



Annexe au Rapport de Gestion

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2023

DE LA SOCIÉTÉ PROXISERVE SAS

PROXISERVE

Société par Actions Simplifiée au capital de 24 540 956 €

Siège social : 159 rue Anatole France Bâtiment B

92309 LEVALLOIS-PERRET Cedex

334 873 726 RCS NANTERRE

PRÉAMBULE

La présente Déclaration de Performance Extra-Financière « DPEF » répond aux dispositions des articles L. 225-102-1 et R. 225-104 à R. 225-105-2 du Code du Commerce, relatives aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale, environnementale et sociétale.

Les informations contenues dans ce rapport portent sur les activités de la société Proxiserve SAS au titre de l'année 2023 (exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023), sauf mention spécifique.

Les informations sociales, environnementales et sociétales publiées traitent des principaux risques et enjeux identifiés par la société Proxiserve SAS selon une analyse des risques (cf annexe dudit rapport), parmi les 43 thématiques visées à l'article R. 225-105 du Code du Commerce.

Toutefois, par exception à ce qui précède, le présent document n'intègre pas les informations sur le bien-être animal, la promotion d'une alimentation responsable, équitable et durable, la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire, la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives, les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves. Ces thèmes n'ont pas été identifiés comme des enjeux matériels pour Proxiserve.

De plus, certains indicateurs de reporting ne couvrent pas la totalité du périmètre de Proxiserve SAS. Ces restrictions sont mentionnées et précisées au niveau des indicateurs, à chaque fois qu'elles ont eu lieu, afin de faciliter la bonne interprétation de ces derniers.

Avec une approche des risques plus approfondie, réalisée en 2020, le Comité de Direction de Proxiserve a ainsi renforcé l'analyse et la maîtrise de ses impacts sociaux, environnementaux et sociétaux liés à son organisation et à ses activités. Cette démarche répond pleinement aux exigences de la DPEF avec une meilleure intégration des risques extra-financiers à travers l'élaboration de la matrice de matérialité de Proxiserve SAS présentée en annexe 2 dudit rapport.

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2023

Un contexte économique toujours complexe et très évolutif

Les activités de l'entreprise ont été impactées en 2023 par un contexte économique dégradé et très chahuté par une inflation qui a engendré des tensions sur nos coûts et sur les budgets de nos clients.

En effet, le prix des pièces de remplacement sur les équipements existants a considérablement augmenté. Ajoutons à cela l'augmentation du prix du carburant et la baisse des ventes de chaudières gaz liée à l'émergence des ventes de pompes à chaleur.

Notre priorité, répondre aux besoins de nos clients sur les économies d'énergie

Dans un environnement où la consommation énergétique reste un enjeu majeur, permettre à nos clients de réaliser des économies d'énergie et améliorer le confort et la sécurité des lieux de vie restent à juste titre au cœur des préoccupations de chacun.

Nos efforts commerciaux en 2023 ont justement porté leurs fruits sur le développement des ventes de pompes à chaleur (PAC) et des répartiteurs de frais de chauffage (RFC).

La réussite du partenariat entre VESTTA et les bailleurs de la région Hauts-de-France

VESTTA innove en apportant une vraie solution de valorisation aux bailleurs sociaux. En signant une charte d'engagement pour la valorisation des chaudières usagées, les bailleurs approfondissent leur politique en faveur d'une économie circulaire et de valorisation des déchets. Ce partenariat favorise également l'insertion des personnes éloignées de l'emploi.

En 2023, 7 bailleurs de la région Hauts de France se sont engagés à céder à VESTTA l'intégralité des chaudières issues de leurs chantiers pour recyclage et revalorisation.

Difficultés de recrutement face à la pénurie de main d'œuvre

Dans la continuité de 2022, les difficultés de recrutement chez Proxiserve sont restées importantes en 2023. Et pour cause, la pénurie de main d'œuvre qualifiée est toujours aussi problématique pour toutes les entreprises de la construction et du bâtiment.

Digitalisation de nos activités avec la mise en place du nouvel outil ORION

Grand chantier 2023, le déploiement du nouveau logiciel CRM ORION est une entreprise de longue haleine, ayant mobilisé de nombreux acteurs.

Le chantier ORION a été initié pour remplacer l'ancien outil SIEBEL arrivant en fin de cycle. Après une bascule sur une vingtaine d'agences, le déploiement se poursuit dans chaque région.

Les bénéfices d'un outil comme ORION sont nombreux : système moderne doté d'une interface utilisateur beaucoup plus simple, nombreuses possibilités de communication digitale avec nos clients et locataires (SMS, e-mails et autres). Facile à interfacer avec les nouveaux outils de communication clients. Il permet de décharger les collaborateurs de certaines tâches répétitives et fastidieuses. Enfin, sa gestion des bases de données est rigoureuse et permettra à Proxiserve de récolter une grande quantité de data et surtout de l'exploiter de façon optimale.

Une nouvelle gouvernance pour assurer la direction du Groupe Proxiserve

En janvier 2023, Sébastien RIVOAL a été nommé Directeur Général Exécutif du Groupe Proxiserve, en remplacement de Bénédicte MELOU, qui a fait valoir ses droits à la retraite à compter du premier semestre 2023.

SOMMAIRE

1 - ÊTRE UN ACTEUR CLE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	6
1.1 - Développement des offres durables et innovantes	6
1.11 - Installer des équipements favorisant les économies d'énergie	6
1.12 - Proposer des solutions de comptage intelligent pour l'eau et l'énergie	8
1.2 - Empreinte locale et impact sur les territoires	9
1.21 - Contribuer par nos activités à maintenir le parc immobilier social	9
1.22 - Aider les locataires de l'habitat social à maîtriser leurs consommations	10
1.23 - Soutenir le développement économique local	11
2 - LIMITER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	12
2.1 - Réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile	12
2.11 - Diminuer la consommation de carburant liée à notre parc véhicules	12
2.12 - Atteindre une réduction des émissions des GES de notre flotte véhicules	13
2.13 - Mener une politique d'électrification de notre flotte véhicules	14
2.2 - Efficacité énergétique de nos locaux	15
2.21 - Parvenir à une amélioration de l'efficacité énergétique de nos locaux	15
2.3 - Collecte, tri et valorisation de nos déchets	16
2.31 - Optimiser la collecte et le tri des déchets dans l'entreprise	16
2.32 - Encourager le recyclage et la valorisation des déchets	18
2.33 - Transformer les déchets liés à nos activités en ressources d'exploitation	20
2.34 - Réduire nos déchets de bureau et notamment nos déchets de papier	21
2.4 - Démarche environnementale structurée : certification ISO 14001	22
2.41 - Vérifier la conformité et l'efficacité de notre SME	22
2.5 - Bilan de nos émissions de gaz à effet de serre	23
2.51 - Calculer notre empreinte carbone : bilan carbone (scopes 1, 2 et 3)	23

3 - AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE 24

3.1 - Recrutement et fidélisation de nos collaborateurs	24
3.11 - Améliorer sa marque employeur au niveau du processus de recrutement	24
3.12 - Attirer les jeunes vers le métier de technicien chez Proxiserve	26
3.13 - Réussir l'accueil des nouveaux embauchés	28
3.14 - Entretenir un dialogue social continu	28
3.2 - Santé et sécurité au travail	29
3.21 - Réduire significativement le nombre d'accidents du travail	29
3.22 - Développer en interne une véritable culture sécurité	30
3.3 - Formation et développement des compétences du personnel	31
3.31 - Développer l'autonomie et l'efficacité de ses collaborateurs	31
3.32 - Faciliter l'évolution de carrière de ses collaborateurs	32
3.4 - Promotion de la diversité et de l'égalité des chances	33
3.41 - Favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi	33
3.42 - Promouvoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes	34

4 - AMÉLIORER NOS PRINCIPES DE GOUVERNANCE 35

4.1 - Ethique des affaires et bonne gouvernance	35
4.11 - Adopter des pratiques professionnelles éthiques	35
4.12 - Sécuriser la protection des données de nos clients	36

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 - Modèle d'affaires

Annexe 2 - Matrice de matérialité et risques

Annexe 3 - Note méthodologique

1 - ÊTRE UN ACTEUR CLE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

1.1 - Développement des offres durables et innovantes

1.11 - Installer des équipements favorisant les économies d'énergie

➤ Chaudières gaz à condensation

Dans le cadre des travaux de remplacement des chaudières gaz murales dans l'habitat, Proxiserve privilégie au bénéfice de ses clients le remplacement par des chaudières gaz à condensation.

Les chaudières gaz à condensation ont de nombreux avantages. La technologie de la condensation permet d'obtenir jusqu'à 30% d'économies d'énergie (source : ADEME) par rapport à une chaudière gaz classique. Une chaudière à condensation est également plus performante avec un rendement souvent supérieur à 100% grâce à la technique de récupération de chaleur présente dans les fumées. Consommant moins de gaz qu'une version classique, elle libère moins de dioxydes de carbone et d'oxydes d'azotes dans l'atmosphère (faibles émissions polluantes). Elle est donc plus respectueuse de l'environnement et s'inscrit pleinement dans une logique de développement durable.

Ces chaudières à condensation sont maintenant appelées chaudières à **Très Haute Performance Energétique** (THPE) en raison du rendement élevé qu'elles proposent.

En 2023, Proxiserve a donc acheté et distribué auprès de ses agences labellisées « Professionnel Gaz » **9 426 chaudières gaz à condensation** pour répondre à la demande de ses clients bailleurs soucieux de bénéficier de ces équipements favorisant les économies d'énergie.

Chaudières gaz
à condensation



9 426 chaudières THPE
➔ + 4 % par rapport à 2022

NOMBRE DE CHAUDIÈRES GAZ ACHETÉES

	2022	2023	Répartition 2023
Basse Température	3 595	2 580	21 %
Condensation	9 054	9 426	79 %
Nombre total de chaudières	12 649	12 006	100 %

Les chaudières gaz à condensation restent la référence

Avec l'interdiction des chaudières au fioul depuis juillet 2022, Proxiserve continue à encourager ses clients particuliers à remplacer leur chaudière au fioul vieillissante par une chaudière gaz à condensation ; et ce, malgré la diminution en 2023 des aides financières de l'Etat pour l'installation de ce type d'appareil.

➤ Pompes à chaleur

Toujours dans le cadre des travaux de rénovation énergétique dans l'habitat, la 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 inégal grâce à ses performances.

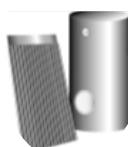
Cet équipement de chauffage thermodynamique prélève des calories dans une source renouvelable tels que l'air extérieur ou l'eau pour la transformer à plus haute température vers un autre milieu (un bâtiment, un local, un logement). La PAC est une technologie devenue incontournable avec une marge de progression technique et de diffusion importante : elle permet l'exploitation de différents gisements d'énergie renouvelable grâce à ses nombreuses déclinaisons.

L'installation d'une pompe à chaleur est également éligible aux aides financières en vigueur dans le cadre des travaux de rénovation énergétique dans l'habitat.

