L'objectif principal de cette reconnaissance est d'assurer la mise en place d'une représentation commune du personnel par la création d'un CSE commun de l'UES Groupe **Citizen Can**. Les élections des représentants du personnel se dérouleront en 2024.

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 de recyclage en coopération avec la copropriété de l'immeuble, instaurant un système complet de recyclage et de revalorisation pour tous les types de déchets. Des conteneurs spécifiques ont été mis en place pour la collecte des cartouches d'encre tout au long de l'année. Ces cartouches sont ensuite récupérées par un organisme spécialisé et traitées de manière sécurisée en vue de leur revalorisation. De plus, **Citizen Can** contribue à la collecte des ampoules et des lampes en les déposant dans les centres de collecte Lumibox, soutenant ainsi les initiatives de cette organisation.



Après cela, **Citizen Can** a sollicité l'aide d'une entreprise voisine appelée Tri-o Greenwishes. Nous avons collaboré pour mettre en place un système de tri comprenant trois types de poubelles : une pour le papier, une pour les petits emballages recyclables et une pour le plastique, ainsi qu'un composteur.

Compensation Carbone 2024

CERTIFICAT DE CONTRIBUTION À LA NEUTRALITÉ CARBONE

CE CERTIFICAT EST ATTRIBUÉ À : **M FLORENT NEVEU**

DATE : 27/05/2024

D'UNE VALEUR DE : **11,78 TONNES ÉQUIVALENT CO2**

AU BÉNÉFICE DES PROJETS :

DIFFUSION DE CUISEURS SOLAIRES
Pérou/Bolivie*

- 11 640 cuiseurs solaires installés
- 46 715 tonnes éq CO₂ évitées
- 46 560 bénéficiaires

Projet enregistré et crédits carbone vérifiés par **Gold Standard** opéré par **inti**

VALORISATION DES ORDURES MÉNAGÈRES
Madagascar / Cameroun / Togo

- 83 380 tonnes de déchets traités
- 7 570 tonnes de composts produits et commercialisés
- 54 330 tonnes éq CO₂ évitées

Projet enregistré et crédits carbone vérifiés par **Gold Standard** **VERRA** opéré par **GRET**

DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX PROJETS
Pays En Développement (PED) et Pays les Moins Avancés (PMA)

- Type : Accès à l'énergie renouvelable et durable
- Début des projets : 2022

FONDATION
GoodPlanet

1 carrefour de Longchamp.
Bois de Boulogne, 75116 - PARIS

* Votre financement permet d'éviter l'émission de gaz à effet de serre en dehors de votre périmètre, grâce aux différents types de projets développés par le programme Action Carbone Solidaire et ses partenaires de terrain.

Vous contribuez ainsi à la neutralité carbone mondiale, et devenez acteur de la lutte contre le changement climatique.



Yann Arthus-Bertrand
Président de la Fondation GoodPlanet



* La période d'accréditation est terminée. Les revenus des crédits carbone de ce projet sont transférés à un nouveau projet de construction de 200 cuiseurs solaires en Bolivie

Politique d'achats éco-responsables

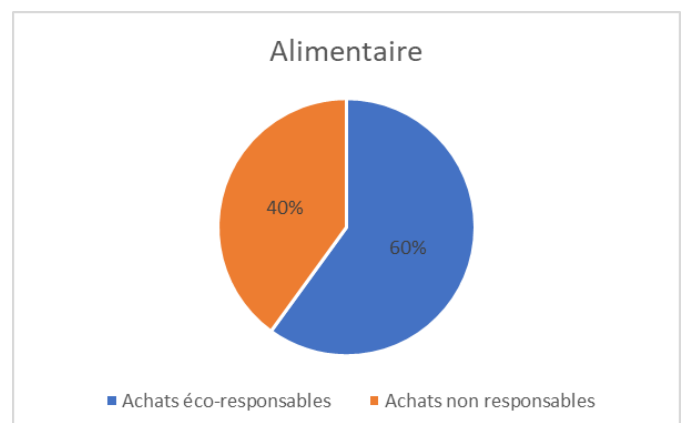
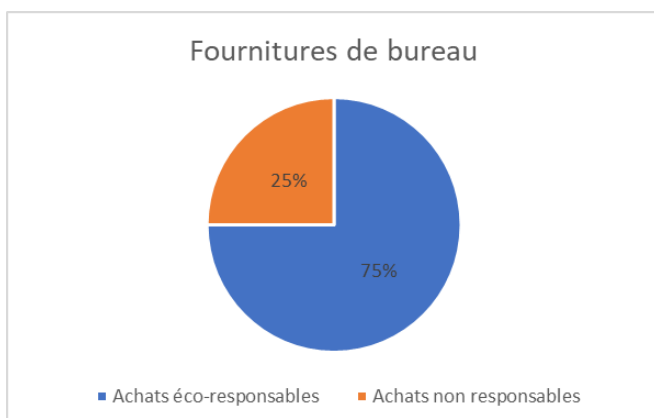
Les achats responsables sont : « les achats dont les impacts environnementaux, sociaux et économiques sont les plus positifs possible sur toute la durée du cycle de vie. Un achat responsable englobe les aspects de responsabilité sociétale liés aux biens ou services et aux fournisseurs intervenant dans 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. » ²

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%.

