

RAPPORT DE DURABILITÉ

2024

Sommaire

03

Présentation de la RSE chez Wifirst

3 - 1.1 Mot du président

3 - 1.2 Histoire

4 - 1.3 Modèle d'affaires

5 - 1.4 Gouvernance RSE

6 - 1.5 Matrice de double matérialité

7 - 1.6 Feuille de route

7 - 1.7 Cadre du rapport

08

Environnement

8 - 2.1 Changement climatique

13 - 2.2 Économie circulaire

14 - 2.3 Numérique responsable

16 - 2.4 Sensibilisation aux enjeux environnementaux

16

Social

18 - 3.1 Gestion des emplois et des compétences

20 - 3.2 Conditions de travail

22

Gouvernance

22 - 4.1 Conduite des affaires

23 - 4.2 Cybersécurité et protection des données

24 - 4.3 Expérience clients

1. Présentation de la RSE* chez Wifirst (ESRS 2)

1.1 Mot du président

« Je suis heureux de vous présenter notre premier rapport de durabilité. Bien que la réglementation nous impose une publication 2026 sur l'exercice 2025, il nous semblait important de s'y préparer dès maintenant puisque nous considérons la CSRD comme un réel outil stratégique. La RSE chez Wifirst est une évidence. Depuis notre création en 2002 elle est intégrée dans notre modèle d'affaires, notamment à travers l'élaboration de réseaux unifiés avec à la clé : moins d'équipements, des économies de déploiement, des économies d'exploitation et des économies d'énergie.

Progressivement, on l'a développée dans tous les métiers, que ce soit pour la mise en place des équipements reconditionnés, le calcul du Bilan Carbone ou encore la sensibilisation sur les thématiques ESG de nos collaborateurs.

Et tout ça s'imbrique dans une politique RSE engagée envers des Droits de l'Homme, du Travail, de l'Environnement et de la Lutte contre la corruption, qui évolue au fur et à mesure des enjeux rencontrés, des attentes des parties prenantes, que nous pilotons au travers d'une feuille de route.

Dans un souci de transparence et d'ouverture, je désire vous faire part au travers de cette première édition « Rapport de durabilité », des actions conduites et des résultats RSE de Wifirst pour l'année 2024. »

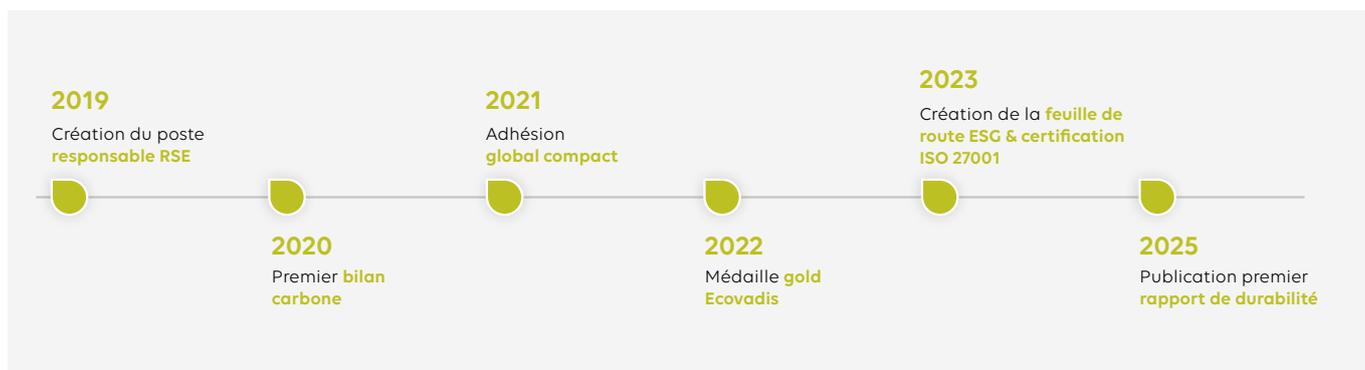
1.2 Histoire

Fondé en 2002, Wifirst est le leader européen du WiFi managé pour les professionnels. L'opérateur déploie et opère des solutions de connectivité adaptées aux enjeux business de ses clients : optimisation des coûts, amélioration de la performance, enrichissement de l'expérience clients et valorisation de l'engagement RSE.

Wifirst se distingue par son engagement fort envers la souveraineté numérique.

Wifirst a toujours privilégié la R&D interne dans des laboratoires Français et possède la suite logicielle la plus complète s'agissant de l'intégration et de la supervision d'infrastructures réseaux.

Les logiciels de gestion WiFi sont hébergés sur le cloud privé de Wifirst (en cours de qualification Sec Num Cloud), dans des datas centers parisiens.



1.3 Modèle d'affaires

Au cœur de Wifirst se trouve une culture d'entreprise solidement établie autour de 3 valeurs fondamentales : leadership, ownership et bienveillance.

Cette culture, axée sur l'innovation proactive et la volonté constante de progresser, place Wifirst parmi les acteurs majeurs du secteur numérique et du WiFi professionnel, témoignant de sa capacité à se renouveler et à se développer de manière significative, avec l'écosystème qui le compose.

*l'ensemble des acronymes et définitions se trouvent en annexe

MODÈLE D'AFFAIRES

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Nous proposons à nos clients une offre complète et sur-mesure incluant l'audit, le design, le déploiement d'un réseau de très haute qualité WiFi (avec couverture intégrale de site), le raccordement des sites au cœur de réseau, la supervision par IA, la maintenance des sites ainsi que les mises à jour. La digitalisation des entreprises ayant rendu le WiFi indispensable pour travailler, notre offre évolutive de WiFi multiservice nous permet de répondre aux enjeux de transformation digitale de nos clients : simplicité de gestion, interlocuteur unique, optimisation des coûts, augmentation de la qualité de service et de la productivité, enrichissement de l'expérience clients et collaborateurs.

NOS SERVICES

ACCÈS INTERNET & RÉSEAUX D'ENTREPRISE



FTTO/FTTH 4G / 5G Starlink SD-WAN

RÉSEAUX MANAGÉS & SÉCURITÉ



GPON WiFi LAN IoT Firewall

SERVICES CONNECTÉS



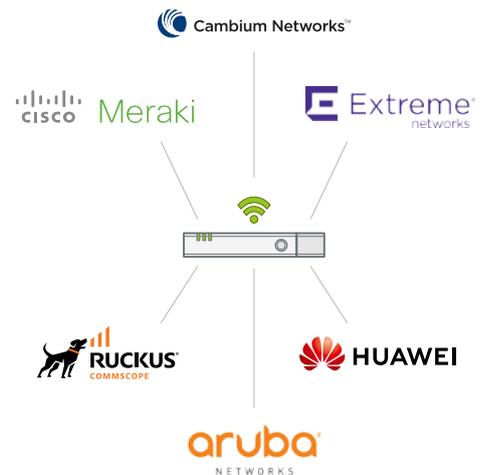
Portail WiFi IPTV & Signage Chromecast & Apple TV CCTV VoIP

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Supervision & maintenance Reporting Support multicanal Conseil Gestion de projet

NOS PARTENAIRES CONSTRUCTEURS



NOS CLIENTS



Résidences étudiantes & coliving

Expérience de connexion comme à la maison grâce au Room Area Network.



