



Rapport RSE

2022

SOMMAIRE

Edito	03
Le Groupe Proxiserve	04 - 09
Qui sommes-nous ?	
Nos métiers	
Nos axes stratégiques	
Nos faits marquants en 2022	
Notre stratégie RSE	
Engagement n°1	10 - 18
Etre un acteur clé du développement durable au service des territoires	
Engagement n°2	19 - 25
Limiter notre impact sur l'environnement	
Engagement n°3	26 - 32
Agir en employeur responsable	
Engagement n°4	33 - 35
Améliorer nos principes de gouvernance	

EDITO

Proxiserve est le leader des services à l'habitat en France : les prestations délivrées par Proxiserve permettent d'apporter à ses clients plus de confort et de sécurité dans leur logement.

Plus que jamais, ces prestations sont au cœur des grands enjeux en matière d'environnement.

Le métier de la maintenance permet de préserver dans la durée le patrimoine des bailleurs sociaux et de garantir confort et sécurité pour les habitants. Ce métier s'est enrichi de nouveau domaine technique tel que l'électricité ou la qualité de l'air. C'est aussi un levier essentiel pour optimiser les installations de chauffage et maîtriser la consommation d'énergie, en particulier dans cette période de flambée des prix du gaz. Le développement des pompes à chaleur est particulièrement prometteur dans ce domaine.

Le métier du comptage est au cœur de la maîtrise des ressources. Le parc de compteurs gérés par Proxiserve croit chaque année. La technologie de télé-relève se développe et permet de piloter très précisément les consommations d'eau froide, d'eau chaude et de chaleur. Ce suivi incite chaque habitant à modifier ses comportements pour un usage économe des ressources. Ce métier va connaître de nouvelles perspectives en étendant nos savoir-faire à la mesure de la qualité de l'air intérieur et aux détecteurs de fumées connectés.

Le métier de la répartition d'électricité dans les immeubles de bureau est porté par Edenkia, filiale de Proxiserve. Payer la consommation réelle au prix le plus juste dans une période d'inflation forte est la promesse tenue par Edenkia, qui propose également la fourniture d'électricité verte.

Le métier de la mobilité électrique s'est beaucoup développé en 2022. La filiale Onefield propose l'installation et le monitoring de bornes connectées pour faciliter le développement des véhicules électriques. Cette activité en forte croissance s'adresse aux clients BtoB comme BtoC et notamment aux clients en copropriétés.

Enfin, tous les métiers de Proxiserve sont profondément ancrés dans le tissu local et portés par des agences qui couvrent le territoire national et assurent la proximité géographique avec nos clients. La forte présence de Proxiserve dans l'habitat social a façonné la culture de l'entreprise, fondée sur le sens du service et sur l'intégration sociale.

Nos services exigent une très forte implication personnelle de nos collaborateurs, qui ont tous conscience d'exercer un métier indispensable pour un habitat confortable, sûr et économe en ressources.

Pour toutes ces raisons, notre politique RSE est donc très naturellement le reflet de notre histoire et de nos valeurs. Elle s'appuie sur deux piliers : notre dimension environnementale et la préoccupation sociale qui est au cœur de nos métiers.

Stéphane Caine
Président du Comité de Surveillance
Groupe Proxiserve

Sébastien Rivoal
Directeur Général
Groupe Proxiserve

QUI SOMMES-NOUS ?

UN GROUPE INDEPENDANT

Avec un chiffre d'affaires de **495 millions d'euros**, Proxiserve est un groupe français indépendant de **3 408 collaborateurs** qui se développe autour des métiers du service à l'habitat.

UN SAVOIR-FAIRE

Proxiserve est le leader français, **depuis plus de 40 ans**, sur les métiers de la maintenance, des travaux et du comptage dans l'habitat collectif, individuel et le tertiaire.

UNE PRESENCE NATIONALE

Un groupe solide avec une implantation locale forte de **plus de 120 agences** en France, un gage de proximité et de continuité de service couvrant tout le territoire.

UNE ENTREPRISE À TAILLE HUMAINE

Les cadres et membres du comité de direction sont actionnaires de l'entreprise et totalement investis pour proposer le meilleur service à ses clients.

NOS METIERS

Le Groupe Proxiserve est présent sur **5 métiers complémentaires** auprès des gestionnaires de l'habitat et du tertiaire, des propriétaires de parc immobilier et des habitants de ces logements. Les prestations du Groupe Proxiserve permettent de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie, d'entretenir les logements dans la durée et d'améliorer la qualité de vie de ses occupants. Le Groupe Proxiserve propose l'installation de nouveaux équipements pour diminuer les consommations énergétiques ou favoriser l'écomobilité.



Solutions de **maintenance immobilière** dans l'habitat collectif, individuel et tertiaire. Prestations de maintenance et de travaux sur les équipements techniques d'un logement dans les domaines du chauffage, de la plomberie, du multi-entretien et de la ventilation.



Solutions de **comptage** relatives à la répartition de l'eau et du chauffage dans l'habitat collectif public et privé. Mise en place, entretien et relevé de compteurs divisionnaires et de répartiteurs de frais de chauffage. Suivi et analyse des consommations individuelles d'eau, de chaleur et d'électricité pour permettre une meilleure maîtrise (ex : détection de fuites).



Services dédiés à l'écomobilité pour les particuliers et les professionnels. Installation et gestion de **bornes de recharge pour véhicules électriques** (IRVE) dans l'habitat individuel, en copropriété et pour les parkings des clients professionnels.



Services liés à la maintenance de **chaufferies collectives** de petite et moyenne puissance du secteur résidentiel privé, bailleurs sociaux et collectivités locales. Solutions innovantes avec des contrats de performance énergétique.



Activités de **fourniture et gestion répartie de l'électricité** adaptées à l'immobilier tertiaire. Accompagnement des promoteurs et maîtres d'ouvrage qui choisissent une solution de fourniture d'électricité délivrée en point unique.



NOS AXES STRATEGIQUES

Nos activités ont un impact direct sur l'environnement car elles ont pour vocation de protéger l'habitat en agissant directement sur **le confort des habitants**. Le travail quotidien de nos équipes est au cœur de l'habitat durable puisqu'il permet de réduire **la consommation d'eau et d'énergie**, favorisant ainsi directement **la préservation de l'environnement**.

Nous contribuons à **la lutte contre les effets de serre par une maîtrise des consommations** ; nous préservons les ressources en eau par une maîtrise des consommations réelles d'eau ; nous préservons la qualité de l'air et de l'eau par la gestion des risques sanitaires eau/air et nous maîtrisons **l'environnement quotidien par la maintenance des logements et bâtiments**.

Maintenir la qualité des logements

et la qualité des conditions de vie des occupants de ces logements

Améliorer la performance énergétique des logements

avec des installations de chauffage économes en énergie

Maîtriser les consommations d'eau et d'énergie avec un parc installé de 4,6 millions de compteurs d'eau et de chaleur

Contribuer au développement de la mobilité électrique en étant le premier installateur de bornes de recharge pour les véhicules électriques

POUR UNE GESTION DURABLE DE L'HABITAT

NOS FAITS MARQUANTS EN 2022

Augmentation des prix de l'énergie et pénurie de matières premières

Comme toutes les autres entreprises, la Société Proxiserve a été confrontée en 2022 à une situation économique inédite : l'inflation, la hausse des prix, et particulièrement l'augmentation du coût de l'énergie.