En 2024 nous avons observé une diminution des achats alimentaires et une augmentation des fournitures de bureau et matériel informatique. Nous avons atteint notre objectif (75% d'achats responsables) relativement aux fournitures et matériels informatiques, toutefois nous avons perdu quelques points relativement aux achats alimentaires. L'objectif 2025 reste un ratio 75/25 pour les deux catégories



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 éco-responsable, 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.

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 :

Quels sont nos réponses par rapport à cette liste ?

- Une incitation à faire des économies de consommation énergétique
- Une incitation à faire des économies d'énergie en changeant les radiateurs
- 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



Certifications et Labels

B Corp 2023-2026

En 2006, naissait B Lab, une ONG internationale majeure, choisie par des entreprises à but lucratif désireuses de s'engager pour un changement significatif. À travers son système d'évaluation et de certification, elle offre la possibilité de formaliser, de légitimer et de favoriser des pratiques responsables.

Notre décision de devenir une entreprise certifiée B Corp découle de notre conviction profonde, dès la création de **Citizen Can** qu'il est de notre responsabilité en tant qu'entreprise de contribuer à un changement positif dans notre société. Nous aspirons à être une force de transformation, à avoir un impact durable et à laisser un héritage positif. La certification B Corp nous fournit un cadre clair et rigoureux pour atteindre cet objectif.

La certification B Corp offre une multitude d'avantages pour les entreprises engagées dans cette démarche. Pour le Groupe Citizen Can, cela représente une différenciation sur le marché, une crédibilité et une confiance accrues, un accès à une communauté mondiale d'entreprises partageant les mêmes valeurs, l'attraction et la rétention des talents, ainsi que l'innovation et l'amélioration continue.



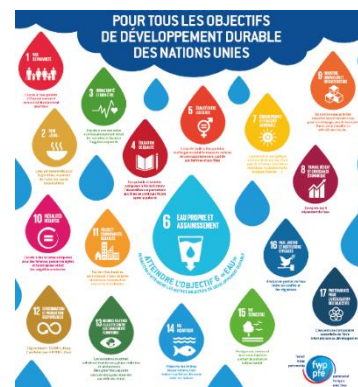
Citizen Can a obtenu la certification B Corp en suivant un processus rigoureux d'apprentissage et de mise en place de nouvelles pratiques. À travers un questionnaire en ligne composé de 200 questions, l'entreprise a évalué et ajusté ses politiques et pratiques pour répondre aux critères de la certification, démontrant son engagement à respecter des normes strictes en matière de gouvernance, d'impact social et environnemental, de transparence et d'éthique des affaires. **Nous ne nous contentons pas de parler de nos valeurs, nous les vivons au quotidien à travers toutes nos décisions et actions.**

Les clients du Groupe **Citizen Can** bénéficient de la transparence et de la confiance offertes par la certification B Corp. Ils peuvent être assurés de travailler avec une entreprise engagée pour un impact positif sur la société et l'environnement. De plus, ils peuvent s'attendre à une qualité supérieure des produits et services, ainsi qu'à une connexion à une communauté engagée pour le changement positif.

En conclusion, nous avons choisi de devenir une entreprise certifiée B Corp parce que nous croyons en la force des entreprises pour catalyser un changement positif dans le monde. Nous voulons être un exemple de réussite commerciale durable, en plaçant les intérêts de la société et de l'environnement au même niveau que nos objectifs financiers. En choisissant de travailler avec nous, vous pouvez être fiers de soutenir une entreprise qui se soucie réellement de son impact sur le monde. Le Groupe **Citizen Can** s'engage à continuer de pionner ce changement et à inspirer d'autres entreprises à rejoindre ce mouvement vers un avenir meilleur pour tous.

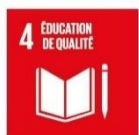
Global Compact 2024

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 depuis 2021 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 2024**

ODD 5 : Egalité entre les sexes



En décembre 2024, le Groupe **Citizen Can** était composé de 12 femmes et de 12 hommes et un suivi des promotions et du statut d'associé(é) 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 2024, **Citizen Can** a renouvelé son adhésion auprès de 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 2024



Depuis 2014, **Citizen Can** fait évaluer chaque année sa performance RSE par la plateforme indépendante EcoVadis, reconnue mondialement pour son évaluation des pratiques environnementales, sociales, éthiques et achats responsables.

Après avoir obtenu les niveaux Silver (2014) puis Gold (2015), **Citizen Can** a maintenu ce niveau d'excellence durant plusieurs années, avant d'atteindre le niveau Platinum en 2023, positionnant l'entreprise parmi le top 1 % des sociétés évaluées cette année-là.

En 2024, nous avons obtenu à nouveau le niveau Gold, confirmant la solidité de nos engagements RSE dans un contexte d'évaluation plus exigeant et toujours en évolution. Ce résultat reflète la continuité de notre démarche, notamment sur les volets éthique, conditions de travail et droits humains, qui demeurent nos points forts.