Hôtellerie, Tourisme & campings

Productivité des équipes en connectant tous les services et terminaux métiers (PMS, TPE, Téléphonie IP..).



Retail

Réduction des coûts télécoms des points de vente grâce au déploiement d'un réseau unifié LAN + WiFi + IoT (étiquettes connectées).



Bureaux, coworking & agences

Sécurité absolue du réseau, des données et des utilisateurs (redondance hardware, firewall managés, radius managé, authentification 802.1X, etc.).



Santé, Senior

Sécurité tous les profils utilisateurs : personnel médical et administratif, patients, résidents, visiteurs et prestataires.

NOS RESSOURCES



Direction marketing



Direction commerciale



Direction financière et RH



Direction internationale



Direction des Opérations



Direction technique



Direction juridique & Achats



Direction Expérience Client



350 collaborateurs



+30 pays couverts aujourd'hui par nos cinq bureaux européens

Certification ISO 27001, pour l'ensemble des services phares : installation, exploitation, supervision d'infrastructures, réseaux managés (WiFi, LAN, WAN, SDWAN), fourniture d'accès internet et de services.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE



Performance

- 5^e opérateur français en termes de trafic
- 10 % croissance CA entre 2023 et 2024



Indicateurs techniques

- 350 000 bornes WiFi opérées
- 4 millions de devices distincts connectés chaque mois



Indicateurs RH

- 93/100 index égalité H/F
- 5 % croissance d'effectif



Indicateurs RSE

- Réduction 7 % bilan carbone entre 2023 et 2024
- 5 766 équipements reconditionnés en 2024

1.4 Gouvernance RSE

La RSE est placée sous la responsabilité du directeur financier du groupe et a pour mission principale de piloter, animer et mesurer les éléments qui composent la feuille de route :

- Restructurer la stratégie du groupe en l'articulant autour de la CSRD
- Associer les différentes directions dans le développement de la démarche RSE
- Communiquer les avancements auprès des parties prenantes

Ainsi, un comité RSE est organisé chaque trimestre en présence du comité de direction afin d'informer du suivi de la feuille de route, présenter les résultats et coordonner les actions.

La RSE est également suivie par le conseil de surveillance, présidé par un administrateur nommé par les actionnaires, qui se réunit tous les trois mois et dans lequel est évoqué le niveau d'avancement de la feuille de route.

Wifirst considère l'ensemble de ses parties prenantes pour assurer le développement de sa stratégie RSE :



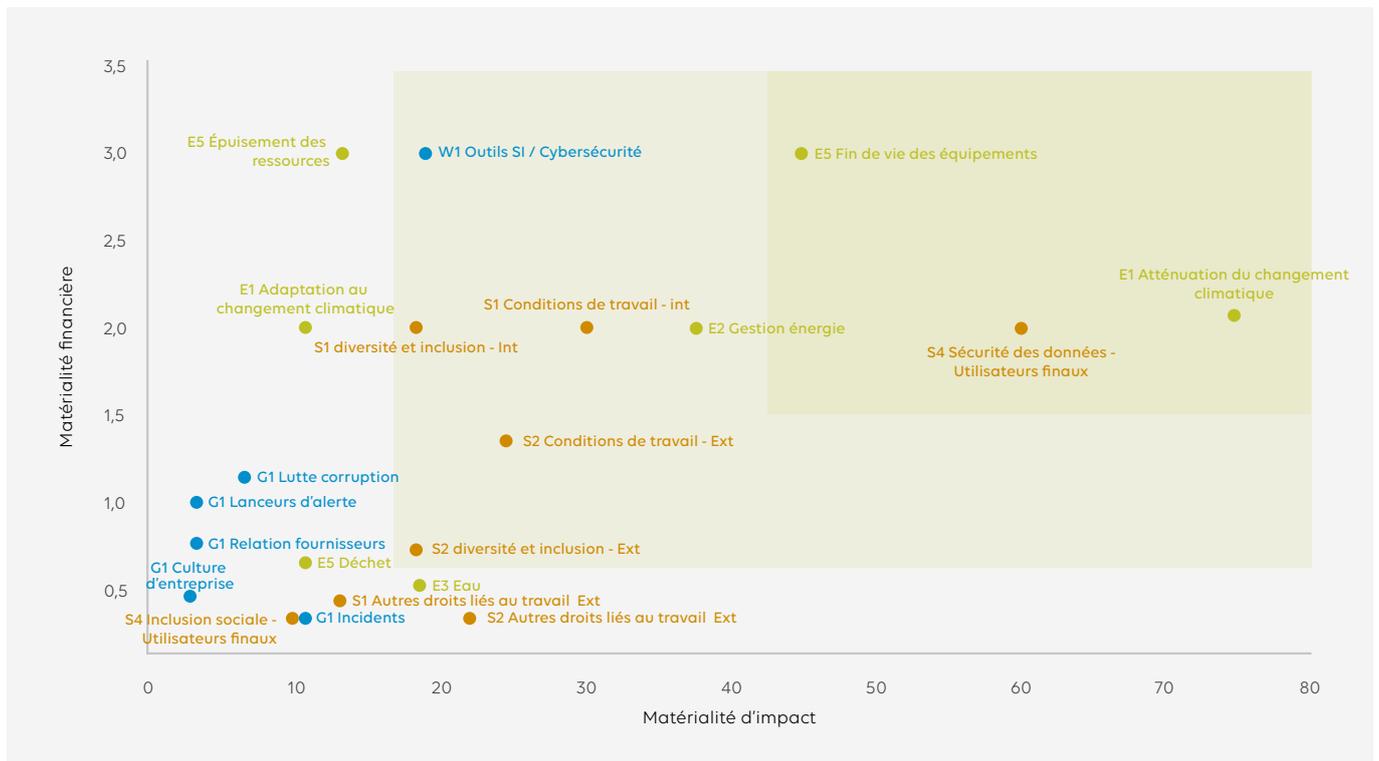
1.5 Matrice de double matérialité

Wifirst a lancé le projet CSRD en novembre 2024 afin d'anticiper, d'adapter la feuille de route et de se conformer aux exigences pour l'entrée en vigueur en 2026 sur l'année 2025.

Lors de la réunion de lancement en présence du comité de direction, le contexte et les composantes de la CSRD ont été présentés, ainsi que les différentes étapes du projet durant lesquelles le comité serait sollicité.

Ainsi, des entretiens individuels avec chaque membre du comité de direction ont été réalisés fin 2024 afin d'identifier les impacts positifs, négatifs, les risques et opportunités sur l'ensemble des ESRS, ajouté d'un enjeu spécifique lié au secteur d'activité de Wifirst : outils informatiques et cybersécurité.