Le carburant, qui est notre première source de dépense, a fortement augmenté. Les pénuries de composants ont également eu un impact fort sur nos approvisionnements en matériels et en pièces détachées.

Une augmentation des prix subie sur laquelle nous avons su réagir en adaptant nos comportements au quotidien et en consommant moins : moins de carburant en généralisant la conduite économe ; moins de pièces détachées en optimisant nos interventions et en assurant la longévité de ces pièces devenues rares.

Partenaire de nos clients pour les économies d'énergie

Cette crise de l'énergie a aussi été l'occasion de démontrer une nouvelle fois l'utilité sociale de nos métiers. Tous les jours, nous aidons nos clients à réduire leur facture en consommant moins d'eau, moins de gaz ou moins d'électricité.

Nous sommes les mieux placés pour aider nos clients à lutter contre la flambée des prix de l'énergie en leur proposant des prestations adaptées pour réduire leur facture d'énergie : entretenir sa chaudière de manière régulière, installer une pompe à chaleur, mettre en place un thermostat programmable, développer l'individualisation des frais de chauffage dans les immeubles chauffés collectivement, ...

Evolution du capital du Groupe Proxiserve

Pour construire son avenir, Proxiserve a besoin d'actionnaires qui comprennent ses métiers et disposent de moyens financiers suffisants pour soutenir son développement.

Depuis 2019, l'actionariat du Groupe est équilibré avec deux fonds d'infrastructures reconnus, Astérior et Vauban qui détiennent chacun un peu plus d'un tiers du capital et le management du Groupe qui détient un peu moins d'un tiers du capital.

Astérior ayant fait savoir qu'il souhaitait céder sa participation au capital de Proxiserve, le rachat par Vauban des actions détenues par les actionnaires a été la solution retenue. En fin d'année 2022, Vauban est ainsi devenu l'actionnaire à 100% du Groupe Proxiserve.

Vauban est un fond qui investit sur le long terme, pour des durées de 20 à 25 ans. Cette vision de long terme est un réel atout pour Proxiserve dont le développement des métiers, par leur nature, a besoin de temps : développement de nos sites internet, investissements sur les pompes à chaleur, ou encore le comptage avec la montée en puissance de la répartition des frais de chauffage.

NOTRE STRATEGIE RSE

1

Etre un acteur clé du développement durable au service des territoires

- **Développement des offres durables et innovantes dans tous les métiers du Groupe**
 - Installer des équipements favorisant les économies d'énergie
 - Proposer des solutions de comptage intelligent pour l'eau et l'énergie
 - Participer au développement de la mobilité électrique
 - Promouvoir des contrats de performance énergétique
 - Opter pour une électricité verte en tant que fournisseur d'énergie
- **Empreinte locale et impact sur les territoires**
 - Contribuer par nos activités à maintenir le parc immobilier dans l'habitat social
 - Aider les locataires de l'habitat social à maîtriser leurs consommations
 - Soutenir le développement économique local

2

Limiter notre impact sur l'environnement

- **Réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile**
 - Diminuer la consommation de carburant de notre parc véhicules
 - Atteindre une réduction des émissions de gaz à effet de serre de notre flotte véhicules
 - Mener une politique d'électrification de notre flotte véhicules
- **Collecte, tri et valorisation de nos déchets**
 - Optimiser la collecte des déchets dans l'entreprise
 - Encourager le recyclage et la valorisation des déchets
- **Démarche environnementale structurée : Certification ISO 14001 Métier Maintenance**
 - Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental

NOTRE STRATEGIE RSE *(suite)*

3

Agir en employeur responsable

- **Recrutement et fidélisation de nos collaborateurs**
 - Devenir un employeur de référence pour le recrutement et l'intégration de ses nouveaux collaborateurs
 - Attirer les jeunes vers le métier de technicien
 - Réussir l'accueil des nouveaux embauchés
- **Santé et sécurité au travail**
 - Réduire significativement le nombre d'accidents du travail
 - Développer en interne une véritable culture sécurité
- **Formation et développement des compétences du personnel**
 - Développer l'autonomie, l'efficacité et la responsabilité des collaborateurs
 - Faciliter l'évolution de carrière de ses collaborateurs
- **Promotion de la diversité et de l'égalité des chances**
 - Favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi
 - Promouvoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans l'entreprise

4

Améliorer nos principes de gouvernance

- **Ethique des affaires et bonne gouvernance**
 - Adopter des pratiques professionnelles éthiques
 - Sécuriser la protection des données de nos clients



Engagement n°1

Être un acteur clé du développement durable au service des territoires

Enjeux prioritaires

- Développement des offres durables et innovantes dans tous les métiers du Groupe
- Empreinte locale et impact sur les territoires

Installer des équipements favorisant les économies d'énergie

Dans le cadre des travaux de remplacement des chaudières gaz murales dans l'habitat, les agences Proxiserve, labellisées « Professionnel Gaz », privilégient au bénéfice de leurs clients l'installation de chaudières gaz à condensation.

Performantes avec un rendement de plus de 100% grâce à la technique de récupération de chaleur présente dans les fumées, les chaudières gaz à condensation consomment jusqu'à 30% de moins de gaz qu'une version classique et libère donc moins de CO₂ dans l'atmosphère (faibles émissions polluantes). Elles sont donc plus respectueuses de l'environnement et s'inscrivent pleinement dans une logique de développement durable.

9 054 Chaudières

gaz à condensation installées
par Proxiserve en 2022

Ses avantages technologiques en font le nouveau standard de demain complété et encouragé par des dispositifs d'aide à la rénovation énergétique pour les propriétaires bailleurs comme Ma Prime Rénov' ou encore la valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE).

222 873 MWh cumac

CEE récoltés en 2022 (dont 157 224
MWh cumac de CEE précarité)



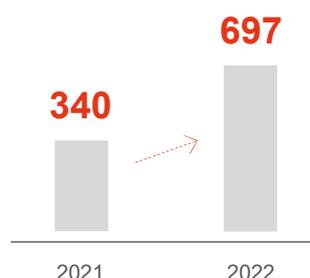
Lors de travaux de rénovation énergétique dans l'habitat, l'installation d'une pompe à chaleur est également une solution de chauffage performante proposée par Proxiserve auprès de ses clients. La pompe à chaleur (ou PAC) est la solution alliant économies d'énergie, respect de l'environnement et confort inégalé grâce à ses performances.

En outre, l'installation d'une PAC donne également accès à la valorisation des CEE, à la prime Rénov, à la prime de conversion de chaudières et au crédit d'impôt transition énergétique.

DEVELOPPEMENT DES POMPES A CHALEUR

Nombre de PAC installées

Périmètre PROXISERVE SA



Proposer des solutions de comptage intelligent pour l'eau et l'énergie

Que ce soit sous l'angle économique ou écologique, la maîtrise des dépenses d'eau et d'énergie est une préoccupation majeure pour les bailleurs sociaux, les copropriétaires et les occupants de logements collectifs.

Avec ses entités Proxiserve et Prox-Hydro, le Groupe offre aujourd'hui à ses clients des solutions de comptage innovantes permettant de connaître et d'optimiser les consommations d'eau et d'énergie. Le développement du smart metering permet de gérer les données du comptage en temps réel et d'alerter sur les consommations anormales.

Pour maintenir une performance énergétique des logements et encourager les comportements écoresponsables des résidents, le Groupe propose également l'affichage des consommations d'énergie dans chaque logement.