Cette reconnaissance reste un gage de crédibilité pour nos clients, partenaires et collaborateurs, et un levier pour dialoguer avec l'ensemble de notre écosystème autour d'une performance durable, alignée avec notre statut d'entreprise à mission.

Chartes et Politiques

❖ A l'échelle de la société

Politique d'insertion des jeunes

Cette année, le Groupe **Citizen Can** a poursuivi sa politique d'insertion permettant aux jeunes d'accéder à l'emploi et s'insérer progressivement dans la vie active.

Deux stagiaires ont intégré nos effectifs en 2024.

- Une stagiaire en Master 1 a réalisé une mission de 6 mois sur la mise en place et le suivi de la norme RGPD
- Un stagiaire en 3^{ème} année de faculté nous a accompagné sur la re-certification B-Corp

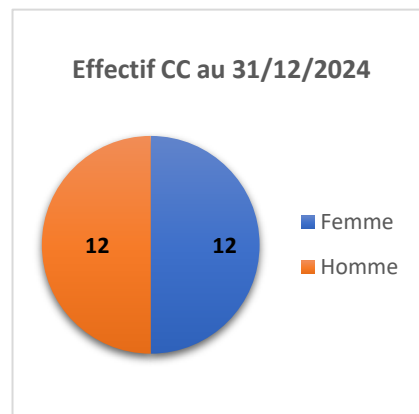
Parcours « Jeunes talents »

Initié en 2022 mais encore imparfait à l'époque, le parcours « Jeunes talents » est enfin opérationnel. Il s'agit d'un processus élaboré par les Richesses Humaines du Groupe **Citizen Can** qui a pour objectif de contribuer à l'évolution de celles et ceux de nos Citoyens (salariés de Citizen Can) de moins de 30 ans et moins de trois années d'expérience dans le conseil.

Ce parcours est programmé sur trois ans et doit permettre aux jeunes talents de s'inscrire dans une progression qualitative afin qu'ils soient en mesure de s'accomplir dans le métier du conseil qu'est le nôtre.

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. Cette charte est distribuée aux nouveaux recrutés et ces derniers signent leur approbation sur un tableau situé dans nos locaux.

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.

Que penses-tu de la transparence de :



- La Direction : 37.5% très satisfait(e) ; 50% satisfait(e) ; 12.5% insatisfait(e)
- Ton manager : 44% très satisfait(e) ; 56% satisfait(e)
- CitizenCoeur : 56% très satisfait(e) ; 44% satisfait(e)
- Des représentants du personnel : 50% très satisfait(e) ; 50% satisfait(e)
- Tes collègues : 37.5% très satisfait(e) ; 62.5% satisfait(e)

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.

Es-tu satisfait(e) de ton environnement de travail ?

● Très satisfait(e) ● Satisfait(e) ● Insatisfait(e) ● Très insatisfait(e)

En télétravail



Chez le client



Dans les locaux de CC



- En télétravail : 56% très satisfait(e) ; 44% satisfait(e)
- Chez le client : 50% très satisfait(e) ; 50% satisfait(e)
- Dans les locaux de CC : 31% très satisfait(e) ; 69% satisfait(e)

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.



La Politique de protection des données du Groupe Citizen Can

Dans un monde où les données personnelles représentent un atout précieux et où la confiance est essentielle, notre Politique de protection des données personnelles constitue un pilier fondamental de notre engagement envers nos clients, nos employés, nos candidats et nos sous-traitants.

Les données personnelles que nous collectons sont cruciales pour fournir des services efficaces et personnalisés. Cependant, avec cette responsabilité vient notre engagement à respecter scrupuleusement les réglementations françaises et européennes en matière de protection des données.

Notre Politique de protection des données couvre toutes les entités du Groupe Citizen Can et décrit en détail la manière dont nous traitons les données personnelles. Chaque service est accompagné de règles spécifiques pour garantir une transparence totale dans le traitement des données.

Nous ne communiquons jamais de données à des tiers sans votre consentement explicite, sauf dans des cas spécifiques prévus par la loi. Les données sont conservées uniquement aussi longtemps que nécessaire et sont accessibles uniquement aux personnes autorisées au sein du Groupe Citizen Can.

La sécurité des données est notre priorité absolue. Nous mettons en œuvre des mesures techniques, physiques et organisationnelles pour protéger les informations contre toute utilisation non autorisée. Tout le monde dispose également de droits sur ses données, notamment le droit d'accès, de rectification et de suppression, que nous nous engageons à respecter.

Nous utilisons les réseaux sociaux pour améliorer la convivialité de notre site, mais nous ne collectons ni n'utilisons aucune donnée personnelle via ces plateformes sans consentement. Tout transfert de données se fait conformément aux lois et règlements applicables.

En résumé, la Politique de protection des données du Groupe **Citizen Can** est un engagement ferme envers la protection des données. Nous nous efforçons constamment d'améliorer nos pratiques pour garantir un traitement responsable et sécurisé des informations personnelles.