Par l'analyse des IRO de chaque enjeu identifié et selon l'échelle de cotation définie par l'EFRAG, les résultats sont présentés dans la matrice de double matérialité ci-dessous :



Cette matrice a été validée en comité de direction ainsi que par le cabinet d'audit BDO dans le cadre de la préparation à la publication du rapport de durabilité.

1.6 Feuille de route

La feuille de route établie en 2023, validée entre les investisseurs et le comité de direction, donne le cadre de la démarche selon les 3 piliers de la RSE :

PILIER	FDR
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Calculer le bilan carbone annuel et piloter la trajectoire de réduction d'intensité • Accompagner les clients dans une démarche de numérique responsable, que ce soit dans l'analyse de la performance énergétique et/ou le déploiement d'équipements reconditionnés • Contribuer à l'économie circulaire de nos équipements en fin de vie • Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux climatiques
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'égalité des chances et promouvoir la diversité • Développer les compétences par la formation et l'évolution de carrière • Créer un climat social permettant le dialogue dans l'entreprise • Veiller à la santé et la sécurité au travers d'un cadre de travail sain
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser les réseaux internes et externes par l'obtention de la norme ISO 27001 • Lutter contre la corruption • Impliquer les fournisseurs dans une démarche en faveur du développement durable • Maintenir un haut niveau de qualité de nos réseaux et d'expérience clients

1.7 Cadre du rapport

Le périmètre du rapport de durabilité s'étend à l'ensemble des filiales consolidées par le Groupe, à l'exception de la filiale allemande Hotspots acquise en 2024.

Ainsi, le périmètre couvert par le rapport est indiqué sous chacun des tableaux d'indicateurs en pourcentage du chiffre d'affaires consolidé sur l'année 2024.

La structuration de la démarche RSE en interne a été réalisée selon les principes évoqués de la norme ISO 26000 par l'approche holistique de l'organisation. Avec l'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2021, le référentiel des Objectifs de Développement Durable a été ajouté pour agrémenter la structure des engagements :



Les ESRS sont alignés avec les normes de l'International Sustainability Standards Board (ISSB) ainsi que Global Reporting Initiative (GRI), selon le mapping issu de l'EFRAG. Dans une démarche de simplification et d'uniformisation des normes de reporting, Wifirst a choisi de reporter les informations en se basant uniquement sur les normes ESRS. Afin de faire valoir sa démarche en externe, Wifirst a réalisé en 2022 l'évaluation EcoVadis et a obtenu la médaille d'or, preuve de son engagement en faveur des Droits de l'Homme, l'environnement et achats responsables.

2. Environnement

La réduction des impacts environnementaux est au cœur de la stratégie de Wifirst. Depuis 2020, Wifirst calcule son empreinte carbone, agit en faveur de l'économie circulaire et du numérique responsable. La politique environnementale de Wifirst repose sur les engagements suivants :

- Calculer le bilan carbone annuel et piloter la trajectoire de réduction d'intensité
- Contribuer à l'économie circulaire de nos équipements en fin de vie
- Accompagner les clients dans une démarche de numérique responsable, que ce soit dans l'analyse de la performance énergétique et/ou le déploiement d'équipements reconditionnés
- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux climatiques par l'organisation d'ateliers Fresque du Climat.

2.1 Changement climatique (ESRS E1)

Afin de faciliter l'analyse de l'impact environnemental, Wifirst a suivi la méthodologie de l'ADEME (coordonnée et diffusée par l'Association Bilan Carbone). Elle prend en compte les différents postes d'émissions de l'entreprise sur les 3 scopes dont la méthodologie repose sur : quantité consommée x facteur d'émission = émissions de CO₂.

La quantité consommée s'exprime dans l'unité de produit (litres d'essence, kWh consommés, nombre d'équipements déployés etc).

Les facteurs d'émissions correspondent à la quantité de CO₂ émise lors de la consommation d'un produit / service.

La détermination des sources d'émission a été élaborée à partir des différents scopes répondant au GHG Protocol :

- Les scopes 1 et 2 concernent les émissions directes émises par les installations fixes ou mobiles et situées à l'intérieur du périmètre organisationnel et des sources détenues ou contrôlées par l'organisme.
- Le scope 3 concerne les émissions indirectes, celles liées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour les activités de l'organisation, ainsi que celles liées à la chaîne de valeur de l'organisation

Principaux postes d'émissions de l'empreinte carbone



Il existe un indicateur principal qui met en perspective nos émissions de gaz à effet de serre en fonction de notre activité, l'intensité carbone qui correspond au total Bilan Carbone (scope 1, scope 2 et scope 3) rapporté au trafic hébergé sur nos réseaux (en Pétaoctet), donnant ainsi une mesure en gCO₂ / Go (gigaoctet).

Depuis le bilan publié en 2021, nous avons affiné la méthode d'évaluation permettant à la fois de mieux collecter les données, d'affiner les calculs ou encore d'ajouter des postes pour être au plus proche de la réalité de nos émissions carbone.