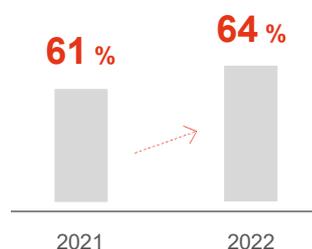
2,17 millions

Parc de compteurs d'eau télérelève à fin 2022

EVOLUTION DU PARC DE COMPTEURS D'EAU

Taux de compteurs d'eau télérelève au sein du parc

Groupe PROXISERVE



Parc total de 3,42 millions de compteurs d'eau à fin 2022
+ 2,8% par rapport à 2021

Les évolutions réglementaires imposent la mise en place de dispositif d'individualisation de frais de chauffage dans les immeubles chauffés collectivement. Le Groupe est un acteur majeur sur le marché des répartiteurs de frais de chauffage (RFC) et du comptage d'énergie thermique (CET).

984 191 RFC

Parc total de RFC à fin 2022
+ 8,2% par rapport à 2021

176 360 CET

Parc total de CET à fin 2022
+ 18,3% par rapport à 2021

Participer au développement de la mobilité électrique

Le Groupe Proxiserve a été le premier acteur capable de proposer des offres d'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques. L'acquisition de Onefield et de sa filiale ZEborne a permis de conforter sa place de leader sur le marché de la mobilité électrique.



Sur un marché en fort développement, ZEborne s'adresse aux particuliers comme aux entreprises à travers un réseau de 64 stations techniques et 350 techniciens experts.

ZEborne est le partenaire officiel de la plupart des constructeurs automobiles pour leur permettre de proposer à leurs clients des solutions de recharge lors de l'achat d'un véhicule électrique ou hybride rechargeable.

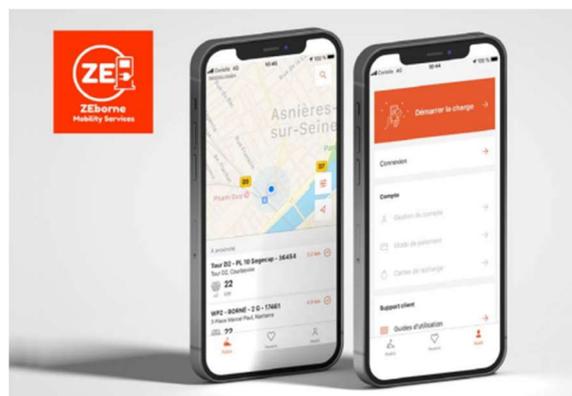
10 000 Bornes

de recharge installées par
ZEborne en 2022

Depuis l'étude jusqu'à la maintenance de bornes de recharge de véhicules électriques, en passant par l'installation et la supervision, ZEborne offre un service sur-mesure et de haute qualité aisément accessible aussi bien aux particuliers (BtoC) qu'aux professionnels (BtoB).

ZEborne Mobilité Services

ZEborne Mobilité Services simplifie au quotidien la vie des utilisateurs de véhicules électriques. Grâce à l'application pour smartphone, ceux-ci peuvent accéder au plus grand réseau européen de bornes de recharge, localiser en temps réel les points de recharge disponibles, démarrer et arrêter la recharge de leur véhicule, et surveiller son avancement à distance. L'application ZEborne Mobilité Services permet également de prépayer les recharges - réglables également avec le badge ZEborne Mobilité Services - et d'analyser avec précision la consommation et les dépenses d'électricité.



2 500 Bornes

de recharge en supervision
à fin décembre 2022

Promouvoir des contrats de performance énergétique

La gestion et la maîtrise des coûts énergétiques des bâtiments constituent un enjeu crucial pour nos clients bailleurs.

L'enjeu énergétique est un sujet au cœur de notre société d'un point de vue écologique tout d'abord, mais aussi d'un point de vue financier. A l'heure où les prix des matières premières flambent et impactent considérablement le portefeuille des consommateurs, la gestion énergétique des installations est un sujet de premier plan.

Dans ce contexte, le Groupe Proxiserve, avec ses entités du pôle « Chaufferies », est aujourd'hui capable de garantir à ses clients une consommation optimale de l'énergie par le biais de Contrat de Performance Energétique (CPE) avec une garantie de résultats. Il s'agit de contrats de chauffage avec intéressement aux économies d'énergie.

Les sociétés Prochalar, Semcra, Thop et Thermique de l'Ouest qui constituent le pôle « Chaufferies » du Groupe sont spécialisées dans la maintenance des chaufferies collectives. Elles sont aujourd'hui en mesure de proposer à leurs clients des CPE qui intègrent une partie de rénovation énergétique, ainsi qu'une mesure en temps réel des consommations.



Principe d'un CPE avec intéressement aux économies d'énergie

Les Contrats types « CPE » prévoient un mécanisme d'intéressement pour les prestataires de chaufferie collective selon les économies d'énergie engendrées. Pour ce faire, une cible de consommation chauffage est déterminée dans le cadre du contrat. En cas de dépassement l'entreprise prestataire de chauffage prend l'intégralité de la dérive financière due à cette surconsommation. A l'inverse, dans le cas d'une surperformance énergétique, un partage économique de la non-consommation de l'énergie est réalisé entre le client et l'entreprise prestataire.

71 %

Part des contrats avec des objectifs de performance énergétique

Opter pour une électricité verte en tant que fournisseur d'énergie

Dans un contexte de transition énergétique, le Groupe, via sa filiale Edenkia, se positionne comme un acteur du développement durable en proposant à ses clients une offre de fourniture d'énergie verte : moins émettrice de CO₂ et plus respectueuse de l'environnement et des populations.

Edenkia est un fournisseur alternatif d'électricité spécialisé dans la fourniture et la gestion d'énergie répartie sur des sites tertiaires de moyenne ou grande taille : bureaux, plates-formes industrielles, centres commerciaux.



Avec sa filiale Eveler, éditeur d'une plateforme de collecte et d'analyse des données énergétiques, le Groupe aide ses clients à visualiser et à utiliser les données des compteurs intelligents (smart meters), des objets connectés, des données météo ou des factures pour analyser leurs consommations d'énergie.

488 GWh en 2022

Electricité vendue par Edenkia
+ 8% par rapport à 2021

Dans le cadre de ses offres destinées aux sites du secteur tertiaire, Edenkia propose de plus en plus à ses clients une offre d'électricité « verte » d'origine renouvelable, attestée au travers du dispositif réglementaire des garanties d'origine conformément à la directive 2009/28/CE.

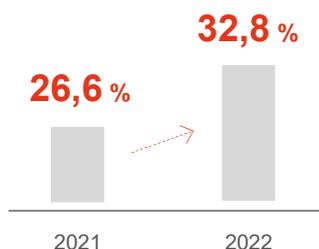
95 000 Compteurs

électriques gérés par Eveler
+ 19% par rapport à 2021

FOURNISSEUR D'ELECTRICITE VERTE

Part d'électricité verte vendue

Périmètre EDENKIA



Contribuer par nos activités à maintenir le parc immobilier dans l'habitat social

Avec ses activités dans l'habitat, le Groupe offre à ses clients bailleurs et locataires des services qui permettent d'améliorer le patrimoine et la performance énergétique des logements. Ses offres intègrent la mise en œuvre de prestations utiles et indispensables à l'habitant. Elles sont au cœur des enjeux du développement durable.

Les services délivrés permettent de garantir à ses occupants un habitat plus sûr, à l'utilisation plus simple et plus économe en énergie.