Lutte contre la Cybercriminalité

L'augmentation des attaques informatiques a progressé de 200% depuis 2022. L'utilisation des IA a permis une plus grande sophistication des cyberattaques et nous sommes conscients que l'enjeu ne se limite pas à la protection de notre système d'information mais concerne également tous les acteurs de notre écosystème que nous devons protéger à travers notre politique de lutte contre la cybercriminalité que nous avons engagée formellement en 2023 et continuée en 2024. Il s'agit pour nous de nous appuyer sur nos processus et sur des partenaires privilégiés (assurances et prestataires de services informatiques) afin de garantir au mieux la préservation de nos données sensibles.

En 2024 nous avons initié et finalisé un projet de sécurisation de notre environnement de travail Microsoft avec notre partenaire UpperLink.



Enquête parties prenantes

Conformément à notre engagement de dialogue avec nos parties prenantes, nous avons réalisé en 2024 une enquête RSE auprès de nos clients, partenaires et anciens collaborateurs. Cette initiative visait à évaluer leur niveau de connaissance de notre démarche RSE, leur perception de nos engagements, et leurs attentes vis-à-vis de Citizen Can.

Profil des répondants

Les répondants entretiennent, pour la plupart, une relation de longue date avec Citizen Can (plus de 10 ans pour certains). Cette diversité d'ancienneté permet d'obtenir une vision à la fois historique et actuelle de notre impact.

Perception de la mission de Citizen Can

- 100 % des répondants connaissent notre mission d'entreprise à mission, et 90 % déclarent y être favorables ou très favorables.
- La mission est généralement bien perçue à travers les interactions avec les collaborateurs, même si certains expriment le souhait de mieux en comprendre la traduction opérationnelle dans les missions clients.

Programmes internes *(1/2 journées et savoir-être citoyen)*

- Une très bonne connaissance des 1/2 journées Citizen Can et du principe de "Savoir-Être Citoyen" est observée, avec des retours majoritairement positifs.
- Plusieurs commentaires soulignent la pertinence de ces dispositifs, tout en suggérant une meilleure communication sur leurs contenus, impacts et modalités.
- Le "savoir-être citoyen" est perçu comme une valeur forte, visible dans les comportements des collaborateurs.

Labels et engagements externes

- Une majorité connaît nos labels (B Corp, EcoVadis, Global Compact, Charte de la diversité).
- Ces engagements sont jugés importants par les répondants, à la fois comme signe de cohérence entre discours et actions, mais aussi comme marqueur de confiance.

Attentes exprimées

Parmi les attentes formulées :

- Mieux associer les clients aux démarches citoyennes.
- Conserver un équilibre entre innovation, excellence métier et responsabilité.
- Partager davantage les résultats concrets des actions RSE menées.
- Continuer à faire preuve d'exemplarité dans les comportements et les relations contractuelles.

La mesure de la citoyenneté

Nous avons conçu un outil de mesure de la citoyenneté afin que les Citoyens (Salariés de **Citizen Can**), dans un premier temps, puissent donner une note d'utilité à l'entreprise.

Origine et finalité de la Note Citoyenne

La Note Citoyenne est un dispositif développé au sein de Citizen Can dans le cadre de son engagement à incarner une entreprise citoyenne.

Elle permet, à travers le vote de chaque Citoyen (salarié), de valoriser et de mesurer les engagements de l'entreprise selon une approche cohérente avec les valeurs et la méthode de questionnement citoyen développée par l'entreprise.

Elle vise à :

- Mettre en visibilité les engagements de l'entreprise,
- Piloter le parcours citoyen de l'entreprise :
 - Ce n'est pas la note qui compte mais son évolution,
 - Encourage en cas de hausse de la note de manière générale ou sur un thème en particulier,
 - Permet de réagir en cas de baisse sur un thème particulier,
- Encourager l'implication des Citoyens par leur participation active,
- Favoriser la prise de conscience de l'impact des actions sur soi, les autres et la société.

Modalités d'évaluation

Dans le cadre du dispositif d'évaluation citoyenne de Citizen Can, une liste de processus opérationnels existants ou d'actions concrètes mises en œuvre par l'entreprise est soumise à analyse. Chaque élément de cette liste fait l'objet d'une qualification selon une grille à quatre critères :

- **La finalité de l'action** : elle est définie comme « production » lorsqu'il s'agit d'un processus génératif ou « consommation » lorsqu'il s'agit d'une utilisation ou mobilisation de ressources.
- **La catégorie d'impact** : économique, environnementale, de gouvernance ou sociale.
- **La sous-catégorie** : parmi les suivantes – avantage, confort, consommation, empreinte, formation, inclusion, rémunération, réputation, responsabilisation, santé & bien-être, sécurisation, sociabilisation.
- **La valeur associée** : issue du référentiel éthique de Citizen Can, parmi les valeurs suivantes – bienveillance, équité, politesse, reconnaissance, respect, responsabilité, solidarité, tolérance.

Ce processus d'évaluation est intégré dans une démarche participative menée lors de quatre demi-journées citoyennes annuelles. À cette occasion, l'ensemble des collaborateurs est mobilisé.