Soucieux d'accompagner ses clients dans la mise en place de ce type d'équipement, Proxiserve a acheté et distribué auprès de ses agences qualifiées « Qualibat RGE PAC » **915 pompes à chaleur** en 2023 contre 697 PAC en 2022.

Cette hausse par rapport à l'année dernière est représentative du marché de la pompe à chaleur qui a le vent en poupe grâce aux aides financières mises en place en 2023 par l'Etat. Face à la hausse des prix de l'énergie, le choix d'une solution utilisant des énergies renouvelables est devenu essentiel.

Pompes à chaleur



915 pompes à chaleur
↗ + 31 % par rapport à 2022

NOMBRE DE POMPES À CHALEUR ACHETÉES

	2022	2023	Répartition 2023
PAC Air / Eau	446	478	52 %
PAC Air / Air	251	437	48 %
Nombre total de PAC	697	915	100 %

Accompagner le remplacement des chaudières à gaz et à fioul par des solutions décarbonées

Pour atteindre l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le secteur du logement, nos clients bailleurs mettent l'accent sur une rénovation décarbonée de leur patrimoine en choisissant notamment des énergies décarbonées. La pompe à chaleur a l'avantage de cocher toutes les cases car elle permet des économies d'énergie tout en valorisant l'énergie naturellement décarbonée qu'elle puise dans l'environnement.

Avec la hausse constatée du nombre de pompes à chaleur achetées et installées en 2023, Proxiserve s'inscrit pleinement dans cette démarche d'accompagnement auprès de ses clients bailleurs.

1.12 - 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 clients de Proxiserve. Pour y répondre favorablement, Proxiserve propose des solutions de comptage innovantes permettant de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie pour une gestion efficace et maîtrisée des consommations.

Depuis plus de 15 ans, Proxiserve privilégie pour ses clients le système de télé-relève des compteurs. Cette technologie s'appuie sur des modules radio placés sur chaque compteur. Le module radio ainsi relié au compteur permet de relever à distance et de transmettre les données avec rapidité et fiabilité.

Afin d'équiper de modules radio les parcs compteurs de ses clients bailleurs séduits par les avantages apportés par cette technologie, Proxiserve a donc acheté et distribué auprès de ses agences dédiées au métier du comptage **127 639 compteurs radio** en 2023. En parallèle, Proxiserve a également continué d'acheter et d'installer des compteurs classiques (2 574 en 2023) pour répondre aux demandes spécifiques de certains clients.

Compteurs radio
(télé-relève)



127 639 compteurs

↘ - 38 % par rapport à 2022

NOMBRE DE COMPTEURS ACHETÉS

	2022	2023	Répartition 2023
Classique	3 333	2 574	2 %
Radio (télé-relève)	206 584	127 639	98 %
Nombre total de compteurs	209 917	130 213	100 %

Les conséquences de la baisse de la construction neuve

En 2023, nous avons senti les effets du recul de la construction de logements neufs et donc enregistré une baisse des achats et des mises en service de compteurs.

1.2 - Empreinte locale et impact sur les territoires

1.21 - Contribuer par nos activités à maintenir le parc immobilier social

De par ses activités de maintenance dans l'habitat, Proxiserve offre à ses clients des services à faible impact environnemental qui leur permet également d'améliorer leur performance énergétique.

Ses offres intègrent la mise en œuvre de prestations utiles et indispensables à l'habitant et qui sont au cœur des enjeux du développement durable.

Le métier du chauffage vise à entretenir les chaudières et à installer de nouveaux appareils qui permettent de consommer moins de combustibles. L'entretien annuel des chaudières garantit la sécurité du fonctionnement et le confort des habitants.

Le métier du comptage permet de maîtriser les consommations d'eau chaude, d'eau froide et demain les consommations de chaleur dans le logement.

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 est un axe important qui participe à la santé et la sécurité des habitants.

Proxiserve, leader des
services à l'habitat



5,4 millions d'interventions
réalisées en 2023

↘ - 1 % par rapport à 2022

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS PAR TYPE

Le nombre d'interventions réalisées correspond au nombre de certificats d'intervention enregistrés sur l'année 2023 dans nos outils de planification et de gestion des interventions (Oracle Siebel et Salesforce Orion).

Type d'intervention	2022	2023	Répartition 2023
Maintenance préventive - Visites d'entretien	3 920 655	3 926 133	72 %
Maintenance curative - Dépannages	1 316 082	1 290 227	24 %
Travaux	231 466	216 803	4 %
Etats des lieux	26 509	16 542	>1 %
Total	5 494 712	5 449 705	100 %

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

« *L'énergie verte est celle qui n'est pas consommée* » : cette phrase résume tout l'enjeu d'aujourd'hui qui consiste à mieux consommer en limitant les dérives de consommations à la fois d'eau et d'énergie (fuite et gaspillage) et en agissant sur l'axe comportemental.

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

La sensibilisation des familles et occupants des logements aux économies d'eau et d'énergie passe notamment par la mise à disposition des données de consommations et des conseils ciblés sur les gestes éco-citoyens permettant d'obtenir des économies significatives.

Dans cette optique, Proxiserve dispose de plusieurs outils complémentaires permettant aux occupants des logements de réduire leurs consommations d'eau et d'énergie par des comportements rationnels.

- Les fiches pratiques d'information destinées aux locataires délivrant plusieurs conseils et astuces pour réduire ses consommations d'eau et d'énergie au quotidien.
- Le portail internet « MyConso » (et son application mobile Smartphone) avec un accès personnalisé et sécurisé permettant de consulter à tout moment ses consommations individuelles et de détecter les éventuelles anomalies ou dérives de consommation.

Accès au
portail Web



113 791 licences utilisateurs

actives à fin 2023

contre 89 651 à fin 2022

↗ + 27 %

Motiver les locataires à adopter une consommation plus responsable

L'individualisation des compteurs d'eau et d'énergie et l'installation de compteurs connectés et communicants sont les meilleures solutions pour faire baisser la consommation en eau et en chauffage dans un immeuble : 15% à 25% en moyenne par immeuble constatés sur le chauffage et sur l'eau (source : Syndicat de la Mesure)

1.23 - Soutenir le développement économique local

Conscient de sa très forte interaction avec les territoires, la société Proxiserve est engagée de longue date dans une démarche responsable et solidaire au sein des régions. L'objectif visé par Proxiserve est d'accompagner le développement économique et social des territoires en renforçant sans cesse la bonne intégration de ses activités sur ces mêmes territoires. Organisée en 4 régions, Proxiserve dispose d'un réseau de proximité avec près de 100 agences locales sur le territoire national.

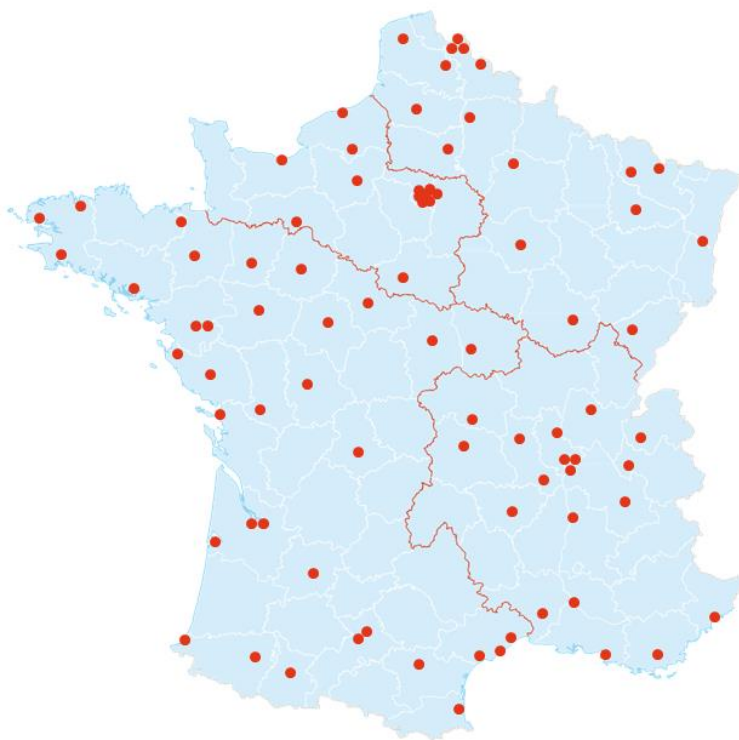
Implantations
territoriales



96 agences
réparties partout en France

ORGANISATION SYNTHÉTIQUE DE PROXISERVE

Siège Social
159 rue Anatole France Bâtiment B 92309 Levallois-Perret Cedex
Direction Régionale IDF Normandie
Immeuble Le Valmy 16/18 avenue Léon Gaumont 75020 Paris
Direction Régionale Nord Est
Parc du Pont Royal - Bâtiment I 251 avenue du Bois 59130 Lambersart
Direction Régionale Sud Est
Parc d'activité Roosevelt 1 rue Tati 69120 Vaulx-en-Velin
Direction Régionale Sud Ouest Atlantique
Parc d'activité de la Gardette Espace Rénova - Rue du Courant 33310 Lormont



VESTTA : un exemple concret associant insertion sociale et développement durable

Le projet VESTTA est né de la volonté de Proxiserve d'agir en faveur de l'environnement et de l'insertion sociale, via la récupération de pièces de chaudières, à travers des partenariats avec les bailleurs sociaux, dont l'impact social, économique et écologique sur les territoires est capital.

2 - LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

2.1 - Réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile

2.11 - Diminuer la consommation de carburant liée à notre parc véhicules

Au 31 décembre 2023, Proxiserve possède un parc de **2 258 véhicules** (dont 2 205 thermiques et hybrides). Il s'agit de véhicules de service (VS), de véhicules utilitaires (VU) et de véhicules particuliers (VP). La consommation totale du parc de véhicules sur 2023 s'élève à **3 984 748 litres** de carburant, soit une légère baisse de 0,5 % par rapport à l'année dernière.

Consommation
de carburant



4,0 millions de litres

↘ - 0,5 % par rapport à 2022

CONSOMMATION DE CARBURANT

	2022	2023
Nombre de véhicules thermiques et hybrides en circulation	2 223	2 205
Nombre de kilomètres parcourus	48 868 853	51 754 001
Volume de carburant consommé en litres	4 004 665	3 984 748
Consommation en litres de carburant par 100 km	8,2	7,7

En 2023, la consommation moyenne de carburant a légèrement baissé

L'amélioration de la consommation est liée à l'introduction de véhicules neufs au sein du parc automobile et au comportement éco-responsable des salariés conducteurs régulièrement sensibilisés sur ce sujet en 2023.

RÉPARTITION DU PARC VÉHICULES EN 2023

VS - VU : 90% du parc
3 654 540 litres de carburant
8,0 L / 100 km
↘ - 7 % par rapport à 2022



VP : 10% du parc
330 208 litres de carburant
5,4 L / 100 km
↘ - 3 % par rapport à 2022

2.12 - Atteindre une réduction des émissions des GES

Proxiserve est attentif à limiter sa consommation de carburant liée au transport qui constitue son principal poste d'émissions de gaz à effet de serre. Les émissions de GES ont atteint **7 678 tonnes d'équivalent CO₂** en 2023. Ces émissions baissent d'environ 1 % par rapport à l'exercice précédent.