Le métier du multi-entretien dans l'habitat social permet de maintenir le parc des logements sociaux en bon état de fonctionnement, en assurant la sécurité des occupants. Le contrôle des installations électriques et de la ventilation des logements (garantissant la qualité de l'air) est un axe important qui participe à la santé des habitants

82 %

Chiffre d'affaires réalisé dans l'habitat social



5,5 millions d'interventions

réalisées par Proxiserve en 2022 dans l'habitat social



Part de la maintenance préventive
dans les interventions réalisées en 2022

Aider les locataires de l'habitat social à maîtriser leurs consommations

« L'énergie verte est celle qui n'est pas consommée »

Cette conviction résume notre engagement et notre contribution pour accompagner nos clients en limitant les dérives de consommations à la fois d'eau et d'énergie (fuite et gaspillage) par une action sur les comportements au quotidien.

Dans ce contexte, à travers ses activités de comptage, de rénovation et de maintenance des installations techniques dans l'habitat, le Groupe Proxiserve participe activement à la sensibilisation des populations locales sur la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et d'énergie.

La mise à disposition d'information pour les gestionnaires d'immeuble et la sensibilisation des occupants des logements aux économies d'eau et d'énergie passent notamment par la mise à disposition des données de consommations en temps réel (grâce à un accès Internet personnalisé et une application smartphone).

Ces analyses sont accompagnées de conseils ciblés sur les gestes éco-citoyens permettant d'obtenir des économies significatives.



Portail Résidents (BtoC)

89 700

Utilisateurs à fin 2022
Portail Résidents (BtoC)
+25% par rapport à 2021

3 400

Utilisateurs à fin 2022
Portail Gestionnaires (BtoB)
+26% par rapport à 2021



Portail Gestionnaires (BtoB)

Soutenir le développement économique local

Avec un réseau d'agences locales, le Groupe Proxiserve a une forte présence sur le territoire national et dans le parc de logements sociaux.

L'objectif visé par le Groupe est d'accompagner le développement de ses clients et notamment des bailleurs sociaux et de faciliter la gestion durable de leur patrimoine, qu'il soit récemment construit ou plus ancien.



120

Agences Proxiserve
implantées en France

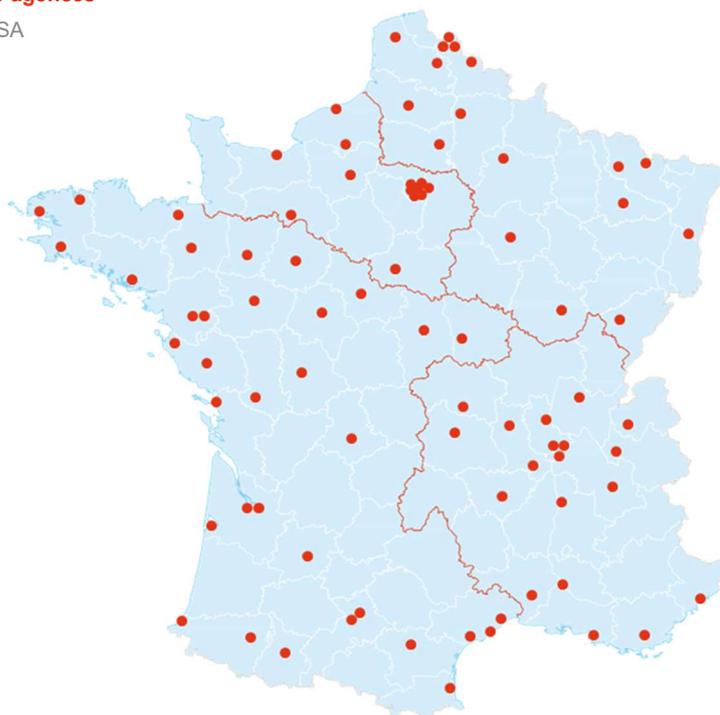
1 700

Techniciens Proxiserve
dans l'habitat social en France

REPARTITION DES AGENCES EN FRANCE METROPOLITAINE

Carte de localisation des agences

Périmètre PROXISERVE SA





Engagement n°2

Limiter notre impact sur l'environnement

Enjeux prioritaires

- Réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile
- Collecte, tri et valorisation de nos déchets
- Démarche environnementale structurée : Certification ISO 14001 Métier Maintenance

Diminuer la consommation de carburant de notre parc véhicules

Avec un parc de 2 900 véhicules, la maîtrise des consommations de carburant constitue un enjeu majeur pour le Groupe Proxiserve ayant à cœur de limiter son impact sur l'environnement.

Depuis de nombreuses années, le Groupe s'efforce de réduire les consommations de carburant et les émissions de CO₂ liées à son parc véhicules via des motorisations de plus en plus performantes et vertueuses, associées à un renouvellement fréquent de la flotte.

Les équipes Proxiserve, au cœur des activités opérationnelles, constituent un levier essentiel pour réduire les consommations de carburants.

Les conducteurs sont impliqués au quotidien dans cette démarche à travers plusieurs actions : sectorisation des interventions pour limiter le nombre de kilomètres parcourus, optimisation des déplacements, formation pour acquérir de meilleures pratiques en matière d'écoconduite des véhicules.

88 %

de véhicules utilitaires présents dans la flotte

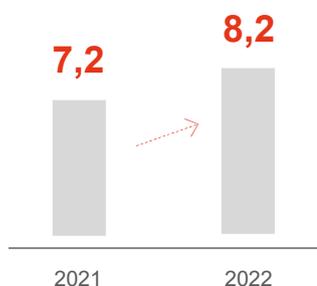


EVOLUTION DE LA CONSOMMATION DE CARBURANT DU PARC VEHICULES

Litres / 100 km

Groupe PROXISERVE

Toutes catégories de véhicules confondues



La consommation carburant des véhicules en « litres par 100 km » est le premier indicateur de suivi de l'empreinte carbone du Groupe.

5,2 millions de litres

Consommation de carburant du parc véhicules en 2022

Atteindre une réduction des émissions de gaz à effet de serre de notre flotte véhicules

La consommation de carburant liée à la flotte véhicules constitue de loin le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre.

Le Groupe Proxiserve porte une attention toute particulière aux conditions de remplacement de chaque véhicule de sa flotte en privilégiant des véhicules « propres » qui consomment moins de carburant et émettent moins de CO₂.

9 925 Tonnes éq. CO₂

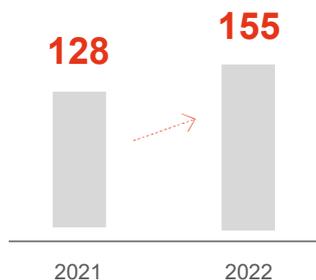
Scope 1 : Emissions de GES du parc véhicules en 2022

EVOLUTION DES EMISSIONS DE CO₂ DU PARC VEHICULES

Grammes éq. CO₂ / km parcouru

Groupe PROXISERVE

Toutes catégories de véhicules confondues



Le suivi de l'empreinte carbone en « grammes de CO₂ par kilomètre » permet de visualiser l'impact réel des activités transport du Groupe en prenant en compte les kilomètres parcourus par ses collaborateurs.



Sticker Véhicule Utilitaire : Engagement des collaborateurs Proxiserve pour une conduite plus responsable qui participe à la réduction d'émissions de CO₂

Mener une politique d'électrification de notre flotte véhicules

Toujours avec le même objectif de limiter les émissions de gaz à effet de serre issues de sa flotte véhicules, le Groupe Proxiserve est engagé dans un programme ambitieux d'électrification de son parc véhicules.