Répartis en groupes de quatre, les participants sont invités à voter pour six processus ou actions parmi ceux présentés.

Les résultats des votes sont collectés, puis intégrés dans l'outil de mesure numérique (fichier Excel dédié) afin d'actualiser la Note Citoyenne globale de l'entreprise, mais également ses déclinaisons par finalité et par catégorie.

Illustration des résultats dans l'outil Excel

Par types

Note d'Utilité				
Types	Citizen	Citoyens	PP	Société
Production	82%	77%	56%	35%
Consommation	84%	63%	56%	65%
Total général	83%	73%	56%	43%
Nombre d'utilités				
Types	Citizen	Citoyens	PP	Société
Production	12	12	12	12
Consommation	4	4	4	4
Total général	16	16	16	16

Note de Citoyenneté

64%

Par catégories

Note d'Utilité				
Catégories	Citizen	Citoyens	PP	Société
Economique	81%	70%	58%	28%
Environnemental	83%	66%	62%	80%
Social	78%	83%	63%	42%
Gouvernance	89%	74%	40%	20%
Total général	83%	73%	56%	43%
Nombre d'utilités				
Catégories	Citizen	Citoyens	PP	Société
Economique	4	4	4	4
Environnemental	4	4	4	4
Social	4	4	4	4
Gouvernance	4	4	4	4
Total général	16	16	16	16

Valeurs	
Bienveillance	2
Equité	0
Politesse	0
Reconnaissance	1
Respect	6
Responsabilité	6
Solidarité	1
Tolérance	0

Finalités collectives

Cette note permet :

- De renforcer la cohésion autour des valeurs citoyennes,
- D'identifier des leviers de progression ou d'engagement complémentaires,
- De nourrir les réflexions collectives et les dispositifs RSE,
- De garantir l'alignement entre les actions individuelles et la vision de l'entreprise citoyenne.

Conclusion

La Note Citoyenne est un outil à la fois pragmatique et porteur de sens, qui concrétise l'ambition de Citizen Can de faire de chaque collaborateur un acteur conscient et responsable de la transformation sociale et éthique du monde professionnel.

Le Projet Renouveau : une nouvelle dynamique d'entreprise partagée

Face aux transformations du marché et aux défis économiques rencontrés en 2024, le Groupe **Citizen Can** a choisi non pas de se replier, mais de se réinventer. C'est dans cette optique qu'est né le **projet Renouveau**, véritable pivot stratégique pour le futur du Groupe. Il incarne une ambition forte : faire évoluer Citizen Can vers un modèle d'entreprise pérenne, partagée, et alignée avec ses valeurs fondatrices.

Une ambition

Pérenniser l'entreprise par l'engagement de ses salariés

Le cœur du projet Renouveau repose sur un principe simple mais puissant : **associer progressivement les salariés au capital de l'entreprise**. Cette démarche vise à ancrer le sentiment d'appartenance, à renforcer la logique de responsabilité partagée, et à consolider la continuité du projet entrepreneurial au-delà de ses fondateurs historiques.

Ce projet permet ainsi aux collaborateurs volontaires de devenir pleinement parties prenantes de l'avenir de Citizen Can, en contribuant à la fois à ses orientations stratégiques et à son capital social.

Une transformation de la gouvernance

Le Renouveau prévoit, à moyen terme, une **évolution de la gouvernance** vers un modèle plus collectif, équilibré entre héritage, transmission et renouveau. Cette transformation s'appuiera sur plusieurs leviers :

- Le renforcement des **instances de concertation** internes (CSE, Comité Stratégique, Conseil consultatif),
- La montée en compétence des futurs associés à travers des formations ciblées (finance, stratégie, gouvernance),
- Une politique de **transmission progressive du capital** à des collaborateurs clés, selon des critères transparents et alignés avec les valeurs de l'entreprise.

Une vision long terme, ancrée dans le réel

Le projet Renouveau ne se limite pas à une redistribution du capital. Il s'agit d'un **projet de transformation profonde** visant à consolider un modèle d'entreprise à la fois performant, humaniste et durable.

Concrètement, cette vision repose sur :

- La réaffirmation de notre statut d'**entreprise à mission**, avec un alignement renforcé entre nos activités, notre utilité sociétale et nos engagements ESG ;
- Le développement d'un **modèle économique résilient**, recentré sur nos expertises les plus différenciantes, à forte valeur ajoutée ;
- Le maintien d'une **culture d'entreprise forte**, portée par le savoir-être citoyen, les demi-journées collectives et les actions sociétales.

Une dynamique déjà engagée

En 2024, plusieurs jalons ont déjà été franchis :

- Le **lancement officiel du projet** auprès de l'ensemble des collaborateurs lors des demi-journées citoyennes,
- La réalisation d'un **diagnostic stratégique partagé** sur les priorités du groupe,
- La définition d'un **plan de transition capitalistique**,
- Une première **sensibilisation aux enjeux de gouvernance** pour les Citoyens intéressés.

Les retours ont été très majoritairement positifs : les collaborateurs perçoivent ce projet comme porteur de sens, générateur d'énergie et aligné avec leur vision du collectif.