Émissions de gaz
à effet de serre



7 678 Tonnes éq. CO₂
 - 1 % par rapport à 2022

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

	2022	2023
Nombre de véhicules en circulation (VS, VU et VP)	2 296	2 258
Nombre de kilomètres parcourus	49 426 162	52 116 610
Emissions de CO ₂ en kg	7 764 527	7 678 183
Emissions de GES en grammes éq. CO₂ par km	157	147

Proxiserve porte une attention toute particulière aux conditions de remplacement de chaque véhicule de sa flotte en privilégiant des modèles neufs qui consomment moins de carburant et émettent moins de CO₂. En 2023, Proxiserve a notamment modifié sa politique flotte automobiles en supprimant le référencement des véhicules diesel.

En 2023, Proxiserve a donc intégré au sein de sa flotte **437** véhicules neufs contre 245 en 2022, soit une hausse de 78 %. Cette augmentation est liée à la reprise du marché automobile en 2023 après les difficultés d'approvisionnement en véhicules neufs rencontrées l'année précédente.

Malgré cette hausse de véhicules neufs survenues en 2023, le quota de véhicules « propres » dans le renouvellement du parc automobile de Proxiserve ne progresse pas par rapport à l'année précédente.

RENOUVELLEMENT DE LA FLOTTE VÉHICULES

	2022	2023
Nombre de véhicules neufs livrés	245	437
Nombre de véhicules livrés à faibles émissions de CO ₂	3	4
Quota de véhicules « propres » dans le renouvellement du parc	1 %	1 %

Selon la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités), les véhicules « dits propres » à faibles émissions de CO₂ sont ceux rejetant moins de 60 g/km de CO₂. Il s'agit donc des véhicules 100% électriques et hybrides rechargeables (essence ou diesel + électrique).

2.13 - Mener une politique d'électrification de notre flotte véhicules

Toujours avec l'objectif de limiter les émissions de GES issues de sa flotte véhicules, le parc véhicules de Proxiserve compte **75** véhicules électriques et **29** véhicules hybrides en circulation à fin 2023.

Engagé dans un programme d'électrification de son parc véhicules, Proxiserve poursuit son ambition d'accroître le nombre de véhicules électriques au sein de sa flotte et de développer l'implantation de bornes de recharge au sein de ses agences.

Cette démarche volontariste vise notamment à intégrer les exigences réglementaires liées à la loi d'orientation des mobilités (LOM) qui prévoit pour Proxiserve l'obligation de renouveler, depuis le 1^{er} janvier 2022, 10% de sa flotte de véhicules par des véhicules à faibles émissions de CO₂.

Véhicules électriques
et hybrides



104 véhicules dans le parc
↗ + 28 % par rapport à 2022

VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES PRÉSENTS DANS LE PARC

	2022	2023
Nombre de véhicules en circulation (VS, VU et VP)	2 296	2 258
Nombre de véhicules électriques et hybrides en circulation	81	104
Quota de véhicules électriques et hybrides au sein du parc véhicules	4 %	5 %

REPARTITION À FIN 2023



Verdir notre flotte de véhicules, la progression se poursuit en 2023

Le verdissement de notre flotte de véhicules n'est pas seulement une obligation réglementaire à laquelle nous devons répondre (loi LOM). C'est également un levier majeur pour réduire l'impact carbone de notre entreprise, un moyen de faire des économies et d'atteindre nos objectifs RSE.

2.2 - Efficacité énergétique de nos locaux

2.21 - Parvenir à une amélioration de l'efficacité énergétique de nos locaux

L'électricité chez Proxiserve est aujourd'hui la principale source d'énergie utilisée pour les besoins en chauffage et en éclairage des différents locaux répartis sur l'ensemble du territoire national.

Durant l'exercice 2023, Proxiserve a donc consommé près de **2 346 MWh** d'énergie (dont 2 147 MWh d'électricité et 199 MWh de gaz), soit une hausse d'environ 8 % par rapport à l'année dernière.

Consommation
d'énergie



2 346 MWh

↗ + 8 % par rapport à 2022

CONSOMMATION D'ÉNERGIE EN KWH

Les données sur la consommation d'électricité et de gaz sont issues du contrat cadre avec le fournisseur EDF. Tous les sites Proxiserve sont inclus (siège social, directions régionales, agences maintenance et comptage).

	2022	2023
Consommation d'électricité en kWh	1 981 739	2 146 927
Consommation de gaz en kWh	186 976	198 928
Consommation totale d'énergie en KWh	2 168 715	2 345 855
Emissions de GES en Tonnes eq. CO2	159	172

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie sont calculées par l'application de facteurs d'émissions de GES issus de la base carbone de l'ADEME, soit 0,0599 kgCO2e/kWh pour l'électricité et 0,2160 kgCO2e/kWh pour le gaz.

Pour compléter l'évaluation de la performance énergétique de ses locaux, Proxiserve s'impose le suivi d'un indicateur égal à la consommation d'électrique et de gaz (en énergie primaire) divisée par la superficie des locaux chauffés. En 2023, la consommation moyenne d'énergie des locaux occupés par Proxiserve représente donc **201 kWhEP/m2.an**, contre 184 en 2022. Une valeur en légère hausse qui reste représentative d'une étiquette énergétique de classe D.

Avec son siège social implanté dans un immeuble certifié HQE Exploitation et BREEAM In Use (sis 159 rue Anatole France à Levallois Perret), Proxiserve bénéficie d'une occupation de locaux à haute performance énergétique et environnementale.

En parallèle, plusieurs actions d'amélioration énergétique sont menées à l'échelle régionale et locale dans le cadre de notre démarche environnementale certifiée ISO 14001. Ces actions concernent la mise en place de l'éclairage par LED sur différentes agences Proxiserve ou encore le déploiement de campagnes de sensibilisation auprès des collaborateurs sur les gestes éco-responsables au bureau

2.3 - Collecte, tri et valorisation de nos déchets

2.31 - Optimiser la collecte et le tri des déchets dans l'entreprise

La mise en place d'un Système de Management Environnemental certifié ISO 14001 induit chez Proxiserve une gestion spécifique des déchets avec la mise en œuvre d'actions de tri et de recyclage conformes aux dispositions réglementaires sur le sujet.

Ainsi, des efforts particuliers sont faits sur les différents sites de Proxiserve pour prévenir la production de déchets, trier, réemployer, recycler, valoriser ou à défaut éliminer les déchets de manière sûre et dans des conditions respectueuses de l'environnement.

Dans le cadre des travaux et opérations de maintenance réalisés pour le compte de ses clients, Proxiserve génère différents types de déchets issus notamment de la dépose des équipements usagés et remplacés. Les principaux déchets sont :

Les déchets non dangereux : ce sont des déchets ni inertes, ni dangereux pour l'environnement ou la santé. Ils regroupent des déchets issus des activités de Proxiserve (carton, papier, bois, métaux, verre, plastiques, fraction minérale, plâtre). Ils font notamment l'objet d'une valorisation par recyclage.

Les déchets dangereux : ils contiennent des substances dangereuses pour l'environnement ou la santé. Ils présentent une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : nocif, explosif, comburant, inflammable, irritant, toxique, cancérigène, infectieux, corrosif, mutagène. Ils proviennent des activités de maintenance exercées par Proxiserve : amiante, aérosols, DEEE, fluides frigorigènes, résidus de produits chimiques. Ils sont triés à la source et recyclés par des prestataires spécialisés.

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 conforme 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.

➤ Déchets non dangereux

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.

Quantité totale de
déchets non dangereux



2 050 Tonnes

↘ - 5 % par rapport à 2022

DÉCHETS NON DANGEREUX PRODUITS ET COLLECTÉS

Les données ci-dessous sont issues du reporting annuel 2023 émis par les différents prestataires en charge de la collecte et du traitement des déchets dans toutes les agences Proxiserve (à l'exception des agences comptage).

Quantité en tonnes	2022	2023
Déchets produits et collectés en mélange	1 371	1 192
Déchets produits et collectés séparément	795	858
Quantité totale de déchets non dangereux produits et collectés	2 166	2 050
Quote-part de déchets triés en vue d'être recyclés ou valorisés	37 %	42 %

➤ Déchets dangereux

Soucieux d'une démarche responsable en matière de collecte, de tri et de traitement de ses déchets dangereux, Proxiserve a engagé des partenariats avec différents prestataires agréés (déclarés en Préfecture) pour la collecte, le transport et l'élimination des déchets spécifiques réglementés en lien avec les métiers de la maintenance et pour se conformer aux textes réglementaires et notamment au Décret n° 2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets.

Quantité totale de
déchets dangereux



21 Tonnes

➡ + 300 % par rapport à 2022

DÉCHETS DANGEREUX PRODUITS ET COLLECTÉS

Les données ci-dessous sont issues du registre des déchets sortants de l'année 2023 : export réalisé à partir de la plateforme nationale Trackdéchets qui interconnecte tous les acteurs de la chaîne déchets dangereux.

Quantité en kg	2022	2023
Déchets produits et collectés en vue d'être traités dans les filières appropriées	5 139	20 617
Quantité totale de déchets dangereux produits et collectés	5 139	20 617

Toutes les agences Proxiserve en France sont utilisatrices de Trackdéchets : la plateforme numérique de l'Etat qui dématérialise la traçabilité des déchets dangereux pour garantir la circulation de l'information entre tous les acteurs, conformément à la réglementation en vigueur.

Trackdéchets : une solution efficace pour le suivi et la traçabilité de nos déchets dangereux

La plateforme Trackdéchets, obligatoire depuis le 1^{er} juillet 2022 pour tous les acteurs de la filière déchets, nous permet dorénavant d'obtenir une meilleure traçabilité de nos déchets dangereux et donc un reporting annuel 2023 beaucoup plus efficace et exhaustif que celui de l'année précédente.

2.32 - Encourager le recyclage et la valorisation des déchets

➤ Tri et valorisation des déchets non dangereux

Les obligations de tri et de valorisation des déchets non dangereux ont été étendues par le décret n°2021-950 du 16 juillet 2021. Aujourd'hui l'obligation de tri à la source s'applique sur 7 flux de déchets : papier-carton, métal, plastique, verre, bois, fraction minérale inerte et plâtre.

Dans le but de valoriser ces différents déchets non dangereux et d'encourager l'économie circulaire, toutes les agences Proxiserve s'attachent à mettre en place, sur ses sites, des procédures de collecte et de recyclage des matières valorisables avec un rachat de matière par les prestataires de déchets.

DÉCHETS NON DANGEREUX VALORISÉS AVEC UN RACHAT DE MATIÈRES

Les données ci-dessous sont issues du reporting annuel 2023 émis par les différents prestataires en charge de la collecte et du traitement des déchets dans toutes les agences Proxiserve (à l'exception des agences comptage).