Cette démarche volontariste permet au Groupe de respecter les exigences fixées par la loi d'orientation des mobilités (LOM).

La loi LOM définit les grands engagements de la France et les investissements à venir pour favoriser la mobilité, avec l'objectif d'atteindre la neutralité carbone des transports terrestres d'ici 2050 et la réduction de 37,5 % des émissions de CO₂ d'ici 2030.

Afin de respecter l'obligation de renouveler, à compter du 1er janvier 2022, 10% de sa flotte de véhicules par des véhicules à faibles émissions de CO₂, le Groupe table sur une électrification forte de son parc automobile à moyen terme.

Les véhicules « propres » à faibles émissions de CO₂ sont ceux rejetant moins de 60 grammes de CO₂ par km, comme c'est le cas pour les véhicules électriques et les hybrides rechargeables.

4,4 % en 2022

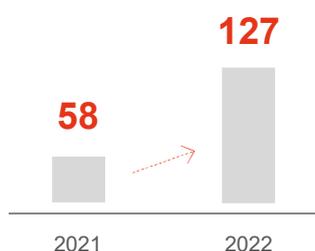
Quota de véhicules « propres » au sein du parc véhicules

DEVELOPPEMENT DES VEHICULES « PROPRES » DANS LE PARC AUTOMOBILE

Nombre de véhicules « propres » en circulation

Périmètre PROXISERVE SA

Toutes catégories de véhicules confondues



L'année 2022 a été marquée par une augmentation significative du nombre de véhicules « propres » au sein du parc avec une livraison de 75 véhicules Renault Kangoo ZE, soit 115 véhicules électriques et 12 véhicules hybrides en circulation à fin 2022.



Optimiser la collecte des déchets dans l'entreprise

La mise en place d'un Système de Management Environnemental implique pour le Groupe une gestion spécifique des déchets issus de ses activités à travers le développement d'actions de collecte, de tri et de recyclage conformes aux dispositions réglementaires sur le sujet.

Ainsi, des efforts particuliers sont faits au sein des agences et des établissements du Groupe pour prévenir la production de déchets, trier, réemployer, recycler, valoriser et éliminer les déchets de manière sûre dans des conditions respectueuses de l'environnement.

Conformément à l'article L.541-2 du Code de l'Environnement, Proxiserve est responsable de la gestion de ses déchets jusqu'à leur élimination ou valorisation finale, même lorsque le déchet est transféré à des fins de traitement à un tiers. Pour être conformité avec la réglementation, Proxiserve fait donc appel à des prestataires agréés (déclarés en Préfecture) pour la collecte, le transport, le traitement et la valorisation de ses déchets.



Les déchets issus des activités de maintenance et de travaux sont donc systématiquement rapportés à l'agence Proxiserve pour être collectés et triés en fonction de leur typologie. Ils sont placés dans des conteneurs adaptés avant leur évacuation vers un centre de traitement. Chaque agence Proxiserve dispose ainsi de plusieurs types de conteneurs. Le nombre et le choix des conteneurs sont fonction du type de déchets générés par l'activité, des volumes constatés et de la place disponible au sol.

QUANTITE DE DECHETS D'EXPLOITATION

Tonnes de déchets

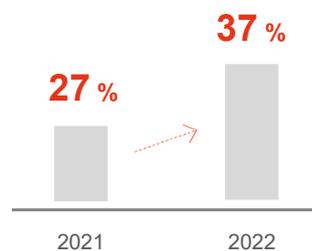
Périmètre PROXISERVE SA

2 166 Tonnes

Déchets produits et collectés en 2022

Quote-part de déchets triés

en vue d'être recyclés ou valorisés



Encourager le recyclage et la valorisation des déchets

Dans le but de valoriser ses différents déchets et d'encourager l'économie circulaire, le Groupe Proxiserve s'attache à mettre en place, sur ses sites, des procédures de collecte et de recyclage des matières valorisables.

Par exemple, le traitement des déchets de bureau est pris en compte, au niveau de chaque agence Proxiserve, par le tri à la source pour le recyclage et la valorisation en filière de traitement spécifiques pour les cartons, papiers, plastiques et métaux.

Pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), Proxiserve a notamment mis en place une procédure nationale de collecte et de réparation des cartes électroniques de chaudières. Ces équipements sont collectés et récupérés par un prestataire spécialisé pour être ensuite rénovés, testés et remis à la disposition des agences en fonction de leurs besoins.

9 Tonnes

Déchets de papier collectés et recyclés en 2022

91 %

Taux de réutilisation de cartes électroniques reconditionnées en 2022

RECYCLAGE DES CHAUDIERES USAGEES A PARTIR DU CENTRE VESTTA

Unités

Périmètre PROXISERVE SA - Direction Régionale Nord Est



2 208 Chaudières

usagées et démontées dans le Centre Vestta en 2022

770 Pièces

reconditionnées et revalorisées via le Centre Vestta en 2022

VESTTA est un projet pilote porté par la Direction Régionale Nord-Est de Proxiserve et marqueur de notre démarche RSE. Ce projet a débuté en 2020 avec la mise en route du centre de valorisation situé à Arques (62) pour la collecte, le recyclage et la valorisation des déchets (chaudières et robinetterie)

Ce centre est également un activateur d'emploi avec un objectif de 40 emplois créés chaque année issus de l'insertion professionnelle et du retour à l'emploi.



Poursuivre le déploiement de notre Système de Management Environnemental

Soucieux maîtriser les impacts environnementaux liés à ses activités de maintenance dans l'habitat, la Société Proxiserve SA s'est engagée dans une démarche de certification ISO 14001 (version 2015) de son Système de Management Environnemental avec pour objectif une certification de 100% de ses agences en France d'ici 2023.

L'engagement de Proxiserve SA en faveur de la protection de l'environnement a été récompensé par l'obtention du certificat ISO 14001 dès 2019 sur un premier périmètre géographique pour l'ensemble de ses activités de maintenance dans l'habitat collectif, individuel et tertiaire.

Pour rappel, en raison du contexte lié notamment à la crise du Covid-19, la stratégie d'extension du périmètre de certification a été suspendue en 2020 et n'a repris qu'en 2021 avec l'intégration de 18 nouveaux sites Proxiserve sur les secteurs de l'Île-de-France et de la Méditerranée et s'est poursuivie en 2022 avec l'intégration de 22 nouveaux sites Proxiserve sur le secteur Sud-Ouest.

Ce périmètre comprend aujourd'hui 97 sites certifiés ISO 14001 répartis sur l'ensemble des 4 régions Proxiserve (soit 100% des sites Proxiserve en France dédiés aux activités de maintenance).

Renouvellement Certification ISO 14001

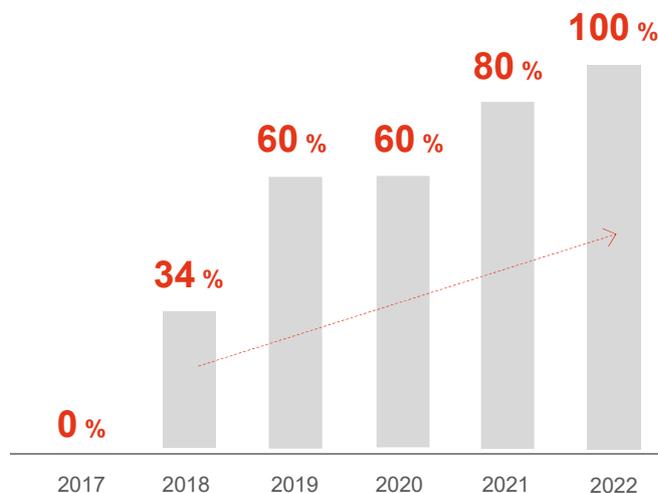
Proxiserve renouvelle avec succès sa certification ISO 14001 sur les métiers de la maintenance à l'issue de l'audit annuel réalisé en décembre 2021 par l'organisme DNV.