Une entreprise citoyenne, pour demain

Avec le projet Renouveau, Citizen Can poursuit son engagement pionnier en matière de responsabilité sociétale. Il s'agit de faire vivre concrètement l'idée que **les entreprises de demain sont celles qui sauront conjuguer engagement humain, durabilité économique et innovation managériale**.

Ce projet est une invitation à co-construire une entreprise où chacun peut être acteur du changement, à la fois pour soi, pour les autres, et pour la société.

III – Nos ambitions pour 2025

Dans la continuité de sa démarche RSE et de sa volonté d'associer sens, performance et bien-être, le Groupe Citizen Can se fixe pour 2025 plusieurs objectifs structurants. Ces actions ont été pensées pour renforcer à la fois l'engagement collectif, la qualité des pratiques internes et l'épanouissement des collaborateurs.

Intégrer l'outil de méthode citoyenne dans nos projets internes

L'année 2025 sera l'occasion de systématiser l'usage de la méthode citoyenne, développée en interne, dans l'ensemble des projets internes. Cette approche collaborative, ancrée dans les valeurs du Groupe, vise à garantir une meilleure implication des collaborateurs, une clarté dans les objectifs, et une cohérence accrue avec notre ADN. Elle permettra d'insuffler un esprit commun à toutes nos initiatives internes.

Mettre en place un outil de pilotage récurrent de l'audit RSE

Pour structurer et suivre nos engagements RSE dans le temps, nous mettrons en œuvre un outil de pilotage simple, agile et adapté à notre taille. Il permettra d'assurer une évaluation régulière des actions entreprises, de suivre les indicateurs clés et d'ajuster nos priorités. Cet outil contribuera à renforcer la transparence, l'efficacité et la cohérence de notre démarche RSE.

Faire évoluer le savoir-être citoyen avec une nouvelle compétence

Dans une logique d'évolution continue de notre référentiel de compétences comportementales, nous intégrerons en 2025 une nouvelle dimension : l'étude du comportement. Cette compétence vise à développer la conscience de soi, la compréhension des dynamiques relationnelles, et une posture plus consciente dans l'interaction avec autrui. Elle s'inscrit dans notre volonté de promouvoir un savoir-être citoyen responsable et aligné avec notre culture d'entreprise.

Faire de la semaine QVCT un moment fort de l'année

La semaine dédiée à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) sera repensée pour devenir un événement remarquable, porteur de sens pour tous les collaborateurs. Elle proposera des temps d'échanges, de sensibilisation, de détente et de co-construction autour des enjeux du bien-être au travail, dans une ambiance conviviale et inclusive.

Organiser un séminaire autour de l'intuition comme compétence professionnelle

Enfin, nous organiserons un séminaire innovant dédié à l'intuition, perçue comme une compétence humaine complémentaire aux savoir-faire classiques. Cette initiative vise à explorer de nouvelles formes d'intelligence dans nos pratiques professionnelles : écoute de soi, prise de décision fine, créativité, sens du timing. Une manière d'enrichir la palette de compétences individuelles au service du collectif.

IV – Notre performance 2024

Indicateurs financiers & extra-financiers

Indicateurs financiers

La stratégie décidée en 2021 par les associés du groupe était celle d'une **croissance organique**. L'objectif était de renforcer la capacité opérationnelle et commerciale de CITIZEN CAN, à travers une augmentation progressive de l'effectif salarié et du chiffre d'affaires.

Pour soutenir cette ambition, plusieurs recrutements clés ont été réalisés entre 2021 et 2022 :

- Un directeur financier, en charge du pilotage économique du groupe et de la structuration des investissements,
- Un directeur du développement Corporate, en charge de faire évoluer l'offre existante et d'ouvrir de nouveaux marchés,
- Une directrice générale pour l'activité bancaire, chargée de structurer une organisation cible dédiée et d'accélérer la croissance dans ce secteur.

Cette dynamique a porté ses fruits en 2023, année marquée par une **croissance de 25% du chiffre d'affaires bancaire**, en dépit de marges réduites.

Toutefois, le ralentissement conséquent du marché bancaire en 2024, conjugué à un contexte de crise généralisée chez les acteurs financiers, a provoqué une **forte baisse de 35% du chiffre d'affaires** sur cette activité.

Face à des perspectives peu favorables pour 2025, le groupe a fait le choix stratégique de **réduire son organisation**, en ajustant sa structure de coûts pour préserver la rentabilité, sans remettre en cause les fondamentaux de son modèle.