	2022	2023
Quantité de déchets non dangereux produits et collectés (en tonnes)	2 166	2 050
Quantité de déchets collectés faisant l'objet d'une valorisation (en tonnes)	325	369
Quote-part de déchets valorisés avec un rachat de matières	15 %	18 %

➤ Collecte et valorisation des chaudières usagées à partir de VESTTA

VESTTA est un projet pilote porté par la Direction Régionale Nord-Est de Proxiserve et marqueur de notre démarche RSE. Il répond à deux enjeux : s'inscrire dans un modèle d'économie circulaire en transformant les rebuts et déchets liés à nos activités en ressources d'exploitation et être un activateur d'emploi et d'insertion en développant de nouvelles ressources humaines.

Ce modèle porteur de solutions durables a réellement débuté en 2020 avec la mise en route du centre de valorisation pour la collecte, le recyclage et la valorisation des déchets (chaudières et robinetterie).

Ce centre de valorisation collecte les chaudières déposées par les agences de la région Nord-Est selon une procédure bien définie permettant de distinguer les chaudières « fonctionnelles » pour la récupération des pièces (reconditionnement) et celles « non fonctionnelles » dédiées à la filière recyclage auprès d'un prestataire spécialisé (Derichebourg Environnement).

**Chaudières usagées
expédiées vers VESTTA**



3 307 Chaudières

➤ + 50 % par rapport à 2022

RECYCLAGE DES CHAUDIÈRES USAGÉES À PARTIR DU CENTRE VESTTA

Les données ci-dessous concernent principalement le périmètre géographique de la région Nord Est, soit 18% des agences et 16% de l'effectif de Proxiserve.

	2022	2023
Nombre de chaudières usagées expédiées vers le centre Vestta	2 208	3 307
Nombre de chaudières neuves consommées (installées en remplacement)	2 771	3 244
Taux de recyclage des chaudières usagées via le centre Vestta	80 %	102 %

PROVENANCE DES CHAUDIÈRES USAGÉES EXPÉDIÉES VERS LE CENTRE VESTTA EN 2023

Nombre de chaudières :



Parmi les **3 307** chaudières usagées expédiées vers le centre VESTTA au cours de l'année 2023, la majorité des chaudières récupérées (60%) proviennent des agences Proxiserve de la région Nord-Est.

Les autres chaudières usagées ont été envoyées par certains bailleurs de la région Hauts de France (34%) qui ont signé la charte d'engagement VESTTA et par quelques agences Proxiserve de la région Sud Ouest Atlantique (6%).

Les bailleurs s'engagent pour le recyclage des chaudières

En 2023, 7 bailleurs de la région Hauts de France se sont engagés aux côtés de Proxiserve en faveur de l'économie circulaire et de la valorisation des déchets. SIP, AMSOM, Vilogia, Habitat Hauts de France, Habitat du Nord, Logis Métropole et Partenord Habitat ont tous signé la charte d'engagement VESTTA.

Concrètement, les bailleurs s'engagent à céder à VESTTA l'intégralité des chaudières issues de leurs chantiers pour recyclage et revalorisation. Une démarche locale en faveur de l'économie circulaire en réduisant l'impact de la fin de vie des chaudières usagées sur l'environnement.

2.33 - Transformer les déchets liés à nos activités en ressources d'exploitation

➤ Récupération et reconditionnement des équipements électroniques

Dans le but de valoriser ses déchets et d'encourager l'économie circulaire, Proxiserve a notamment mis en place au sein de ses agences une procédure nationale de collecte et de réparation des cartes électroniques de chaudières.

Ces équipements de toutes marques sont collectés par les agences et récupérés par un prestataire spécialisé (Electro-Standard) pour être ensuite rénovés, testés, nettoyés et remis à la disposition des agences en fonction de leurs besoins.

Cette solution de réparation et de réutilisation des cartes électroniques reconditionnées s'inscrit dans une vraie démarche d'économie circulaire.

COLLECTE ET RÉPARATION DES CARTES ÉLECTRONIQUES

	2022	2023
Nombre de cartes électroniques usagées et collectées en vue d'être rénovées	4 320	4 767
Nombre de cartes électroniques reconditionnées et redistribuées aux agences	3 921	4 786
Taux de réutilisation de cartes électroniques	91 %	100 %

➤ Reconditionnement de pièces à partir du centre VESTTA

A partir des 3 307 chaudières usagées et réceptionnées en 2023, le centre de valorisation VESTTA a récupéré et reconditionné 1 198 pièces pour en redistribuer 1 577 pièces revalorisées directement aux agences de la région Nord-Est en fonction de leurs besoins tout au long de l'année.

PIÈCES RECONDITIONNÉES À PARTIR DU CENTRE VESTTA

Les données ci-dessous ne concernent uniquement que le périmètre géographique de la région Nord Est, soit 18% des agences et 16% de l'effectif de Proxiserve.

	2022	2023
Nombre de pièces reconditionnées et revalorisées à partir du centre Vestta	770	1 198
Nombre de pièces revalorisées chez Vestta et redistribuées aux agences	1 933	1 577
Taux de réutilisation de pièces reconditionnées via le centre Vestta	251 %	132 %

Les pièces issues de l'économie circulaire : une solution d'avenir pour les agences Proxiserve

Malgré une baisse constatée en 2023 liée à des pertes de contrats sur la région Nord-Est, le recours aux pièces reconditionnées par VESTTA offre une perspective écologique indéniable et permet aux agences Proxiserve des gains économiques substantiels tout en améliorant leur image de marque auprès d'une clientèle toujours plus soucieuse du réchauffement climatique et de ses conséquences, déjà bien perceptibles.

2.34 - Réduire nos déchets de bureau et notamment nos déchets de papier

➤ Consommation de papier de bureau

Malgré le développement du numérique, le papier reste la principale source de déchets de bureau chez Proxiserve. En 2023, des actions de sensibilisation ont été menées auprès des collaborateurs afin d'encourager une diminution de la consommation de papier (réfléchissez avant d'imprimer) et de favoriser l'utilisation de papier 100% recyclé.

Consommation
de papier



24 Tonnes

↘ - 9 % par rapport à 2022

CONSOMMATION DE PAPIER DE BUREAU

Les données ci-dessous sont issues du reporting annuel achats via notre fournisseur national de papier (Lyreco) sur le périmètre de certification ISO 14001 de Proxiserve : 97 sites en 2023, soit 95 % de l'effectif Proxiserve.

	2022	2023	Evolution
Quantité totale de papiers achetés (en kg)	26 728	24 251	- 9%
dont papier classique (en kg)	20 761	13 911	- 33%
dont papier certifié 100% recyclé (en kg)	5 967	10 340	+ 73%
Taux de consommation de papier recyclé	22 %	43%	

➤ Recyclage des déchets de bureau

Le recyclage des déchets de bureau est pris en compte, au niveau de chaque agence Proxiserve, par la collecte, le tri à la source, le recyclage et la valorisation en filière de traitement spécifique des déchets de papiers et d'emballages de boissons (canettes, bouteilles, gobelets).

Papier / Carton



11 714 Kg

collectés et recyclés

↗ + 36 % par rapport à 2022

Emballages Boissons



909 Kg

collectés et recyclés

↗ + 109 % par rapport à 2022

En parallèle de ces solutions de collecte et de recyclage, les déchets de bureau produits au niveau du Siège social sont également collectés et triés par un prestataire spécialisé (Tri-O & Greenwishes) en charge de la gestion des déchets sur l'ensemble du bâtiment Place de Seine à Levallois-Perret.

2.4 - Démarche environnementale structurée : certification ISO 14001

2.41 - Vérifier la conformité et l'efficacité de notre SME

Soucieux de maîtriser les impacts environnementaux liés à ses activités et de se conformer aux exigences réglementaires, Proxiserve s'est engagé dans une démarche de certification ISO 14001 (version 2015) de son Système de Management Environnemental.

L'engagement de Proxiserve en faveur de la protection de l'environnement a été récompensé par l'obtention du certificat ISO 14001 dès 2019. Cette certification concerne aujourd'hui toutes les activités de maintenance exercées par Proxiserve dans l'habitat collectif, individuel et tertiaire.



100% des sites Proxiserve en France
certifiés ISO 14001 pour les activités de maintenance

Afin d'examiner la conformité et l'efficacité de son SME par rapport à la norme ISO 14001 au sein de son organisation multi-sites (composée d'un réseau d'agences), Proxiserve a décidé de mettre en place un programme d'audit interne par échantillonnage des sites.

Selon ce programme d'audit interne, tous les sites inclus dans la portée de certification seront audités au minimum une fois tous les 3 ans au cours de la période de validité du certificat ISO 14001. La planification des audits, utilisant l'approche par échantillonnage de sites, suit donc un cycle de 3 ans avec **36 audits internes** réalisés au cours de l'année 2023.

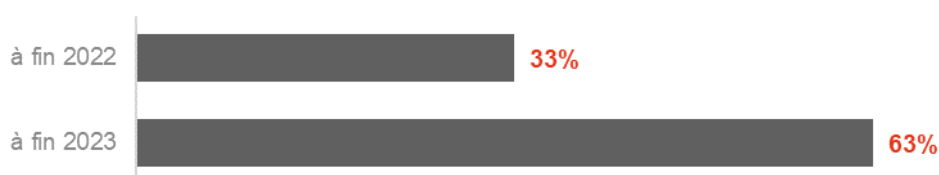
Audit interne
ISO 14001



36 audits réalisés
↗ + 38 % par rapport à 2022

TAUX DE RÉALISATION DU PROGRAMME D'AUDIT INTERNE

Chaque site doit être audité au minimum une fois tous les 3 ans au cours de la période de validité du certificat ISO 14001 (certificat valable du 23 janvier 2022 au 22 janvier 2025). **Objectif : 100% à fin 2024.**



2.5 - Bilan de nos émissions de gaz à effet de serre

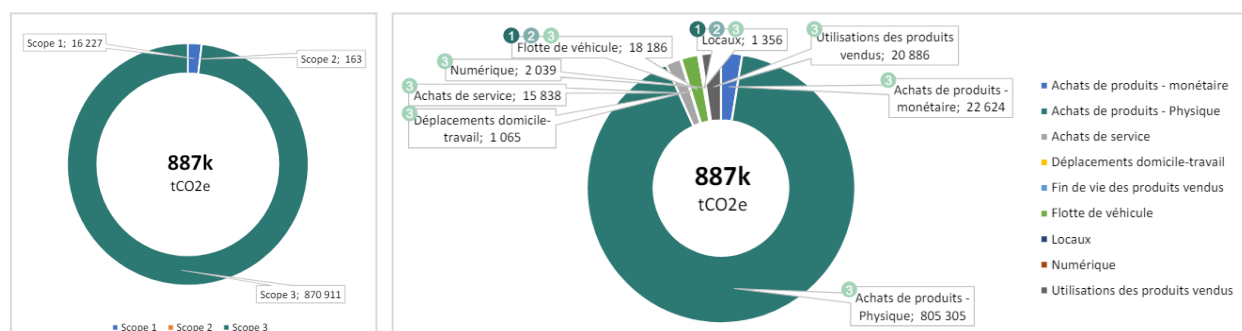
2.51 - Calculer notre empreinte carbone : bilan carbone (scopes 1, 2 et 3)

En réalisant son premier bilan carbone en 2023, Proxiserve a franchi une étape significative dans sa démarche RSE. Cette évaluation, réalisée avec l'accompagnement de Greenscope, témoigne de l'engagement ambitieux du Groupe Proxiserve à mesurer et à réduire son empreinte carbone de manière exhaustive et responsable.