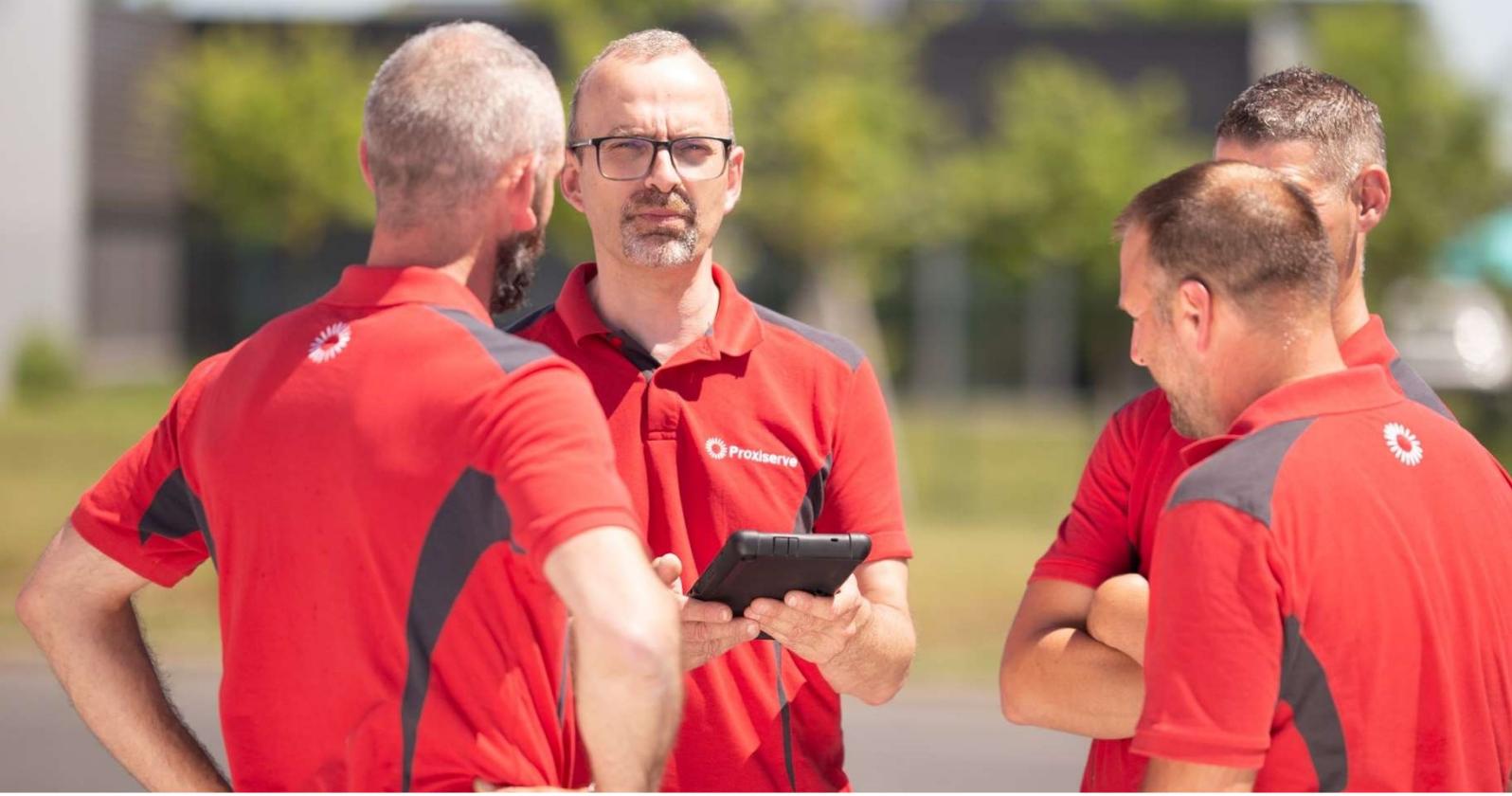
Certificat ISO 14001 : 2015
 N° 260263-2018-AE-FRA-COFRAC
 émis par DNV le 5 janvier 2022
 Certificat valable depuis le 22 janvier 2019
 Dates de validité : 23 janvier 2022 - 22 janvier 2025

PART DES SITES PROXISERVE CERTIFIÉS ISO 14001 POUR LES ACTIVITÉS MAINTENANCE

Pourcentage de sites certifiés

Périmètre PROXISERVE SA





Engagement n°3

Agir en employeur responsable

Enjeux prioritaires

- Recrutement et fidélisation de nos collaborateurs
- Santé et sécurité au travail
- Formation et développement des compétences du personnel
- Promotion de la diversité et de l'égalité des chances

Devenir un employeur de référence pour le recrutement et l'intégration de ses nouveaux collaborateurs

Avec la croissance régulière de ses activités dans le domaine des services à l'habitat, le Groupe Proxiserve est un pourvoyeur important d'emploi local et durable. Le recrutement et la fidélisation des talents constituent de ce fait un enjeu majeur pour le Groupe.

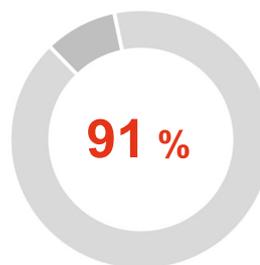
Depuis quelques années, le Groupe déploie des actions spécifiques pour mieux se faire connaître des candidats et particulièrement des jeunes. Une collaboration active avec les organismes locaux et régionaux, les lycées professionnels, les missions locales et l'AFPA permet de recruter et d'attirer les meilleurs candidats.

Proxiserve multiplie, par exemple, les actions de Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) en partenariat avec Pôle Emploi pour permettre la reconversion de demandeurs d'emploi vers ses métiers (dépanneurs chauffagistes, plombiers, poseurs de compteurs Linky). Certaines de ces sessions de recrutement sont montées par le biais de la méthode Pôle Emploi MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) permettant à des publics éloignés de ses typologies de postes d'y accéder (non-électriciens en particulier).



3 408 Collaborateurs

Effectifs Groupe
au 31 décembre 2022



Part de salariés en CDI
dans les effectifs Groupe

La refonte totale de son site internet amorcée fin 2020 et la multiplication et la diversification de ses canaux digitaux de recrutement (sites d'emplois et réseaux sociaux) ont permis de rendre Proxiserve plus visible auprès de potentiels candidats.

Parallèlement, un système de cooptation interne a été mis en place depuis un an et relayé dans le cadre d'une communication interne auprès de l'ensemble des collaborateurs. Cette démarche représente une source de recrutement importante.

1 100 Candidatures

reçues par le biais du site internet
au cours de l'année 2022

Attirer les jeunes vers le métier de technicien

Le Groupe favorise l'intégration, dans ses équipes, de jeunes techniciens en alternance.