Indicateurs financiers	2021	2022	2023	2024
Chiffre d'affaires	5 520 000	4 973 898	6 034 403	6775000
Résultat d'exploitation	225 000	39 806	85 283	72 000
Résultat net	180 000	484 965	43 670	60 000



Indicateurs extra-financiers

Indicateurs extra-financiers	2020	2021	2022	2023	2024
Effectif des Citoyens au 31/12/2024					
Effectif global	30	31	31	32	24
Nombre d'hommes	18	17	17	16	12
Nombre de femmes	12	14	14	16	12
Répartition par tranche d'âge					
Moins de 30 ans	8	8	6	9	3
Entre 30 et 49 ans	9	9	10	8	8
Plus de 50 ans	13	14	15	15	13
Répartition par statut					
Associés non-salariés	2	2	2	2	2
Associés salariés	2	2	2	2	1
Salariés en interne (service administratif, commercial, RH)	5	4	4	5	2
Consultants	9	8	5	9	5
Consultants confirmés	5	3	3	1	1
Consultants Séniors	0	3	2	3	3
Consultants Directeurs de projet	/	/	3	2	2
Experts et Responsables de Mission	8	11	8	8	8
Nombre de consultants internes au total	/	/	18	23	19
Nombre de consultants externes	10	9	10	13	22
Egalité de traitement Interne					
Rémunération annuelle moyenne de la Direction chez CC	107 k€	110 k€	110 k€	105 k€	115,4k€
Rémunération annuelle moyenne de la Direction dans le secteur	185 k€	185 k€	132,8k€	122,5k€	153k€
Rémunération annuelle moyenne des consultants chez CC	60,005 k€	60,163 k€	67k€	67,620k€	72k€
Rémunération annuelle moyenne des consultants dans le secteur	58,3 k€	58,3 k€	66,15k€	68,3k€	76,6k€
Rémunération annuelle moyenne du personnel administratif chez CC	28,076 k€	25,350 k€	35k€	44k€	35,7k€
Rémunération annuelle moyenne du personnel administratif dans le secteur	27,3 k€	27,3 k€	27,3 k€	39k€	52,5k€
Nombre de promotions (Hommes/Femmes)	2H/1F	2H/1F	2F	1H	1F
Nombre de salariés augmentés (Hommes/Femmes)	6H/4F	4H/2F	4H/8F	10F/14H	12F/12H
Moyenne d'augmentations individuelles de salaire	4%H/7%F	1%H/3%F	4%H/6%F	5,25%H/3,45%F	8%F/12,5%H
Pourcentage de femmes associées	33%	33%	33%	33%	33%
Pourcentage de collaborateur de nationalité étrangère	6	5	4	5	2
Développement du capital Humain					
Nombre de jours de formation	121,5	161,5	186,5	140	52
Nombre moyen de jour de formation par salarié	3,5	5	6	3	2,5
Proportion de salariés ayant bénéficié d'une formation	100%	96,70%	100%	100%	100%
Total des dépenses de formation	36,438 k€	40,32 k€	49,23 k€	44,620k€	26k€
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation	100%	100%	94%	100%	100%
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens professionnels	/	89%	100%	100%	100%
Santé et sécurité au travail					
Nombre d'années d'ancienneté	4,93	4,51	5	6	7
Turnover	13%	19%	16%	14%	25%
Pourcentage de salariés ayant passé la visite médicale d'embauche	100%	100%	100%	100%	100%
Pourcentage de salariés ayant passé la visite médicale de contrôle	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre d'accidents de travail / de trajet	0	0	1	0	0
Types d'accidents du travail, maladies professionnelles	/	/	Trajet	/	/
Taux d'absentéisme	1,17%	1,73%	3,69%	4,93%	8,16%
Nombre de congés maternité	0	0	0	0	0
Nombre de congé paternité	1	0	0	0	2
Retour au travail et maintien en poste après le congé parental	/	/	/	/	Oui
Mise à jour du DUER (une fois par an ou tous les deux ans)	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Dialogue social					
Pourcentage de l'effectif total représenté dans les instances du personnel	3%	3%	3,20%	3%	17%
Nombre de réunions réalisées avec les délégués du personnel	3	6	5	5	9
Lutte contre la corruption					
Publication des bilans auprès du Greffe de Tribunal	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre de plaintes reçues	0	0	0	0	0
Nombre de salariés formés sur la lutte contre la discrimination	80%	90%	50%	/	70%
Chartes et politiques diffusées à l'ensemble des salariés	/	7	4	1	1
Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein					
PEE - Investissements responsables	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
CESU	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Chèques vacances	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Chèques Cadeaux	/	/	Oui	Oui	Oui
Titres restaurant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre de jours enfants / parents malades utilisés	2,5	0	2	3,5	0,5
Sécurité SI					
Nombre d'incidents sur les données à caractère personnel	0	0	0	0	0
Nombre de congé paternité	1	0	0	0	2
Retour au travail et maintien en poste après le congé parental	/	/	/	/	Oui
Mise à jour du DUER (une fois par an ou tous les deux ans)	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Dialogue social					
Pourcentage de l'effectif total représenté dans les instances du personnel	3%	3%	3,20%	3%	17%
Nombre de réunions réalisées avec les délégués du personnel	3	6	5	5	9
Lutte contre la corruption					
Publication des bilans auprès du Greffe de Tribunal	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre de plaintes reçues	0	0	0	0	0
Nombre de salariés formés sur la lutte contre la discrimination	80%	90%	50%	/	70%
Chartes et politiques diffusées à l'ensemble des salariés	/	7	4	1	1
Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein					
PEE - Investissements responsables	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
CESU	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Chèques vacances	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Chèques Cadeaux	/	/	Oui	Oui	Oui
Titres restaurant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre de jours enfants / parents malades utilisés	2,5	0	2	3,5	0,5
Sécurité SI					
Nombre d'incidents sur les données à caractère personnel	0	0	0	0	0

Synthèse du questionnaire de satisfaction 2024



Dans le cadre de sa démarche RSE et d'amélioration continue, le Groupe Citizen Can a mené en 2024 une enquête de satisfaction interne. 16 collaborateurs sur 19 ont répondu, témoignant d'une forte participation.