Intensité carbone

	2020	2021	2022	2023	2024
gCO ₂ e / Go	9,4	9,0	8,8	7,9	4,9

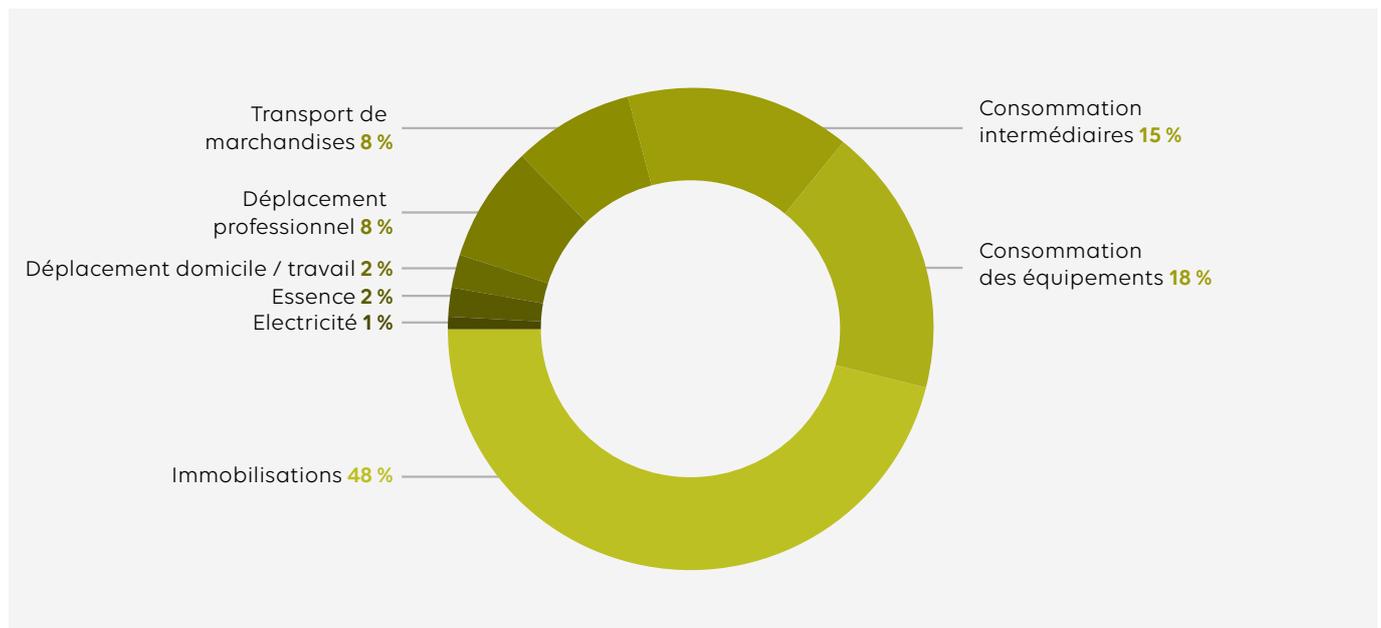
Évolution du Bilan Carbone

tCO ₂ e	2020	2021	2022	2023	2024
Scope 1&2	93	129	173	217	184
Scope 3	2 727	3 364	4 284	5 379	4 960
Total	2 820	3 492	4 457	5 596	5 144

Malgré une croissance de 12% du chiffre d'affaires entre 2023 et 2024, on observe une diminution du Carbone et de l'intensité carbone qui s'explique de plusieurs façons :

- Transition progressive de la flotte de véhicules en électrique avec l'introduction de 3 véhicules en 2024 et réduction des déplacements des auditeurs
- Réduction des déplacements professionnels et transport de marchandises, due à une meilleure gestion des interventions la fin de déploiement du client STIME

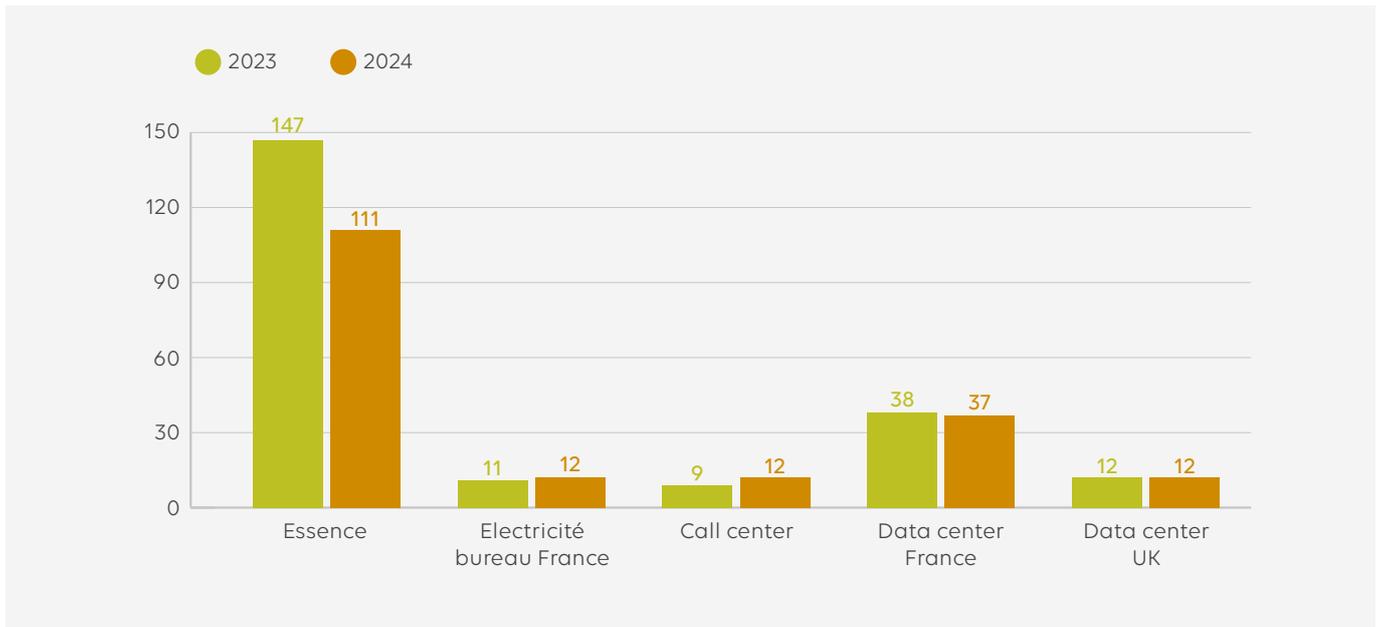
Proportion par scope



Les émissions directes liées à la combustion de l'essence ainsi que la consommation énergétique représentent 3% des émissions de GES et les émissions indirectes 97% :

- **L'empreinte embarquée** comprend l'immobilisation des équipements (matériel bureautique, serveurs, matériel déployé chez les clients, etc.).
- Elle tient compte de l'empreinte de fabrication des produits amortie sur leur durée de vie, rapportée à la durée d'utilisation au cours de la temporalité étudiée (1 an). La consommation des équipements correspond à quantité de kWh annuels pour l'utilisation des appareils déployés.
- Les **déplacements professionnels** comprennent les déplacements des commerciaux, des représentants terrains et des collaborateurs qui se déplacent de manière plus exceptionnelle, mais également les interventions de maintenance.
- Avec une flotte automobile de 25 voitures qui consomment encore majoritairement de l'essence est la principale source d'émission du scope 1. Les usagers de ces voitures sont nos auditeurs, qui -bien que répartis géographiquement- rayonnent sur tout le territoire.
- La consommation énergétique des réseaux qui prend de plus en plus de poids dans les répartitions (consommations intermédiaires)

Évolution Scope 1 et 2



Les émissions du scope 1 & 2 réunies de Wifirst étaient de 184 tCO₂e sur l'année 2024, avec une baisse enregistrée de 15% par rapport à 2023. Les véhicules de l'entreprise constituent le poste principal (60%), suivis de la consommation énergétique des datas centers (27%).

La réduction du scope 1 s'explique par la transition progressive de la flotte de véhicules vers des véhicules électriques, début 2024 Wifirst remplaçait 3 véhicules thermiques par des véhicules électriques, et cette transition continue en 2025 avec le remplacement de 6 nouveaux véhicules.

De plus, le nombre de déplacements sur sites par les auditeurs a réduit de 25% entre 2023 et 2024 impactant directement le nombre de km parcourus et donc la consommation.