Permettant à des jeunes de réaliser leur formation qualifiante au sein de notre entreprise, l'alternance est une source de pré-embauche volontairement privilégiée dans nos métiers dans lesquels l'autonomie est un incontournable pour une embauche définitive. Tout jeune en contrat d'alternance ou d'apprentissage est ainsi encadré par un tuteur expérimenté dédié soucieux de transmettre son savoir, reconnu et récompensé pour dans son rôle d'accompagnement (prime de tutorat).

Notre présence, tout au long de l'année, sur les forums emploi, dans les lycées professionnels, CFA, GRETA, CREPI, ainsi que l'accueil de collégiens (dispositif « Tous en stage ») nous permettent de faire connaître et promouvoir localement nos métiers auprès des plus jeunes.

Enfin, nous nous efforçons de donner une réponse favorable à la quasi-totalité des demandes de stage (stages de découverte ou stage dans le cadre d'une formation) sur le poste de techniciens pour mieux faire connaître nos métiers aux jeunes et futurs jeunes professionnels.

136 Jeunes en contrat

d'alternance ou d'apprentissage
Soit **4%** des effectifs Groupe



Réussir l'accueil des nouveaux embauchés

Le soin apporté à l'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés est une des conditions à la fidélisation de nos collaborateurs.

Des parcours d'intégration se généralisent au sein de l'ensemble de nos établissements. Le nouveau collaborateur suit ainsi un parcours de formation construit autour de périodes vécues en double avec un collaborateur expérimenté de l'entreprise.

Il est accompagné pendant plusieurs semaines par un tuteur ou un parrain identifié qui facilite son intégration dans l'entreprise

Il découvre ainsi l'organisation de l'entreprise et les spécificités de nos métiers, ainsi que les possibilités d'évolution qui s'offrent à lui.

Cette qualité d'accueil contribue à faire diminuer significativement le nombre de départs dans les premières années de présence.

630 nouveaux embauchés

Recrutements en 2022
(hors mutations entre filiales)

Réduire significativement le nombre d'accidents du travail

Proxiserve place l'humain au cœur de son projet d'entreprise et s'engage chaque jour à mettre en œuvre toutes les conditions pour assurer la sécurité de ses salariés.

Les mesures visant à garantir la santé et la sécurité des salariés s'appuient, en premier lieu, sur une démarche d'analyse des accidents de travail et de prévention des situations à risque.

Nous portons une attention particulière aux risques majeurs liés à nos métiers : électricité, travail en hauteur, manutention manuelle et risque routier.

Face à ces risques, chaque entité du Groupe anime sa feuille de route en matière de sécurité avec une ambition partagée : réduire le nombre d'accidents.

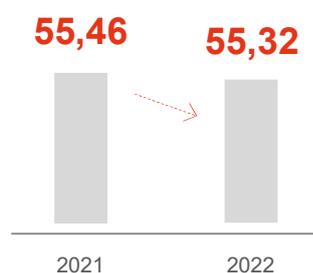
Pour y parvenir, les actions menées sont multiples : constitution d'un comité de pilotage national sur la sécurité, animation des quarts d'heure sécurité dans les agences, intégration des audits terrain QSE dans les actions managériales, sensibilisation d'un maximum de collaborateurs avec des supports de communication sans cesse renouvelés.

Grâce à ces actions, les indicateurs 2022 montrent une légère amélioration des performances sécurité sur le taux de fréquence.

TAUX DE FREQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Nombre d'accidents avec arrêt par millier d'heures travaillées

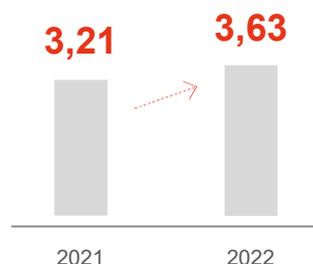
Périmètre UES PROXISERVE



TAUX DE GRAVITE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Nombre de jours d'arrêt par millier d'heures travaillées

Périmètre UES PROXISERVE



Développer en interne une véritable culture sécurité

La santé et la sécurité de chaque collaborateur est un enjeu quotidien qui fait partie intégrante de la culture du Groupe.

Soucieux de développer une vraie culture sécurité et faire diminuer son accidentologie, Proxiserve a poursuivi en 2022 la réalisation d'audits internes « sécurité » et la pratique des quarts d'heure sécurité.

700 Quarts Heure Sécurité

réalisés en 2022 dans toutes les agences Proxiserve

Développer l'autonomie, l'efficacité et la responsabilité des collaborateurs

Chaque année, le Groupe Proxiserve met fortement l'accent sur la formation, en vue d'accroître les compétences techniques, l'autonomie, l'efficacité et la responsabilité de chacun de ses salariés.

L'offre de formation au sein du Groupe est variée et s'étoffe en permanence afin de répondre au double objectif d'employabilité et d'adaptation aux enjeux technologiques, réglementaires et humains.

19 heures

Nombre moyen d'heures de formation par salarié en 2022

Formations E-learning et Webinaire

Des modules de formation interne type e-learning et webinaire sont apparus en 2022, agrémentés de tutoriels vidéo créés par notre Direction Technique afin d'illustrer par l'image les situations terrain auxquels nos techniciens sont confrontés.



Part de salariés formés en 2022
dans les effectifs Groupe

Faciliter l'évolution de carrière de ses collaborateurs

Proxiserve est avant tout un Groupe de main d'œuvre qui porte une attention toute particulière au développement des compétences et aux évolutions de carrière de ses collaborateurs.

Le processus de développement de carrière est un élément clé de la stratégie RH chez Proxiserve.

Pour mettre en œuvre de façon optimale ces développements de carrière, des entretiens individuels et des revues du personnel sont mis en place chaque année.

L'objectif est de permettre à chacun d'exprimer ses attentes en matière d'évolution professionnelle, de détecter de nouveaux potentiels, de les accompagner au travers des parcours de formation personnalisés et de leur proposer des évolutions.

505 salariés

Nombre de salariés concernés par une évolution de poste en 2022

Favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi

Grâce à son maillage territorial important et à la densité de son réseau d'agences, le Groupe Proxiserve contribue naturellement au développement de l'emploi local avec des actions ciblées sur les jeunes et les personnes en situation d'insertion.

Dans le cadre de l'attribution de marchés publics avec un grand nombre de bailleurs sociaux en France, Proxiserve et ses filiales mènent une politique volontaire et dynamique en matière d'emploi et d'insertion en favorisant notamment le recrutement de jeunes et l'accès à l'emploi des habitants issus des quartiers et zones prioritaires.

Dans le cadre du versement de la « Contribution au Développement de l'Apprentissage », le Groupe veille à nouer des liens dans la durée avec des écoles et des établissements scolaires partenaires qui forment aux métiers du bâtiment.



Au cours des dernières années, le Groupe a accompagné plusieurs salariés handicapés dans les démarches pratiques et administratives afin de faire reconnaître leur handicap, d'organiser l'aménagement de leur poste (ou de leur véhicule de service) et de leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences via des formations.

Une campagne de sensibilisation a été renouvelée sur ce thème en 2022 auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe pour faire connaître les conditions de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), reconnaissance soutenue par un système de primes dédiées.

Multiplication des POEC et des POEI en partenariat avec Pôle Emploi

Depuis plus de trois ans, Proxiserve, en association avec des agences Pôle emploi locales et des centres de formation, forme puis recrute de nouveaux collaborateurs dans le cadre de dispositifs de POEI/POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi).