Ce premier bilan carbone complet (scopes 1, 2 et 3) a été réalisé à partir des données 2022 sur l'ensemble des activités du Groupe Proxiserve. Une mise à jour 2023 est d'ores et déjà programmée. Toutefois, celle-ci n'est pas encore disponible à la date de publication du présent rapport.

Synthèse du bilan carbone 2022 du Groupe Proxiserve réalisé par Greenscope.
Résultats publiés en mars 2024

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR POSTE D'ÉMISSION - Scopes 1, 2 et 3



Méthodologie :

Les émissions liées aux données d'activités sont calculées à partir des **données physiques et monétaires** transmises par Proxiserve, comme indiqué ci-contre. Les bases de données utilisées sont principalement la base **INIES** (secteur de la construction, pour les achats de produits) et **ADEME** pour les données physiques et monétaires. Lorsque c'était possible, l'empreinte carbone a été calculée sur les différents Pôles : **Maintenance, Comptage, IRVE, Chauffage, Electricité**. Il s'agira de **compléter ces données en 2023 et en 2024**, pour augmenter le niveau de précision et la complétude des données de 2022.

Analyse :

Au global, **90% des émissions sont issues du scope 3** : achats de produits - données physiques ; suivi du reste des achats de produits et services (5%), de l'utilisation des produits (2%) et de la flotte de véhicules (2%). Cela s'explique par l'empreinte carbone élevée des produits vendus par Proxiserve pour le secteur de la construction, via le canal des achats.

Piste d'actions sur les achats et ventes de produits (scope 3) :

S'inscrire dans la stratégie nationale bas carbone en faisant **évoluer le mixte technologique et géographique des produits achetés et vendus** par Proxiserve pour réduire l'empreinte carbone liée à la consommation de gaz. Aujourd'hui, le gaz est la 2nd énergie la plus consommée dans le bâtiment derrière l'électricité soit 27% de l'énergie et doit passer à 7% d'ici 2050 (Carbone 4).

3 - AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

3.1 - Recrutement et fidélisation de nos collaborateurs

3.11 - Améliorer sa marque employeur

De par ses activités de maintenance dans l'habitat, Proxiserve est un pourvoyeur important d'emploi local et durable. Les activités de Proxiserve nécessitent que ses agences en France soient situées au plus près de ses clients. Ces activités de proximité génèrent donc de l'emploi non délocalisable.

Au 31 décembre 2023, Proxiserve emploie **2 692 salariés** en France, contre 2 712 salariés au 31 décembre de l'année précédente. Ce reporting RH concerne l'effectif physique total de la société, incluant les CDI, CDD et alternants (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage).

Cet effectif comprend les salariés du comptage (218) et de la maintenance (2 474). Il est réparti sur l'ensemble du territoire national et recensé selon un découpage régional correspondant aux Directions Régionales de Proxiserve ainsi qu'au Siège social à Levallois-Perret.

Effectif inscrit au
31 décembre 2023



2 692 salariés

↘ - 1 % par rapport à 2022

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Région	2022	2023	Répartition 2023
Île-de-France Normandie	786	790	29 %
Nord Est	414	422	16 %
Siège social	103	103	4 %
Sud Est	508	438	16 %
Sud Ouest Atlantique	901	939	35 %
Total	2 712	2 692	100 %

L'amélioration des conditions de travail en 2023 à travers des exemples concrets

Améliorer le bien-être de ses salariés au travail est un facteur clé pour conserver une marque employeur solide et de qualité. Voici quelques exemples d'actions menées en 2023 chez Proxiserve pour améliorer la qualité de vie au travail et pour développer l'engagement de ses collaborateurs :

Remplacement des tablettes numériques par des smartphones, développement du télétravail pour certains collaborateurs, installation de fontaines à eau dans les agences, dotation de gourdes isothermes aux techniciens.

Afin de permettre à l'entreprise d'accompagner son développement et de progresser grâce à la qualité des hommes et des femmes qui la composent, le recrutement est un enjeu prioritaire pour Proxiserve.

En 2023, Proxiserve a conduit une politique active en matière de recrutement avec **731 entrées** tous contrats en France. A quelques unités près, ce chiffre demeure à l'identique de l'année dernière.

Dans le cadre des embauches, Proxiserve privilégie les contrats stables : **89 %** des salariés disposent d'un contrat à durée indéterminée (CDI). La technicité des métiers chez Proxiserve impose justement un apprentissage professionnel long. Le recourt aux contrats à durée déterminée (CDD) reste donc minoritaire et se limite essentiellement au remplacement des salariés en absence de longue durée et aux surcroûts temporaires d'activité.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT

	2022	2023	Répartition 2023
CDI	2 443	2 409	89 %
CDD (dont alternants)	269	283	11 %
Total	2 712	2 692	100 %

La population de techniciens (statut ouvrier) constitue la catégorie socioprofessionnelle majoritaire chez Proxiserve, soit **61 %** de l'effectif. La seconde catégorie la plus représentée est celle des agents de maîtrise (profil chef d'équipe et agent administratif). La répartition entre les différentes catégories socioprofessionnelles est globalement stable d'une année sur l'autre.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE

Catégorie	2022	2023	Répartition 2023
Ouvriers	1 652	1 638	61 %
Employés	372	389	14 %
Agents de Maîtrise	459	435	16 %
Cadres	229	230	9 %
Total	2 712	2 692	100 %

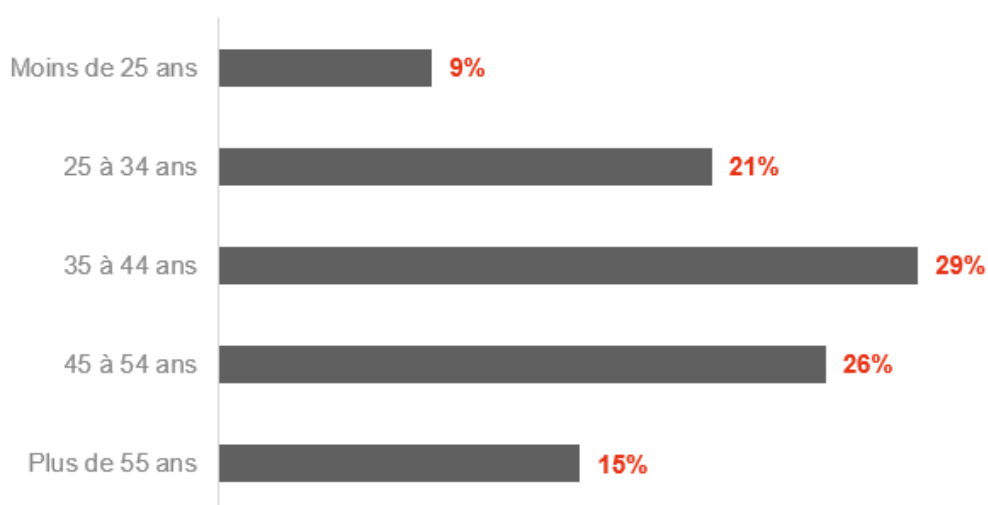
3.12 - Attirer les jeunes vers le métier de technicien

L'âge moyen des salariés de Proxiserve s'élève à **42 ans** au 31 décembre 2023. La structure des effectifs en fonction de l'âge est relativement homogène. Les salariés âgés entre 35 et 44 ans sont les plus nombreux, ils représentent 29 % de l'effectif de la société.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR TRANCHE D'ÂGE

Classe d'âge	2022	2023
Moins de 25 ans	233	242
25 à 34 ans	574	559
35 à 44 ans	809	793
45 à 54 ans	691	688
Plus de 55 ans	405	410
Total	2 712	2 692

PYRAMIDE DES ÂGES EN 2023



Soucieux d'accompagner les jeunes à trouver leur premier emploi, Proxiserve s'engage chaque année à prendre des stagiaires, des alternants en apprentissage et en contrat de professionnalisation. Ainsi dans le cadre des engagements du contrat de génération concernant l'emploi des jeunes, Proxiserve a accueilli en 2023, **119 jeunes** en contrat d'alternance (apprentissage ou professionnalisation) contre 110 en 2022.

Contrat d'alternance
ou d'apprentissage



119 jeunes

↗ + 8 % par rapport à 2022

Afin de promouvoir ses activités et ses métiers auprès des jeunes, Proxiserve est également très investi dans les relations avec l'enseignement. Cela se traduit par différentes actions ou partenariats sur le plan régional ou local : présence sur les forums emploi, dans les lycées professionnels, CFA, GRETA, CREPI, ainsi que l'accueil de collégiens via le dispositif « Tous en stage ».

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

RÉPARTITION DES JEUNES ALTERNANTS EN 2023

Région	Hommes	Femmes	Total	Part dans l'effectif
Île-de-France Normandie	49	2	51	6 %
Nord Est	22	4	26	6 %
Siège social	5	3	8	8 %
Sud Est	12	4	16	4 %
Sud Ouest Atlantique	14	4	18	2 %
Total	102	17	119	4 %

L'apprentissage : une réponse face à la pénurie de main d'œuvre

Le nombre de contrats d'alternance ou d'apprentissage a augmenté en 2023 chez Proxiserve. Cela démontre un engagement fort de l'entreprise pour la formation des jeunes. En investissant dans l'alternance, Proxiserve peut notamment combler ses difficultés de recrutement et réduire sa dépendance à un marché du travail tendu.

3.13 - Réussir l'accueil des nouveaux embauchés

Dans un marché du travail en forte tension, le soin apporté à l'accueil des nouveaux embauchés est une des conditions indispensables à l'attractivité, la bonne intégration et la rétention des meilleurs profils dans nos effectifs.

Ainsi, des parcours d'intégration ont été mis en place et se généralisent actuellement au sein de l'ensemble de nos établissements. Une base documentaire est mise à disposition de tout nouvel embauché pour lui faire découvrir et maîtriser rapidement l'organisation et les process en vigueur dans l'entreprise. Le nouveau collaborateur suit également un parcours d'accueil et de formation rythmé par des périodes en doublon avec un collaborateur expérimenté de l'entreprise, parcours suivi individuellement par les gestionnaires ressources humaines.

Le livret d'accueil Proxiserve, un document indispensable pour la bonne intégration des nouveaux salariés

Afin d'assurer une intégration réussie de ses nouveaux collaborateurs, la remise du livret d'accueil Proxiserve est une étape incontournable le premier jour d'embauche. Véritable support d'information, ce document fournit au nouveau salarié toutes les informations pratiques utiles lui permettant de réussir son arrivée chez Proxiserve : présentation de l'entreprise, organisation du temps de travail, composition de la rémunération, informations sur la mutuelle et la prévoyance, les dispositifs de congés, la politique santé sécurité et la démarche environnementale.