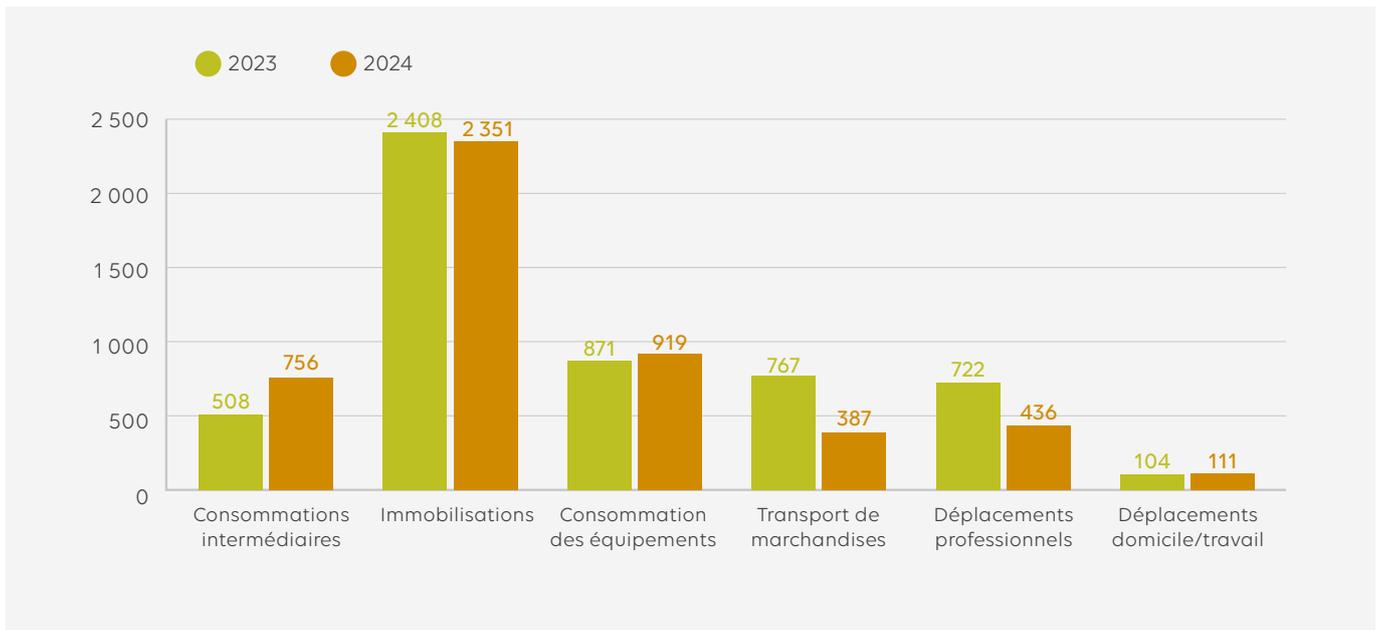
Concernant le scope 2, calculé sur la base du local, reste assez stable dû à une consommation énergétique qui a légèrement augmenté entre 2023 et 2024, notamment pour les bureaux France :

	2023	2024
Consommation (kWh)	116 516	129 667

Par ailleurs, Wifirst a pris des engagements à compter de l'année 2025 pour transiter progressivement les contrats d'électricité afin d'assurer les garanties d'origine pour une consommation issue des énergies renouvelables. Ainsi, en décembre 2024, un premier contrat a été modifié pour une garantie 100% verte.

L'augmentation de la consommation énergétique des centres d'appels de notre partenaire ADM Value s'explique par la réalisation de travaux sur le site de Madagascar.

Évolution Scope 3



La consommation intermédiaire, correspondant au trafic hébergé, a fortement progressé entre 2023 et 2024 avec les déploiements des points de vente Les Mousquetaires (STIME), qui ont débuté au courant 2020 et se sont terminés en début d'année 2024.

La forte baisse de 50 % des transports de marchandises se justifie également par le projet STIME, car l'ensemble des livraisons se sont terminées en début d'année, soit une baisse de 30% de colis livrés, couplé avec une baisse de 33% de sollicitation des intégrateurs qui se déplacent pour installer les équipements sur les sites clients, impactant directement le nombre de kilomètres parcourus.

Les déplacements professionnels ont diminué de 40%, principalement lié à une réduction des déplacements en avion, surtout à l'international avec -30%.

Une nouvelle politique de déplacements professionnels a été mise en place en 2025 afin de suivre l'évolution des déplacements à l'étranger et engager les collaborateurs à favoriser le train quand cela est possible.

Enfin, dans les déplacements professionnels sont également comptabilisés les kilomètres parcourus dans le cadre des prestations de maintenance pour le SAV, qui ont réduit de près de 30% grâce aux efforts fait par l'ensemble de la chaîne support pour diminuer les interventions avec une meilleure analyse et organisation.

Ainsi, le scope 3 a diminué dans l'ensemble de 8% entre 2023 et 2024, aussi bien pour des raisons conjoncturelles que des actions mises en place pour réduire l'empreinte carbone.

2.2 Économie circulaire (ESRS E5)

Wifirst met en œuvre des actions variées pour réduire l'impact environnemental de son activité et contribuer à l'économie circulaire, notamment par le développement des équipements reconditionnés ou encore l'allongement de la durée de vie du matériel afin de lutter contre l'obsolescence programmée.

L'économie circulaire en détail

Trier le matériel

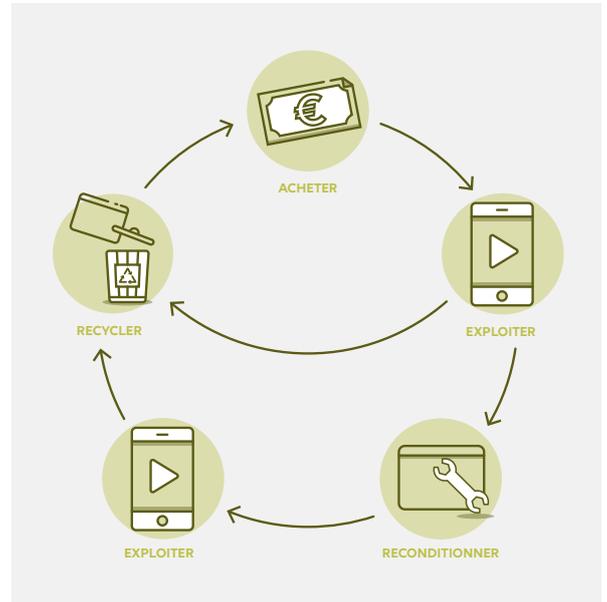
Le matériel à reconditionner est identifié et validé par les équipes techniques