Après une sélection de candidats proposés par les agences Pôle Emploi partenaires, des groupes de 12 à 15 stagiaires sont constitués pour suivre une formation d'une durée moyenne de 400 heures, les préparant aux métiers de l'entreprise dans les domaines de la maintenance des chaudières gaz, du multiservice ou des travaux.

A l'issue des formations théoriques et pratiques, entrecoupées de périodes d'immersion en agence avec l'accompagnement de tuteurs techniciens ou agents de maîtrise, les stagiaires se voient proposer une embauche au sein de l'entreprise (CDI, CDD, Contrat de Professionnalisation).

POLITIQUE HANDICAP

Taux d'emploi de personnes en situation de handicap

Groupe PROXISERVE



Promouvoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans l'entreprise

En matière d'égalité hommes-femmes, le Groupe a pris des engagements qui s'articulent autour de plusieurs axes : le recrutement, la formation, l'équilibre entre la vie professionnelle et la responsabilité familiale.

Historiquement et structurellement, les effectifs du Groupe sont majoritairement masculins. Les femmes sont très peu présentes au sein des formations techniques conduisant à nos métiers dans le service à l'habitat.

Au sein du Groupe, les techniciens sont encore dans leur quasi-totalité des hommes. Les femmes exercent pour leur très grande majorité des fonctions administratives et de support à l'exploitation

18 %

Part de femmes dans les effectifs
Groupe PROXISERVE



Le Groupe se mobilise pour mener régulièrement des actions destinées à promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes en prenant des mesures volontaires et ciblées en matière de recrutement, de formation et de développement professionnel.

En 2022, le Groupe a négocié un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise qui a pour but de mieux promouvoir l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et l'évolution de carrière des femmes dans l'entreprise.

86/100

Index de l'égalité professionnelle
entre les femmes et les hommes

Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle permet aux entreprises de mesurer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes et met en évidence les points de progression sur lesquels agir quand ces disparités sont injustifiées. L'Index est une note sur 100 points, calculée chaque année à partir de 4 ou 5 indicateurs suivant la taille de l'entreprise.



Engagement n°4

Améliorer nos principes de gouvernance

Enjeu prioritaire

- Ethique des affaires et bonne gouvernance

Adopter des pratiques professionnelles éthiques

Afin de prévenir les risques de corruption, le Groupe Proxiserve s'engage chaque année à ce que ses métiers soient exercés en respectant les normes nationales et internationales, les recommandations des organisations nationales, notamment en ce qui concerne le respect des principes fondamentaux en matière d'intégrité, de probité, d'éthique, la prise en compte des diversités culturelles et la préservation de l'environnement.

Publication d'un Code de Conduite

Dans ce but, Proxiserve a défini et formalisé les principes et règles éthiques qui guident son activité à travers la publication d'un Code de Conduite approuvé par les dirigeants de Proxiserve.

Ces principes intangibles de notre démarche éthique s'enrichissent régulièrement pour s'adapter au contexte réglementaire en matière d'éthique des affaires. Des actions de formation et de communication sont régulièrement réalisées pour favoriser leur appropriation par les collaborateurs et leur traduction dans leurs activités quotidiennes

Le Code de Conduite est mentionné intégralement dans le règlement intérieur des entités du Groupe. Par l'intermédiaire de ce règlement, déposé à l'inspection du travail et revêtant un caractère obligatoire dans l'entreprise, il est demandé à chaque salarié de prendre connaissance du Code de Conduite, d'en appréhender le contenu et de le respecter.



Nomination d'un Référent Ethique

Exemplaire dans le déploiement des mesures de « compliance » prévue par la loi Sapin II, le Groupe Proxiserve a nommé un Référent Ethique au sein du Groupe : Mme Marie-José GRAZIANI, actuelle Directrice Juridique du Groupe Proxiserve.

Ce Référent Ethique est chargé du dispositif d'alerte interne, du recueil de signalement prévu par la réglementation ainsi que par le Code de Conduite du Groupe Proxiserve.



Le dispositif d'alerte interne, accessible à tous les collaborateurs, permet de signaler, de bonne foi et de manière désintéressée, un manquement au Code de Conduite de Proxiserve. Il repose sur le respect tant par les salariés que par la direction de l'entreprise, des principes de bonne foi, de loyauté, de confidentialité et de proportionnalité entre la procédure et les objectifs poursuivis.

Cette procédure de signalement permet ainsi à tout salarié témoin d'un acte ou d'une tentative de corruption de contacter directement le Référent Ethique de Proxiserve.

Sécuriser la protection des données de nos clients

La protection des données personnelles de ses clients, prospects et collaborateurs est un sujet pris en compte par le Groupe Proxiserve.

Respect des exigences RGPD

L'intégration du Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) aux mesures existantes a été définie comme un chantier prioritaire et transversal.

Aux termes d'une analyse des exigences RGPD, le Groupe Proxiserve n'est pas dans l'obligation de nommer un délégué à la protection des données (DPO). Cependant, dans une démarche volontaire de conformité, le Groupe a désigné, parmi ses salariés, une personne plus particulièrement en charge de traiter et centraliser toutes les questions et problématiques soulevées par la réglementation en la matière et donc de vérifier la bonne application des règles en matière de RGPD au sein du Groupe.

Proxiserve a défini des conditions RGPD tant dans le cadre des relations avec ses clients que des relations avec ses fournisseurs. En cas de traitement de données personnelles, Proxiserve impose systématiquement à ses sous-traitants et fournisseurs, ses conditions RGPD afin de s'assurer du parfait respect par ces derniers de la réglementation applicable en matière de données personnelles.

Dans le cadre des relations avec ses clients, après examen des process avec la Direction des Systèmes d'Information, la Direction Juridique du Groupe Proxiserve valide l'ensemble des conditions contractuelles RGPD applicables à la relation client, et s'assure, si le client souhaite imposer ses propres conditions RGPD, que celles-ci coïncident avec les conditions RGPD du Groupe Proxiserve.

Pour faciliter l'exercice des droits relatifs aux données personnelles traitées par le Groupe Proxiserve en qualité de responsable de traitement, une adresse e-mail de contact (rgpd@proxiserve.fr) a été mise en place pour permettre d'obtenir des informations sur les traitements de données..

Mise à jour de la charte informatique

Afin d'assurer la sécurité de son système d'information, la DSI de Proxiserve a récemment mis à jour la charte utilisateur relative à la sécurité de l'information du Groupe Proxiserve. Cette charte régit strictement les conditions d'utilisation des ressources informatiques et des moyens de communication mis à la disposition des collaborateurs de l'entreprise.



Le système d'information étant pour Proxiserve une ressource stratégique indispensable à la conduite de ses activités et à la satisfaction de ses clients, la présente charte est un des principaux éléments défini par le Groupe pour lutter contre les nombreux risques en termes de sécurité (notamment virus, piratages, fraudes informatiques, etc...) et pour respecter la réglementation en vigueur.

Parce que « l'utilisateur » joue un rôle essentiel dans la sécurité informatique, cette charte stipule les règles et précautions que doit respecter tout utilisateur des systèmes d'information, afin d'adopter un comportement professionnel soucieux de la sécurité des systèmes d'information, à même de garantir un usage fiable et sécurisé des systèmes d'information de Proxiserve. Cette charte met notamment en évidence les dispositions suivantes : accès aux systèmes d'information, utilisation de la messagerie électronique, accès et utilisation de l'internet de l'entreprise, comportement en cas d'incident, etc...



155-159 rue Anatole France
92300 Levallois-Perret
France
Tél. +33 (0)1 41 49 52 00
www.proxiserve.fr