3.14 - Entretenir un dialogue social continu

Proxiserve s'engage depuis plusieurs années à faire évoluer sa politique sociale notamment à travers la négociation d'accords collectifs. Des négociations d'accords d'entreprise sur différents sujets sont engagées régulièrement avec les organisations syndicales au niveau de la société. Leurs dispositions s'appliquent à l'ensemble des salariés de l'Unité Economique et Sociale (UES) de Proxiserve.

Soucieux de conserver un climat social propice à la performance de la société et à l'épanouissement des salariés, Proxiserve a engagé, au cours de l'année 2023, différentes discussions avec les salariés et les organisations syndicales qui ont abouti à la conclusion de nouveaux accords.

ACCORDS SIGNÉS EN 2023

- *Accord autorisant le recours au vote électronique (signé le 06/07/2023)*
- *Avenant n°1 à l'accord sur les moyens des institutions représentatives du personnel de l'UES Proxiserve (signé le 11/07/2023)*
- *Avenant n°1 à l'accord relatif à la mise en place et au fonctionnement du Comité Social et Economique au sein de l'UES Proxiserve (signé le 11/07/2023)*
- *Protocole d'accord pré-électoral CSE (signé le 21/07/2023)*
- *Procès-verbal d'accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) sur les salaires 2023 au sein de l'UES Proxiserve (signé le 17/07/2023)*
- *Accord relatif au régime de frais de santé (signé le 19/12/2023)*

3.2 - Santé et sécurité au travail

La prévention des risques d'accidents du travail chez Proxiserve repose avant tout sur l'analyse des risques susceptibles d'être rencontrés par les salariés dans leur milieu de travail au sein même de leur activité. Cette analyse permet d'identifier l'ensemble des risques auxquels les salariés sont exposés et de définir les moyens de prévention à mettre en place pour les maîtriser.

Les résultats de l'évaluation des risques sont compilés dans le DUER, Document Unique d'Evaluation des Risques : point d'entrée de la sécurité dans l'entreprise.

En parallèle, Proxiserve met l'accent sur la sensibilisation de son personnel avec la déclinaison d'un programme de formation ambitieux en matière de prévention des risques professionnels et de santé et sécurité au travail. En 2023, plus de **50% des sessions de formations** réalisées en interne et en externe ont été consacrées à la sécurité sur divers thèmes comme par exemple l'habilitation électrique, le risque amiante, le travail en hauteur, etc...

Toujours dans le cadre de l'évaluation des risques, Proxiserve a systématisé en 2023 la remise et la signature d'un plan de prévention lors de toute réponse à un appel d'offres maintenance ou travaux, avec pour objectif d'identifier les risques et de les anticiper par des mesures de préventions adaptées.

3.21 - Réduire significativement le nombre d'accidents du travail

A l'évidence, la démarche d'analyse des accidents de travail repose sur différents indicateurs issus de l'enregistrement des accidents de travail survenus tout au long de l'année. Pour cela, Proxiserve s'appuie sur le module de gestion dédié Acciline : plateforme en ligne de santé et sécurité au travail construite par des experts RH et personnalisée en fonction de nos besoins.

En 2023, l'accidentologie a baissé avec **282 Accidents du Travail** recensés contre 301 en 2022 sur le périmètre UES Proxiserve (exclusion des accidents de trajet et des maladies professionnelles).

Ce nombre d'accidents de travail est en baisse de **6 %** par rapport à l'année précédente et doit être mis en relation avec le taux de fréquence (nombre d'accidents ayant entraîné au moins un jour d'arrêt de travail par rapport au nombre d'heures travaillées).

Taux de fréquence 2023
des accidents du travail



48,54 (Périmètre UES Proxiserve)
contre **55,32** en 2022
↘ - 12 %

Taux de fréquence correspond au nombre d'accidents de travail avec arrêt pour 1 000 000 d'heures travaillées

ACCIDENTOLOGIE

Les données reportées ci-dessous sont issues du module de gestion des accidents du travail (Acciline) pour le périmètre USE Proxiserve. Les accidents de travail « classés » suite à recours ne sont pas inclus dans le tableau.

Catégorie	2022	2023
Nombre d'Accidents de Travail	301	282
Nombre d'AT avec arrêts	221	194
Nombre de jours d'arrêts	14 487	10 203
Nombre d'Accidents de Trajet	30	26

Taux de gravité 2023
des accidents du travail



2,55 (Périmètre UES Proxiserve)
contre 3,63 en 2022
➡ - 30 %

Taux de gravité correspond au nombre de jours d'arrêt suite AT pour 1 000 heures travaillées

3.22 - Développer en interne une véritable culture sécurité

La santé et la sécurité de chaque collaborateur est un enjeu quotidien de préoccupation managériale qui fait partie intégrante de la culture de l'entreprise Proxiserve.

Soucieux de développer une vraie culture sécurité au sein de l'entreprise et faire ainsi diminuer son accidentologie, Proxiserve a poursuivi en 2023 son plan d'actions « sécurité » initié l'année dernière et dédié à la prévention de ses principaux risques : électricité, travail en hauteur, manutention manuelle et risque routier.

La mise en place d'audits internes « sécurité » et la pratique des quarts d'heure sécurité chaque mois en agence sont notamment des actions devenues monnaie courante en 2023.

	2022	2023
Nombre d'audits terrain QSE réalisés	190	327
Nombre de quarts d'heure sécurité réalisés	688	919

Déploiement des plans d'actions sécurité en 2023

Plusieurs plans nationaux d'actions ont été initiés et mis en œuvre en 2023 dans le cadre d'une vraie démarche de prévention des principaux risques identifiés chez Proxiserve. En voici quelques exemples :

Un plan d'actions sur la manutention avec l'animation de quarts d'heure sécurité en agence dédiés : comment utiliser les outils d'aide à la manutention, comment éviter les postures contraignantes. Un plan d'actions sur la prévention des agressions avec une sensibilisation des assistantes d'agence sur le sujet. Un plan d'action sur le travail en hauteur avec le renforcement du contrôle des échelles et des escabeaux.

3.3 - Formation et développement des compétences du personnel

3.31 - Développer l'autonomie et l'efficacité de ses collaborateurs

Chaque année, Proxiserve met fortement l'accent sur la formation, en vue d'accroître l'autonomie, l'efficacité et la responsabilité personnelle de ses collaborateurs. Près de **754 sessions** de formation ont été organisées sur le périmètre UES Proxiserve en 2023, soit **27 068 heures** de formation sur l'année.

Nombre d'heures de
formation 2023



27 068 heures

↘ - 14 % par rapport à 2022

Avec le double objectif d'employabilité et d'adaptation aux enjeux technologiques, réglementaires et humains, la formation chez Proxiserve en 2023 a représenté en moyenne **18 heures** de formation par an et par salarié formé. Cette donnée est identique à celle de l'année précédente.

PART DES SALARIÉS FORMÉS DANS L'EFFECTIF (hors stagiaires)

Le nombre de salariés formés correspond au nombre de salariés ayant participé au minimum à une session de formation imputée financièrement sur l'année 2023, qu'ils s'agissent de formations internes, externes, e-learning ou encore de formations longue durée académiques comme les alternances et les contrats professionnels.

	2022	2023
Nombre de salariés formés	1 695	1 505
Part dans l'effectif	63 %	56 %

L'offre de formation est variée et s'étoffe chaque année afin de s'adapter aux besoins du marché et de la société. Les formations peuvent aller de la simple remise à niveau jusqu'à la création d'un parcours pédagogique permettant l'acquisition de nouveaux savoirs.

Les programmes de formation sont variés dans les domaines de la sécurité, des activités « métiers » comme l'électricité et le chauffage, du management, de la bureautique, etc...

Des parcours de formation interne sur les métiers du chauffage et du multi-entretien ont été déployés en 2023 avec le développement de modules de formation type e-learning et webinaire agrémentés de tutoriels vidéo créés par notre Direction Technique afin d'illustrer par l'image les situations terrain auxquels nos techniciens sont confrontés.

L'accent mis en 2023 sur les formations « pompes à chaleur »

Cette formation vise à former les techniciens de Proxiserve sur le fonctionnement et l'installation des pompes à chaleur. Elle offre une excellente opportunité aux techniciens de monter en compétence dans ce domaine et elle joue un rôle crucial dans la stratégie de développement de l'entreprise sur ce marché de la pompe à chaleur.

3.32 - Faciliter l'évolution de carrière de ses collaborateurs

Proxiserve est avant tout une entreprise de main-d'œuvre qui porte une attention toute particulière au développement et aux évolutions de carrières des hommes et des femmes. Le processus de mobilité interne et de développement de carrière sont des éléments clés de la stratégie RH chez Proxiserve.

Pour mettre en œuvre de façon optimale ces développements de carrières, des entretiens individuels et des revues du personnel sont mis en place et pilotés tout au long de l'année. L'objectif est de permettre la détection des potentiels, de les accompagner au travers des parcours de formation individuels et de leur proposer des évolutions au regard des opportunités et enjeux.

Nombre de promotions
internes 2023



170 salariés promus
↘ - 32 % par rapport à 2022

PROMOTIONS INTERNES SUR L'EFFECTIF EN 2023

Données issues du calcul de l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour l'année 2023 (base différente des effectifs physiques).

	Hommes	Femmes
Nombre de salariés promus	130	40
Proportion de salariés promus	6,8 %	8,7 %

La notion de promotion est définie dans la réglementation comme le passage à un niveau de classification ou coefficient supérieur, dans la classification de branche ou dans le système de cotation choisi par l'entreprise.

3.4 - Promotion de la diversité et de l'égalité des chances

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

➤ **Emploi des jeunes et des seniors**

Etant donnée l'implantation locale de ses agences réparties sur l'ensemble du territoire français, Proxiserve contribue naturellement au développement de l'emploi local avec des actions ciblées sur les personnes au profil spécifique et en situation d'insertion.

Dans le cadre de l'attribution de marchés avec un grand nombre de bailleurs sociaux en France, Proxiserve mène une politique volontaire et dynamique en matière d'emploi et d'insertion en favorisant l'insertion professionnelle pour les jeunes et l'accès à l'emploi des habitants des quartiers prioritaires.

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

Au niveau régional, nous avons tissé des partenariats avec des lycées professionnels et des organismes type GRETA et AFPA pour favoriser la formation professionnelle des jeunes et avoir un vivier pour pourvoir nos besoins en recrutement. Nos contacts très réguliers avec les différents organismes locaux et régionaux intervenant sur l'emploi et la formation (Agences France Travail, Lycées, CFA, AFPA, Centres de formation, Ecoles, Universités) nous ont permis d'accueillir apprentis, stagiaires et jeunes salariés tout au long de l'année 2023.

Proxiserve Nord Est présent dans les locaux de France Travail pour recruter ses futurs techniciens

Retour sur l'action de recrutement du 23 août 2023 avec l'agence France Travail à Lens Laboux (62). A la suite de cette journée, ce sont 6 nouveaux profils qui ont ainsi rejoint les équipes de Proxiserve Nord Est.