Reconditionner le matériel

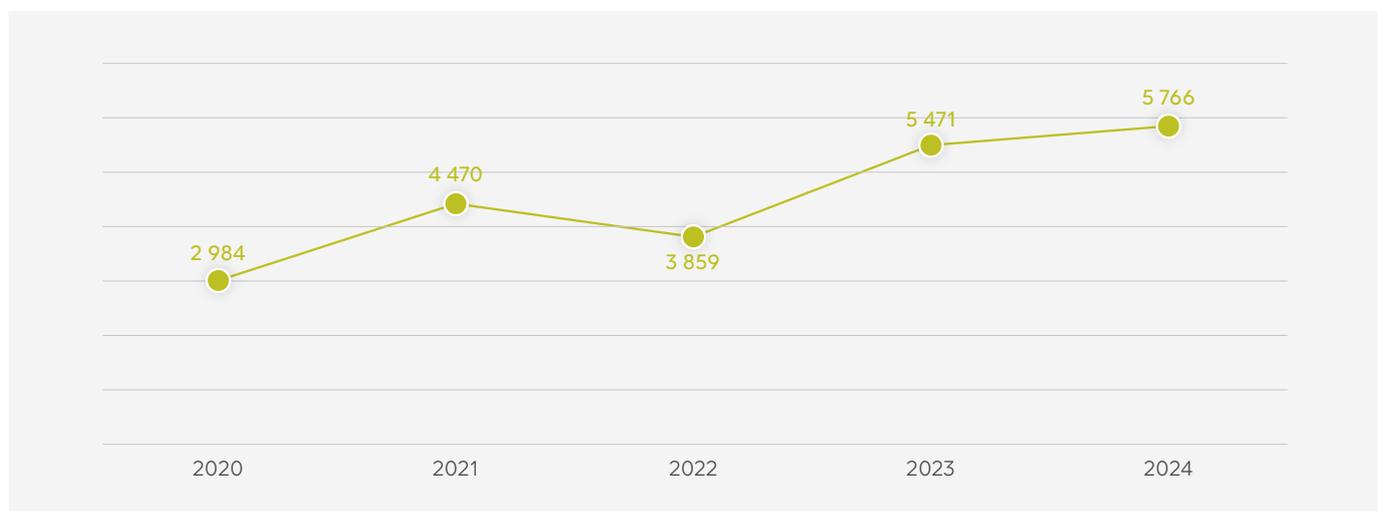
Un process retour a été élaboré pour assurer la qualité grâce à un packaging adapté et faciliter le suivi et la traçabilité du matériel.

Recycler le matériel obsolète

Des déchèteries locales ont été identifiées pour permettre la valorisation des matières et diminuer l'impact carbone lié aux déplacements



Évolution du matériel redéployé chez les clients



Depuis 2020, c'est un total de 22550 équipements (Switch, Wibox et AP) qui sont redéployés chez les clients.

Gestion des déchets

A ce jour, pour la fin de vie des équipements déployés chez les clients, Wifirst renvoie l'ensemble à son partenaire et centre de logistique ELOGS, qui travaille conjointement avec ECOLOGIC, éco-organisme national pour la prévention, collecte et recyclage des DEEE.

Wifirst ne dispose pas à date de la quantité des déchets émis par les équipements clients, mais un projet de partenariat est en cours afin de piloter et de revaloriser les DEEE.

Concernant les déchets internes, ci-dessous le détail par flux :

	Déchets (kg)	Recyclés	%
Papier	2 530		
Plastique	31		
Verre	66		
Canettes	10		
Bois	100		
Bio déchets	1 118		
DIB	13 302		
TOTAL	17 158	2 799	16%

Nombreuses actions ont été menées afin de contribuer à la réduction et recyclage des déchets

- Le recyclage des cartouches d'impression depuis 2015
- Le tri des déchets dans l'ensemble des locaux depuis 2018
- L'utilisation de papier recyclé et le réglage des imprimantes en recto/verso depuis 2019
- Achat de téléphones reconditionnés depuis 2023

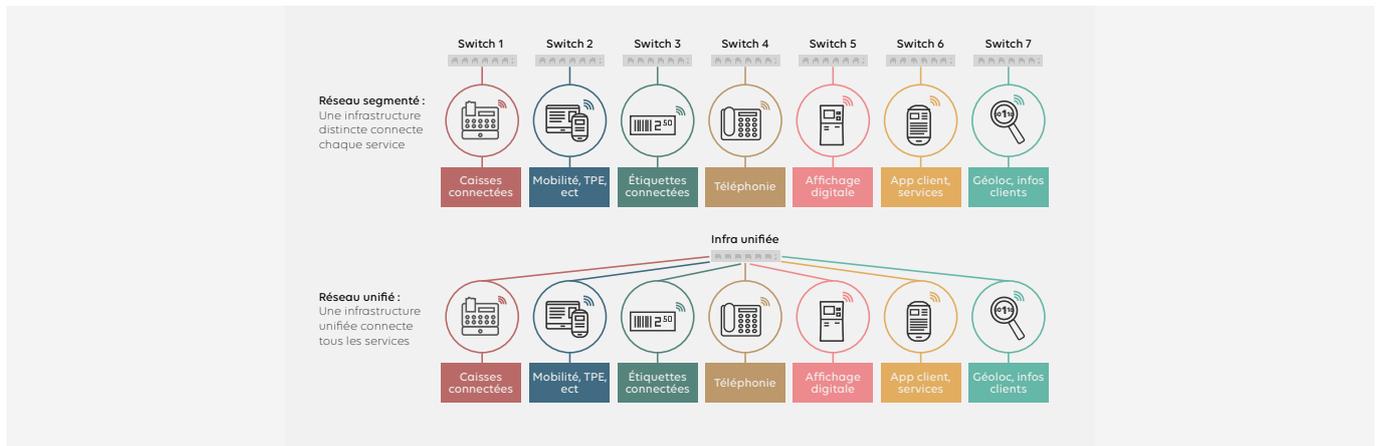
2.3 Numérique responsable

Wifirst, en tant qu'entreprise télécom, a une responsabilité dans la mise en œuvre du numérique responsable, qui implique l'utilisation et la gestion des technologies déployées en limitant l'impact sur l'environnement.

Réseaux unifiés

Pour réduire efficacement l'empreinte environnementale d'un réseau, le levier le plus efficace est la mutualisation de l'infrastructure. Celle-ci permet de réduire le nombre d'équipements et donc indirectement la consommation énergétique du réseau.

