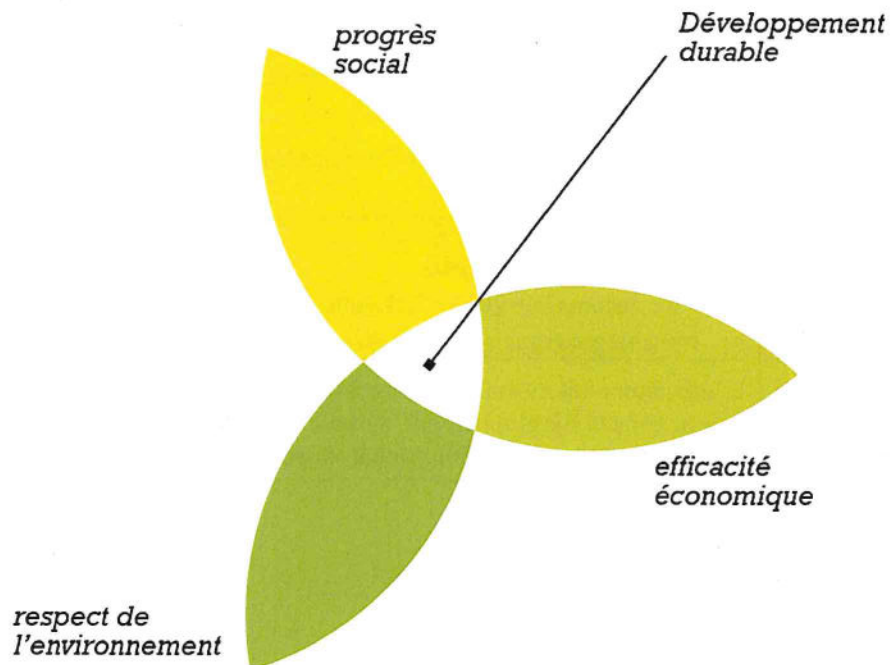


ENTREPRISE CITIZ

CONTRAT DE PROGRES

IDEE ALSACE

2017-2020



I Présentation de notre entreprise

| | |
|---|---|
| Notre activité | Citiz est une entreprise d'auto-partage |
| Historique | <ul style="list-style-type: none"> • 1999 : Création de l'Association par une vingtaine d'habitants de différents quartiers de Strasbourg motivés par une utilisation différente et raisonnée de la voiture en ville • 2000 : Démarrage du service avec 15 utilisateurs, 3 voitures, 1 station, 1 salarié • 2002 : Création du réseau national France-AutoPartage • 2003/2004 : Changement de statut en SCIC (Société coopérative d'intérêt collectif) • 2004 : Lancement du développement régional avec deux stations hors CUS, en Alsace : à la Gare de Mulhouse et à la Gare de Sélestat • 2008 : Partenariat avec Car-sharing Südbaden (Fribourg et Pays de Bade) pour permettre aux adhérents d'Auto'trement d'utiliser le service lors des déplacements outre Rhin • 2009 : Lancement du service Mobilib : véhicules d'auto-partage adaptés pour le transport de personnes en fauteuil roulant • 2013 : Auto'trement devient « Citiz » marque nationale en commun avec les autres opérateurs du réseau coopératif France Auto-partage • 2015 : Lancement de Yea ! : 30 voitures en libre-service, sans station ni réservation qui peuvent être prises et déposées librement dans le périmètre • 2015 : Citiz est lauréat du Trophée développement durable Idée Alsace |
| Faits et chiffres clés | <ul style="list-style-type: none"> • CA 2016 : 1,8 million € • Effectif 2016 : 12 salariés • Parc automobile 2016 : 200 voitures • Marché géographique : 17 villes d'Alsace |
| Nos motivations pour l'adhésion à la signature régionale | L'adhésion à Idée Alsace permet à Citiz d'être identifié comme un acteur investi dans le développement durable en Alsace et de faire partager sa démarche et sa vision à l'ensemble du réseau d'entreprises engagées. |

II Nos engagements

CITIZ s'engage :