➤ **Emploi et insertion des personnes en situation de handicap**

Au cours des dernières années, Proxiserve a accompagné plusieurs salariés handicapés dans les démarches pratiques et administratives afin d'organiser l'aménagement de leur poste et/ou leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences via des formations.

Ces démarches menées au cas par cas font suite à des sensibilisations régulières des Ressources Humaines sur le sujet de l'insertion des personnes handicapées. Sur l'année 2023, Proxiserve compte **127 salariés** en situation de handicap, donnée identique à celle de l'année précédente. Cette donnée comprend les travailleurs reconnus handicapés, mais aussi les titulaires de pension d'invalidité et les victimes d'accidents de travail et de maladies professionnelles.

Salariés en situation
de handicap



5,0 % de l'effectif

➤ + 0,2 point par rapport à 2022

Pour sensibiliser l'ensemble du personnel à la question du handicap, Proxiserve a édité un « guide handicap » communiqué à chaque collaborateur dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Pour inciter les collaborateurs en situation de handicap à initier la démarche de demande de RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), l'entreprise s'est aussi engagée à verser 200 € au moment de la reconnaissance initiale et 100 € pour son renouvellement.

Proxiserve soutient par ailleurs l'emploi des travailleurs handicapés en développant des partenariats avec des ESAT (établissement et service d'aide par le travail) et des EA (entreprises adaptées) mais aussi en versant une partie de ses contributions à une association de travailleurs handicapés.

Localement, les entités Proxiserve ont recours à ces établissements ou à des associations d'insertion de travailleurs handicapés pour la réalisation de diverses prestations comme par exemple l'entretien des espaces verts et des locaux, le nettoyage des bureaux, la mise sous pli et l'affranchissement.

3.42 - Promouvoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes

Historiquement et structurellement, l'effectif de Proxiserve est majoritairement masculin.

En effet, les femmes sont très peu présentes au sein des formations techniques conduisant à nos métiers de service à l'habitat et chez Proxiserve les techniciens sont majoritairement des hommes, représentant **80 %** de l'effectif. Les femmes exercent pour leur très grande majorité des fonctions administratives et de support à l'exploitation.

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES DANS L'EFFECTIF

	2022	2023
Hommes	2 199	2 163
Femmes	513	529
Total	2 712	2 692
Part de femmes dans les effectifs	19 %	20 %

**Index 2023 de l'égalité
professionnelle entre les
femmes et les hommes**



93 / 100
en 2023

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. Pour information et à titre de comparaison, l'index 2022 de Proxiserve était incalculable car le nombre de points maximum des indicateurs calculables était inférieur à 75.

4 - AMÉLIORER NOS PRINCIPES DE GOUVERNANCE

4.1 - Ethique des affaires et bonne gouvernance

4.11 - Adopter des pratiques professionnelles éthiques

➤ Publication d'un Code de Conduite

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

Pour ce faire, 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 sont réalisées pour favoriser leur appropriation par les collaborateurs et leur traduction dans les activités quotidiennes.

Le Code de Conduite est mentionné intégralement dans le règlement intérieur de Proxiserve SAS. 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.

Pour accompagner la mise en œuvre des dispositions de lutte contre la corruption dans l'entreprise, des formations ont été dispensées en 2023 auprès d'un panel de cadres du Groupe Proxiserve afin de les sensibiliser sur la réglementation en vigueur (après la loi Sapin II) et sur les risques de corruption auxquels ils sont susceptibles d'être exposés.

Formation sur la prévention
de la corruption en entreprise



29 nouveaux salariés formés
au cours de l'année 2023

FORMATION LOI SAPIN II

	2022	2023	Total
Nombre de salariés formés	48	29	77

➤ **Nomination d'un Référent Ethique**

Soucieux d'être exemplaire dans le déploiement et la mise en œuvre des mesures de « compliance » prévues par la Loi Sapin II, Proxiserve a décidé de nommer en 2017 un Référent Ethique au sein de l'entreprise (Marie-José GRAZIANI, actuelle Directrice Juridique du Groupe Proxiserve).

Ce Référent Ethique est notamment chargé du dispositif d'alerte interne et du recueil de signalement prévu par la réglementation.

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.

4.12 - Sécuriser la protection des données de nos clients

➤ **Respect des exigences RGPD**

La protection des données personnelles de ses clients, prospects et collaborateurs est un sujet pris en compte par Proxiserve. 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, Proxiserve n'est pas dans l'obligation de nommer un délégué à la protection des données (DPO). Cependant, dans une démarche volontaire de conformité, Proxiserve 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 de l'entreprise.

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, la Direction Juridique de Proxiserve valide l'ensemble des conditions RGPD applicables à la relation contractuelle, et ce faisant s'assure, si le client souhaite imposer ses propres conditions RGPD, que celles-ci coïncident avec les conditions RGPD Proxiserve.

Pour faciliter l'exercice des droits relatifs aux données personnelles traitées par 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.

Registre des activités de
traitement RGPD en 2023



4 demandes reçues et traitées
contre 9 en 2022
📉 - 56 %

➤ Mise à jour de la charte relative à la sécurité de l'information

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 Proxiserve 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...

Renforcement de la sécurité des systèmes d'information

Conscient des enjeux liés à la sécurité informatique, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de Proxiserve a engagé plusieurs actions visant à intégrer la sécurité dans l'ensemble des processus de l'entreprise.

La DSI a notamment fait évoluer en 2023 la sécurité de l'accès internet en généralisant le déploiement de la solution de cybersécurité Zscaler à l'ensemble des collaborateurs. Le but étant d'assurer une protection contre les cybermenaces et la perte de données directement depuis le poste de travail.

L'implication personnelle de chacun des collaborateurs de Proxiserve est attendue pour assurer le succès de cette politique de sécurité. Aussi, à ce titre, un programme de sensibilisation des collaborateurs a été mis en place par la DSI. Ce programme vise à réduire les comportements à risque pour l'entreprise, et développer les bonnes pratiques de sécurité de l'information applicables tant dans un contexte professionnel que personnel.

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2023 DE LA SOCIETE PROXISERVE SAS**Annexe au Rapport de Gestion****PROXISERVE****Siège social** : 159 rue Anatole France Bâtiment B 92309 Levallois-Perret Cedex

Tél. 01 41 49 52 00 - Fax : 01 41 49 48 29

SAS au capital de 24 540 956 € - RCS Nanterre 334 873 726 - APE 4322B

www.proxiserve.fr

NOS ATOUTS

UNE ENTREPRISE INDÉPENDANTE

Proxiserve SAS est une entreprise indépendante de **2 692 salariés**. Les cadres et membres du comité de direction sont actionnaires de l'entreprise et totalement investis pour proposer le meilleur service à ses clients.

UN SAVOIR-FAIRE

Proxiserve SAS 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 PRÉSENCE NATIONALE

Une entreprise solide avec une implantation locale forte de **96 agences** réparties partout en France, un gage de proximité et de continuité de service couvrant tout le territoire.

NOS AXES STRATÉGIQUES

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

Améliorer la performance énergétique des logements en assurant le bon fonctionnement des systèmes de chauffage

Maîtriser les consommations d'eau et d'énergie avec un parc installé de 3 millions de compteurs d'eau et de chaleur

Contribuer au développement du véhicule électrique en étant le premier installateur de bornes de recharge VE

NOTRE VISION

Organiser et digitaliser nos processus métier dans le but d'améliorer sans cesse notre qualité de service

NOTRE MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR



MAINTENANCE BtoB - Clients collectifs : bailleurs sociaux et syndics de copropriété

Prestations d'entretien et de maintenance de logements en chauffage individuel, robinetterie et multi-service d'une durée de 3 à 5 ans ainsi que des travaux associés (installation de nouveaux équipements).

MAINTENANCE BtoC - Clients particuliers

Prestation d'entretien et de dépannage de chaudière individuelle d'une durée d'un an et prestations de travaux comprenant la vente et la pose d'équipement de chauffage et de pièces détachées, la vente d'équipement de chauffage via nos sites internet et la vente de bornes de recharge pour véhicules électriques.

COMPTAGE - Clients collectifs : bailleurs sociaux et syndics de copropriété

Prestation de location entretien relève (« LER ») de compteurs d'eau froide, eau chaude, compteurs thermiques et de répartiteurs de frais de chauffage d'une durée de 10 ans, avec tacite reconduction.

NOS VALEURS

Satisfaction du client • Performance • Responsabilité
Innovation • Solidarité • Respect de l'environnement • Citoyenneté

NOTRE VALEUR CRÉÉE ET PARTAGÉE

105 000

Clients particuliers

16 000

Clients syndics copropriété

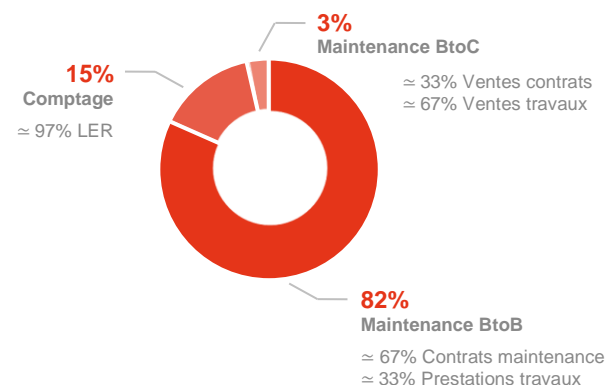
540

Clients bailleurs sociaux

+ de 15 000

Interventions par jour

CHIFFRE D'AFFAIRES DE PROXISERVE SAS



BÉNÉFICES POUR NOS PARTIES PRENANTES

COLLABORATEURS

Développement des compétences (formation, apprentissage)
Politique en matière de rémunération (prime de reconnaissance)

CLIENTS COLLECTIFS ET PARTICULIERS

Transparence sur les prestations réalisées
Devoir de conseil et d'alerte

CLIENTS OCCUPANTS DES LOGEMENTS

Qualité de l'accueil téléphonique et qualité de service
Respect des délais d'intervention
Règles de bonne conduite en milieu occupé

FOURNISSEURS

Relation durable avec les fournisseurs (contrat-cadre)
Ancrage local avec les sous-traitants

IDENTIFICATION DES ENJEUX RSE

L'élaboration de la matrice de matérialité et de l'approche « risques » s'est déroulée en plusieurs étapes. Premièrement, afin d'identifier les enjeux RSE, Proxiserve s'est appuyé sur un dialogue avec les parties prenantes internes et sur les retours d'expériences des politiques et des processus existants. Ces analyses ont permis d'identifier les problématiques pertinentes pour Proxiserve dans les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. A l'issue de cette première étape, 24 enjeux internes et externes ont ainsi pu être dégagés.

HIERARCHISATION DES ENJEUX RSE

Dans un second temps, Proxiserve a procédé à la cotation des enjeux, consistant à identifier les plus importants, auprès de l'ensemble de ses parties prenantes internes (membres du comité de direction et cadres de l'entreprise), via un questionnaire en ligne. Le résultat de cette consultation (85 réponses reçues) a été transposé dans **la matrice de matérialité** ci-après qui donne le croisement de la vision de la Direction du Groupe Proxiserve avec celle des parties prenantes internes. Au bilan, 12 enjeux ont ainsi été identifiés comme prioritaires par les parties prenantes internes qui ont répondu au questionnaire.