Le réseau unifié consiste à connecter différents services digitaux sur une infrastructure unique. Cela permet de diviser par 2, 3, 10 ou plus, le nombre d'équipements à produire, à acheminer, à installer et à alimenter en énergie



L'enjeu est donc bien de réduire l'empreinte environnementale des infrastructures tout en permettant la croissance des usages du numérique (limiter à la fois les coûts, les risques et les impacts environnementaux). Ainsi, la maîtrise des réseaux de bout en bout est un des meilleurs leviers pour réduire l'impact environnemental et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

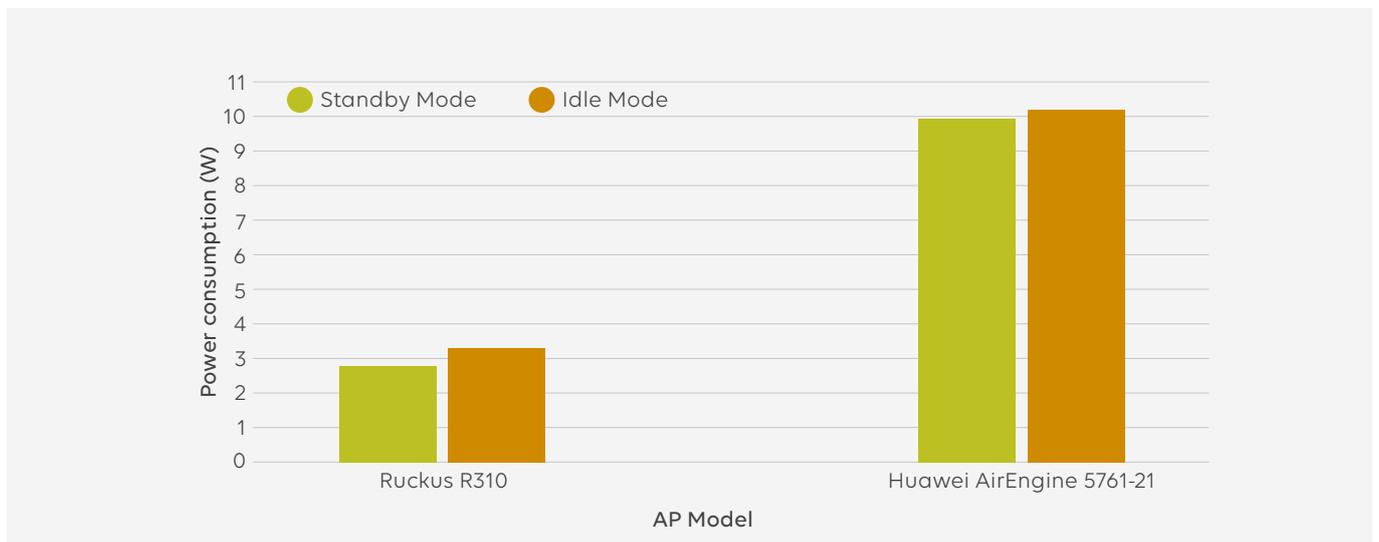
Solution d'économies d'énergies

La connectivité filaire ou sans-fil est systématiquement au cœur des solutions mises en place en faveur de l'économie d'énergie. Ainsi, avec le référencement de différents partenaires de qualité, Wifirst met en avant son expertise WiFi et ses capacités de déploiement pour supporter ces initiatives d'économies d'énergie, qui s'adressent aussi bien à l'hôtellerie, aux résidences qu'aux immeubles de bureaux :

- Le pilotage de la température en chambre grâce à des thermostats connectés WiFi permettant des économies significatives pouvant aller jusqu'à 40%
- Plateformes de supervision et de pilotage des bâtiments utilisant des protocoles sans fil ou l'intelligence artificielle pour optimiser la consommation énergétique globale des clients.

Projets futurs

Tous les équipements réseaux ne se valent pas en matière de fonctionnalités, c'est également vrai en matière de performance énergétique. L'enjeu pour contribuer au numérique responsable est d'avoir connaissance de la consommation énergétique et des besoins en fonctionnalité des réseaux afin de laisser le choix d'opter pour des équipements moins énergivores.



2.4 Sensibilisation aux enjeux environnementaux

Le comité de direction a participé à une Fresque du Climat en septembre 2024 pour être sensibilisé aux enjeux climatiques.

Afin d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans une démarche envers le climat et l'environnement, la responsable RSE de Wifirst s'est formée pour être animatrice de la Fresque du Climat et organiser régulièrement des sessions pour les volontaires à compter de 2025.



3. Social (ESRS S1)

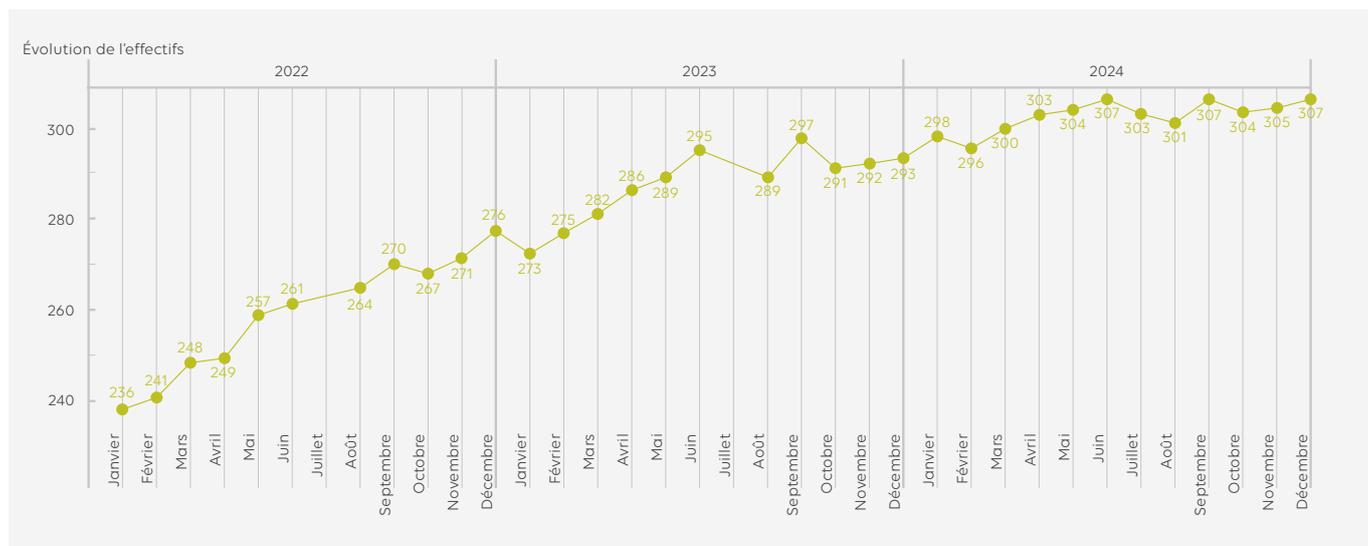
L'engagement de Wifirst pour ses collaborateurs se traduit par sa politique de recrutement, de management, de formation et d'évolution en interne. L'ambition de Wifirst est de favoriser une culture inclusive permettant à chaque collaborateur de révéler pleinement son potentiel, quelles que soient ses singularités. La politique sociale de Wifirst repose donc sur les engagements suivants :

- Assurer l'égalité des chances et promouvoir la diversité
- Développer les compétences par la formation et évolution de carrière
- Créer un climat social permettant le dialogue
- Veiller à la santé et la sécurité au travers d'un cadre de travail sain