Les résultats sont globalement très positifs :

- Bien-être et motivation : Les répondants déclarent se sentir bien dans l'entreprise et motivés au travail. L'équilibre vie pro/perso est bien géré et la santé au travail est perçue comme une préoccupation réelle du Groupe.
- Environnement de travail : Que ce soit en télétravail, chez le client ou dans les locaux de Citizen Can, le niveau de satisfaction est élevé, avec une mention spéciale pour l'accueil (100 % de satisfaits).
- Dialogue social : La communication interne (emails, Teams, WhatsApp) est bien perçue, tout comme la qualité d'écoute et le soutien de la Direction, des managers et des représentants du personnel.
- Évolution et formation : Les opportunités d'évolution sont jugées pertinentes, tout comme les formations proposées. Les compétences sont globalement jugées suffisantes pour réaliser les missions confiées.
- Avantages sociaux : Ils sont appréciés pour leur diversité et leur pertinence, surtout pour une structure à taille humaine, bien que certains aimeraient une revalorisation.
- Valeurs et culture d'entreprise : La majorité des collaborateurs se reconnaissent dans les valeurs du Groupe et apprécient les événements organisés (fréquence, contenu, convivialité).
- Projet "Le Renouveau" : Bien accueilli par la majorité, ce projet est perçu comme porteur de sens et de dynamisme pour l'avenir de l'entreprise.

Axes d'amélioration identifiés :

- Mieux adapter certaines questions du questionnaire aux profils de consultants (ex. travail en clientèle).
- Poursuivre les efforts de reconnaissance et de valorisation du travail, en particulier en mission.
- Encourager davantage l'implication des collaborateurs dans les projets citoyens et dans la vie de l'entreprise.

Cette enquête confirme l'engagement du Groupe Citizen Can envers le bien-être de ses collaborateurs et la pertinence de sa démarche RSE, tout en identifiant des pistes concrètes de progression.

1. Comment te sens-tu au sein du Groupe Citizen Can ?

● Très bien	9
● Bien	7
● Pas très bien	0
● Pas bien du tout	0



Bilan année 2024

L'année 2024 aura été une année de transition et de résilience pour le Groupe **Citizen Can**. Dans un contexte économique tendu, marqué notamment par un fort ralentissement du secteur bancaire – historiquement cœur de métier du groupe –, plusieurs ajustements structurels ont été nécessaires pour préserver notre modèle d'entreprise indépendante, citoyenne et responsable.

Malgré ces vents contraires, de nombreuses avancées significatives ont marqué l'année :

- **Lancement du projet "Le Renouveau"** : ce projet structurant initie une nouvelle phase de gouvernance partagée, en prévoyant la montée progressive des salariés au capital. Il s'inscrit pleinement dans l'ADN de Citizen Can et ouvre des perspectives d'engagement et de pérennité renouvelées.
- **Mise en place de l'Unité Économique et Sociale (UES)** : regroupant juridiquement les entités du groupe, cette évolution vise à renforcer le sentiment d'appartenance, simplifier les relations sociales et améliorer le dialogue interne à travers un CSE unifié.
- **Déploiement de nouveaux outils RSE** : 2024 a vu l'expérimentation réussie de la **Note Citoyenne**, un outil innovant de mesure de l'impact perçu des actions RSE par les collaborateurs. De même, l'enquête RSE externe menée auprès des parties prenantes a apporté des retours précieux sur notre image et nos engagements.
- **Maintien de nos engagements environnementaux** : malgré les tensions budgétaires, le groupe a maintenu ses efforts en matière d'achats responsables, de tri sélectif, et de sensibilisation à l'empreinte numérique. Citizen Can a de nouveau obtenu le label **EcoVadis Gold** et a renouvelé son adhésion au **Global Compact**.
- **Consolidation de la politique RH** : les Richesses Humaines ont continué de structurer l'entreprise autour d'un modèle équilibré, avec un accès renforcé à la formation, une politique anti-discrimination proactive, et une attention portée au bien-être (télétravail, parentalité, semaine QCVT...).
- **Vie collective et engagement citoyen** : les demi-journées CC, le Savoir-Être Citoyen et les projets d'action citoyenne ont été des moments-clés de cohésion. Malgré les départs de certains collaborateurs, le lien social et la culture d'entreprise sont restés solides.

En résumé, 2024 aura été une année exigeante, mais porteuse de fondations durables pour la suite. Citizen Can a su démontrer que résilience économique, responsabilité sociétale et engagement humain peuvent coexister, même dans les périodes d'incertitude.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