- sur le pilier « Progrès social »

| Objectif | Indicateur | Justification | Moyens | Délai | Point d'étape |
|---|---|---|--|-------|--|
| Assurer la Santé et la Sécurité des collaborateurs | 1 mise à jour du Document Unique / an pour chaque poste | L'activité de l'entreprise amène les collaborateurs en charge de l'entretien des véhicules à se déplacer régulièrement entre les bornes Citiz et vers les stations de lavage, sites sur lesquels ils sont exposés à des risques en matière de Santé et Sécurité au Travail. Pour les collaborateurs au siège, des risques psychosociaux ont été identifiés et feront également l'objet d'actions ciblées (formations...) | Rédiger le Document Unique, Mettre à jour le Document Unique annuellement, Sensibiliser les collaborateurs aux risques de Santé et Sécurité au Travail, Aménager les conditions de travail pour limiter les risques, Proposer des formations aux équipes pour réduire le risque. | 2020 | 2018 : Rédiger le Document Unique, 2019 : Mettre à jour le Document Unique, 2020 : Mettre à jour le Document Unique. |

sur le pilier « Préservation de l'environnement »

| Objectif | Indicateur | Justification | Moyens | Délai | Point d'étape |
|--|--|--|---|-------|---|
| Réduire les émissions polluantes du parc automobile (dé-dieselisation) | % de véhicules diesel dans le parc automobile l'entreprise (Base 2015 : 45%) | Historiquement, la flotte de véhicule était composée uniquement de véhicules diesels. L'entreprise a la volonté de réduire cette part au profit des véhicules essence et hybrides pour réduire les émissions de particules fines et répondre aux enjeux sanitaires de qualité de l'air. L'objectif à terme est de tendre vers plus de motorisation « propre ». | Renouveler le parc sur des critères de d'émissions de particules fines. Réaliser une veille sur les véhicules à faibles émissions. | 2020 | 2017 - 2020: Taux de véhicules diesel dans le parc automobile de l'entreprise : < 45% |
| Communiquer auprès des collectivités territoriales et des entreprises sur les gains économiques et environnementaux de l'auto-partage | l campagne de communication sur les gains de l'auto-partage | L'entreprise a réalisé un Bilan Carbone®, qui a permis de démontrer que l'activité d'auto-partage en Alsace permet d'éviter l'émission de 1800 TeqCO2 (km évités, diminution du taux d'équipements, diminution de l'emprise au sol). L'entreprise souhaite communiquer sur les gains environnementaux de l'auto-partage afin d'inciter les collectivités locales à développer ce service, en vue de libérer l'espace urbain et limiter la pollution de l'air. L'argument environnemental peut servir de levier commercial, notamment vers les entreprises qui souhaitent s'inscrire dans une démarche RSE. | Produire un document de communication externe sur la démarche Bilan Carbone® et les gains de CO2 émis grâce à l'auto-partage, Intégrer le document sur le site Internet de l'entreprise, Joindre le document aux offres commerciales. | 2020 | 2017-2020 : Réaliser l campagne de communication sur les gains de l'auto-partage |

| | | | | | |
|--|--|---|--|-------------|---|
| <p>Mettre à jour le bilan carbone</p> | <p>I mise à jour du Bilan Carbone©</p> | <p>L'entreprise a réalisé un Bilan Carbone© en 2016 sur le périmètre de son activité en Alsace. Afin que le Bilan Carbone© reste fidèle à l'évolution de l'activité, une mise à jour est prévue après l'extension du service Yea planifiée en 2017.</p> | <p>Mettre à jour le Bilan Carbone© en interne ou en faisant appel à un bureau d'études spécialisé.</p> | <p>2020</p> | <p>2020 : Une mise à jour du Bilan Carbone©</p> |
|--|--|---|--|-------------|---|