ANALYSE DES RISQUES

Afin de vérifier qu'aucun risque RSE majeur pouvant impacter l'entreprise n'ait été omis, la détermination des risques et leur analyse ont été menées par le CODIR de Proxiserve sur la base de cette matrice de matérialité. **La cartographie des risques** présentée ci-après constitue le socle autour duquel s'articulent les actions et les dispositifs de maîtrise de ces risques détaillés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière de la société Proxiserve SAS.

Certains enjeux dits « prioritaires » n'ont finalement pas été jugés pertinents au regard de l'analyse de matérialité et des risques et ne seront donc pas développés dans la DPEF 2023 de Proxiserve SAS. Il s'agit des enjeux suivants : Qualifications et certifications dédiées à nos métiers - Qualité de service et satisfaction de nos clients - Respect des obligations de conformité de nos locaux. A l'inverse, cette analyse des risques a conduit à repositionner les enjeux suivants : Promotion de la diversité et égalité des chances - Empreinte local et impact sur les territoires comme des enjeux RSE prioritaires. Ces enjeux ont donc été intégrés à la DPEF 2023.

MATRICE DE MATERIALITE

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

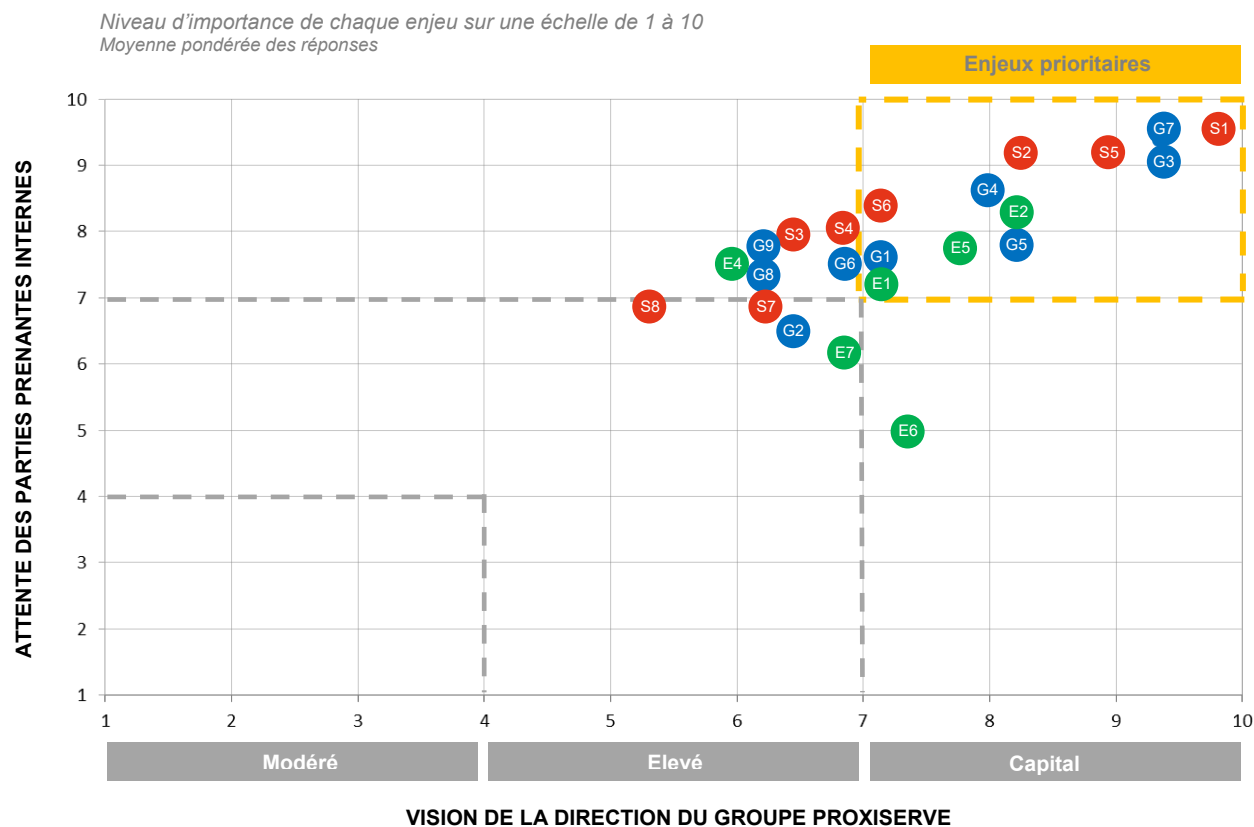
- E1 Démarche environnementale structurée : certification ISO 14001
- E2 Collecte et tri des déchets
- E3 Valorisation des déchets et économie circulaire
- E4 Efficacité énergétique de nos locaux
- E5 Respect des obligations de conformité de nos locaux
- E6 Electrification de notre parc automobile (LOM)
- E7 Performance énergétique de notre flotte véhicules

ENJEUX SOCIAUX

- S1 Recrutement et fidélisation de nos collaborateurs
- S2 Formation et développement des compétences du personnel
- S3 Ecoute des salariés et dialogue social
- S4 Promotion de la diversité et de l'égalité des chances
- S5 Santé et sécurité au travail
- S6 Qualité de vie au travail et conditions de travail
- S7 Sensibilisation du personnel à la démarche RSE
- S8 Transformation de l'organisation du travail

ENJEUX DE GOUVERNANCE

- G1 Ethique des affaires et bonne gouvernance
- G2 Empreinte locale et impact sur les territoires
- G3 Qualifications et certifications dédiées à nos métiers
- G4 Eco-conditionnalité des aides publiques à la rénovation énergétique
- G5 Développement de nouvelles offres durables et innovantes
- G6 Gestion responsable de la relation et des données clients
- G7 Qualité de service - Satisfaction de nos clients
- G8 Marketing et communication responsable
- G9 Relations responsables avec nos fournisseurs et sous-traitants



CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Intitulé du risque	Dispositif de maîtrise - Référence DPEF 2023
Développement des offres durables et innovantes	Etre un acteur clé du développement durable - Article 1.1 - Page 6
Empreinte locale et impact sur les territoires	Etre un acteur clé du développement durable - Article 1.2 - Page 9
Réduction de l'empreinte carbone de notre parc automobile	Limiter notre empreinte environnementale - Article 2.1 - Page 12
Efficacité énergétique de nos locaux	Limiter notre empreinte environnementale - Article 2.2 - Page 15
Collecte, tri et valorisation de nos déchets	Limiter notre empreinte environnementale - Article 2.3 - Page 16
Démarche environnementale structurée : certification ISO 14001	Limiter notre empreinte environnementale - Article 2.4 - Page 21
Recrutement et fidélisation de nos collaborateurs	Agir en employeur responsable - Article 3.1 - Page 22
Santé et sécurité au travail	Agir en employeur responsable - Article 3.2 - Page 27
Formation et développement des compétences du personnel	Agir en employeur responsable - Article 3.3 - Page 29
Promotion de la diversité et de l'égalité des chances	Agir en employeur responsable - Article 3.4 - Page 31
Ethique des affaires et bonne gouvernance	Améliorer nos principes de gouvernance - Article 4.1 - Page 33

 **ECONOMIE**

 **ENVIRONNEMENT**

 **SOCIAL**

 **GOUVERNANCE**

ORGANISATION DU REPORTING

La démarche de reporting extra-financier de la Société Proxiserve SAS vise à répondre aux obligations prévues aux articles R.225-105 et suivants et L.225-102-1 du Code de Commerce.

Cette Déclaration de Performance Extra-Financière présente les engagements, réalisations et projets de la Société Proxiserve SAS en matière RSE pour l'exercice 2023. Pour élaborer celles-ci, nous avons mis en place l'organisation suivante :

- Un référentiel de reporting RSE incluant les définitions des indicateurs ainsi que les différentes procédures de collecte et de consolidation des données. Ce référentiel est actualisé et partagé chaque année avec les contributeurs concernés.
- Les données quantitatives comme qualitatives sont fournies par les contributeurs issus des différentes activités opérationnelles. Ils sont responsables de la fiabilité des informations qu'ils transmettent dans le cadre de cet exercice de reporting.
- L'ensemble de ces informations est ensuite consolidé par le chef de projets RSE, qui a la charge du processus global : actualisation du référentiel de reporting RSE, consolidation quantitative et qualitative des données, organisation des étapes de l'audit et rédaction du rapport DPEF.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le périmètre de reporting extra-financier comprend la Société Proxiserve SAS. Il a pour objectif d'être représentatif des activités de Proxiserve SAS. Pour l'exercice 2023, il est constitué des pôles maintenance BtoB et BtoC et du pôle comptage.

De manière générale, les indicateurs sociaux et environnementaux peuvent présenter des limites méthodologiques du fait de l'absence d'harmonisation des définitions de certaines données.

PÉRIODE ET FRÉQUENCE DE REPORTING

Les données collectées couvrent la période du 01/01/2023 au 31/12/2023, correspondant à l'exercice fiscal de la Société Proxiserve.

La remontée des données s'effectue à une fréquence annuelle. Sauf mention contraire, les indicateurs sociétaux, sociaux et environnementaux se réfèrent à des données consolidées au 31 décembre 2023.

CHOIX DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Le choix des indicateurs de performance extra-financiers présentés dans la déclaration de performance extra-financière (DPEF) s'effectue au regard des principaux risques et enjeux RSE identifiés dans le cadre de l'élaboration de la matrice de matérialité.

La description de cette analyse des risques est détaillée en annexe 2 de la DPEF.

CONSOLIDATION ET CONTRÔLE INTERNE

Le référentiel de reporting RSE mis en place au sein de la société Proxiserve définit de façon détaillée la méthodologie de calcul et de collecte des indicateurs et des informations qualitatives concernant la RSE ainsi que le périmètre concerné par le reporting.

Les données sont collectées de manière centrale ou auprès de contributeurs régionaux et nationaux. Les données sociales sont principalement fournies par la Direction des Ressources Humaines. Les données environnementales et liées aux achats sont collectées auprès de la Direction Technique et de la Direction des Achats.

La production de ces données est principalement établie à partir du traitement de données issues de nos systèmes d'informations (base de données, fichiers de suivi sous excel, registre de commandes, etc...), ou de la collecte d'informations auprès de contributeurs externes (prestataires et fournisseurs).

Les indicateurs sont ensuite agrégés et contrôlés par la Direction Technique de Proxiserve en charge de la démarche RSE de l'entreprise. Une revue analytique et un contrôle général assurent la cohérence des indicateurs sociaux et environnementaux.

CONTRÔLE EXTERNE

En application des dispositions de l'article R.225-105-2 et L.225-102-1 du Code de Commerce, Proxiserve a désigné pour l'exercice 2023, KPMG en tant qu'organisme tiers indépendant appelé à vérifier la DPEF. L'avis motivé sur la conformité de la DPEF, ainsi que sur la sincérité des informations est disponible sur demande.