▪ sur le pilier « Efficacité économique »

| Objectif | Indicateur | Justification | Moyens | Délai | Point d'étape |
|--|--|--|---|-------|---|
| Augmenter le nombre de clients | 50 inscriptions/ mois | L'entreprise souhaite poursuivre sa dynamique de croissance tout en maintenant le développement de nouveaux services pour les utilisateurs. | Communiquer sur les gains environnementaux de l'auto-partage en Alsace. Maintenir le développement de Yea ! comme produit d'appel. | 2020 | 2018-2020 : 50 inscriptions/ mois |
| Développer le dialogue avec les utilisateurs | 1 réunion trimestrielle d'accueil des nouveaux clients | Le développement d'un dialogue avec les nouveaux utilisateurs permet à l'entreprise de recueillir les nouveaux avis, notamment concernant leur satisfaction du service, et permet d'amorcer la démarche qualité de l'entreprise. | Organiser une réunion trimestrielle pour les nouveaux utilisateurs. | 2020 | 2018-2020 : Une réunion trimestrielle d'accueil des nouveaux clients |
| Favoriser la création d'une communauté d'utilisateurs | 1 réunion trimestrielle thématique ouverte à la communauté | La création d'une communauté permet à l'entreprise de fidéliser ses clients, et de développer sa mission de sensibilisation des utilisateurs à des thématiques innovantes. | Organiser une réunion trimestrielle à destination de la communauté d'utilisateurs sur une thématique innovante. | 2020 | 2018-2020 : Une réunion trimestrielle thématique ouverte à la communauté |

▪ sur la Gouvernance

| Objectif | Indicateur | Justification | Moyens | Délai | Point d'étape |
|--|--|--|---|-------------|---|
| <p>Favoriser et formaliser les échanges d'informations entre les collaborateurs</p> | <p>Un point bimestriel pour les techniciens</p> <p>Un point mensuel pour le service commercial</p> | <p>L'entreprise est en développement, ce qui l'amène à améliorer la formalisation des échanges entre les collaborateurs sur les projets afin de faciliter la circulation de l'information au sein d'un même service. L'entreprise espère ainsi améliorer la dynamique des équipes en laissant plus d'autonomie dans la prise de décisions.</p> | <p>Planifier les points avec les salariés concernés,</p> <p>Formaliser les points à aborder,</p> <p>Préparer l'information en amont,</p> <p>Formuler un compte-rendu des échanges</p> | <p>2020</p> | <p>2018 -2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un point bimestriel pour les techniciens, - Un mensuel pour le service commercial. |

III Conclusion

Dans le cadre de son adhésion à IDEE ALSACE, CITIZ s'engage à :

| |
|---|
| <p>Engagement(s) sur le pilier « progrès social » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la Santé et la Sécurité des collaborateurs |
| <p>Engagement(s) sur le pilier « préservation de l'environnement » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduire les émissions polluantes du parc automobile (dé-diésélisation) - Communiquer auprès des collectivités territoriales et des entreprises sur les gains économiques et environnementaux de l'auto-partage - Mettre à jour le bilan carbone |
| <p>Engagement(s) sur le pilier « efficacité économique » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmenter le nombre de clients - Développer le dialogue avec les utilisateurs - Favoriser la création d'une communauté d'utilisateurs |
| <p>Engagement(s) sur la « gouvernance » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favoriser et formaliser les échanges d'informations entre les collaborateurs |

Ce contrat est révisé annuellement.

Année 0  **citiz ALSACE**

Fait le :

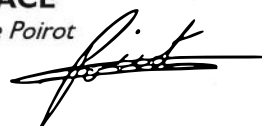
Pour l'entreprise

Signature dirigeant

[Signature]
SCIC AUTO'TREMENT
Société Coopérative d'Intérêt Collectif
Société Anonyme à Capital Variable
50000 Saint-Michel - 67000 Strasbourg
Tel : 03 88 23 73 47
RCS Strasbourg : 451 668 255

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot



Révision Année 1

Fait le :

Pour l'entreprise

Signature dirigeant

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot

Révision Année 2

Fait le :

Pour l'entreprise

Signature dirigeant

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot

Révision Année 3

Fait le :

Pour l'entreprise

Signature dirigeant

Pour IDEE ALSACE

Signature Alexandre Poirot