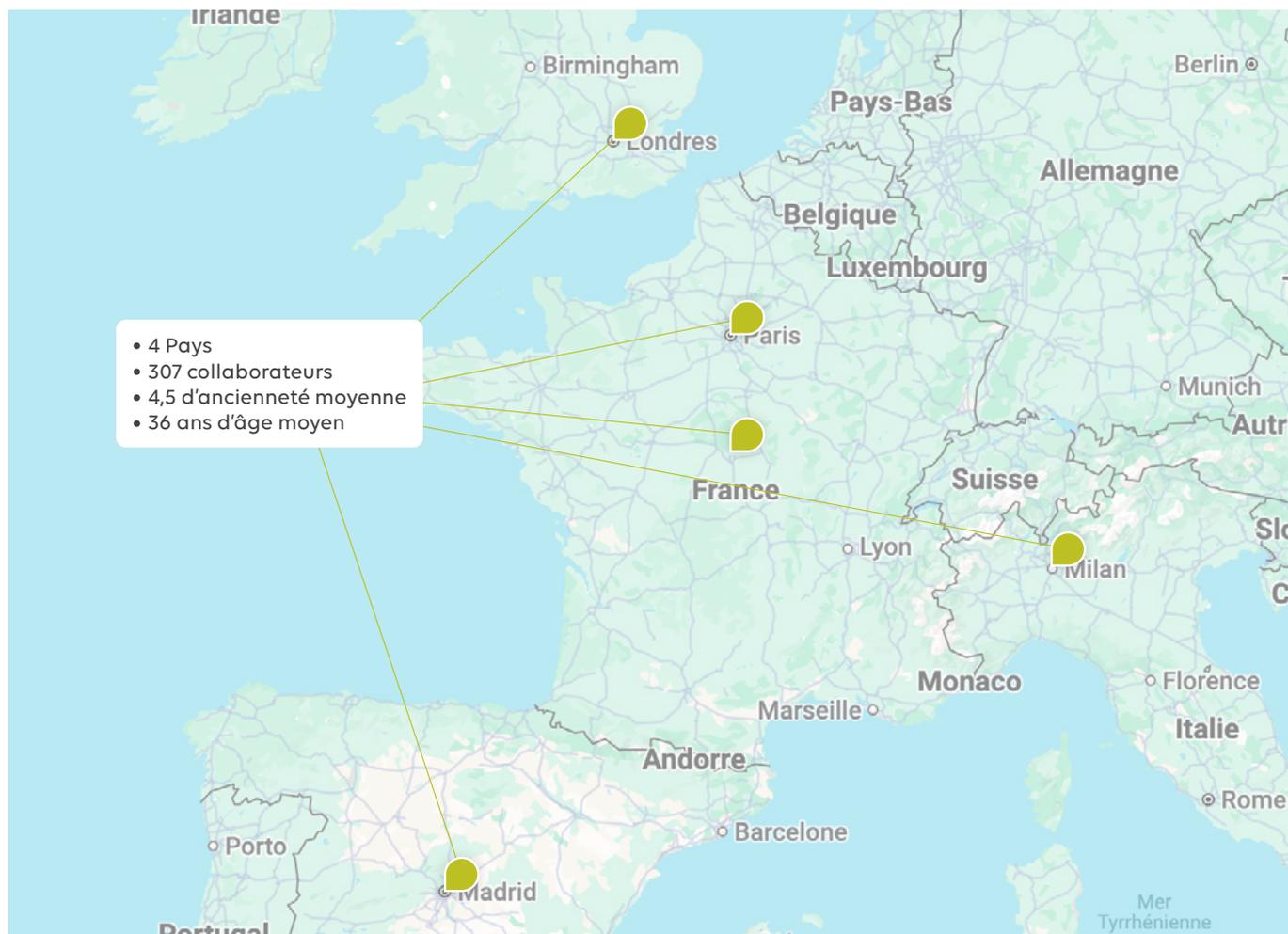
Présentation des effectifs au 31/12/2024

Wifirst est en croissance et cela se transpose dans l'évolution des effectifs de 30% des effectifs depuis janvier 2022.

Evolution de l'effectif sur les 3 dernières années



Effectif et composition



Effectif par type de contrat

CDI	97,72%
CDD	0,98%
Alternant	1,30%

Focus sur la diversité et l'inclusion

Par son secteur d'activité, les effectifs féminins restent minoritaires, au 31/12/2024 les femmes représentaient 25% des effectifs du groupe et 37% des collaborateurs recrutés en 2024 sont des femmes.

Afin de promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes, l'index d'égalité professionnelle est un outil essentiel pour évaluer et améliorer les pratiques. En 2024, Wifirst a obtenu le score de 93/100, avec :

- Écart de rémunération entre les hommes et les femmes : 38/40
- Écart de taux d'augmentations individuelles : 20/20
- Écart de taux de promotions : 15/15
- Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité : 15/15
- Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations : 5/10

En 2023, Wifirst a conclu un accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cet accord réaffirme des principes fondamentaux, comme l'absence de discrimination à l'embauche et l'égalité salariale, soulignant l'enrichissement mutuel apporté par la mixité.

L'accord établit des objectifs de progression et des plans d'action ainsi que des indicateurs pour suivre les évolutions dans les domaines suivants :

- Recrutement et maintien dans l'emploi
- Formation
- Évolution professionnelle
- Parentalité et conciliation vie professionnelle et vie personnelle
- Prévention et traitement des agissements sexistes et harcèlement sexuel au travail

Également, Wifirst s'engage en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap en entreprise, dans un plan de communication annuel, prévoyant :

- Information sur le rôle du référent handicap en entreprise
- Webinaire de sensibilisation des managers
- Atelier de sensibilisation des collaborateurs à plusieurs moments clés de l'année (journée de solidarité, semaine européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées)

3.1. La gestion des emplois et des compétences

La gestion du turn-over est un enjeu majeur pour Wifirst (turn-over CDI cumulé au 31/12/2024 : 11,62%). Dans ce contexte, Wifirst réalise chaque année une campagne d'entretiens annuels et professionnels pour l'ensemble de ses collaborateurs. Ils permettent ainsi de mieux comprendre les attentes des employés, d'identifier les besoins en formation et de définir des perspectives de carrière adaptées.

Chaque collaborateur peut alors échanger avec son manager sur :

- le bilan de l'année passée et les objectifs de l'année à venir
- les perspectives de carrière et les besoins en formation
- l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle

Ces entretiens s'inscrivent dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des talents, visant à anticiper l'évolution des compétences des collaborateurs en adéquation avec les besoins futurs de l'entreprise. Wifirst a pleinement intégré cet enjeu stratégique du développement des compétences dans le secteur du numérique, en proposant des formations aussi bien internes qu'externes.

Les entretiens annuels permettent donc d'amorcer la construction du plan de développement des compétences, répertoriant l'ensemble des formations réalisées par des organismes externes.

Ainsi, en 2024, 55 sessions de formation externe ont été déployées, pour un total de 493,5 heures.

Concernant la formation interne, Wifirst a déployé la plateforme 360Learning en 2022 pour mettre à disposition des modules de formation sur les principales thématiques suivantes :

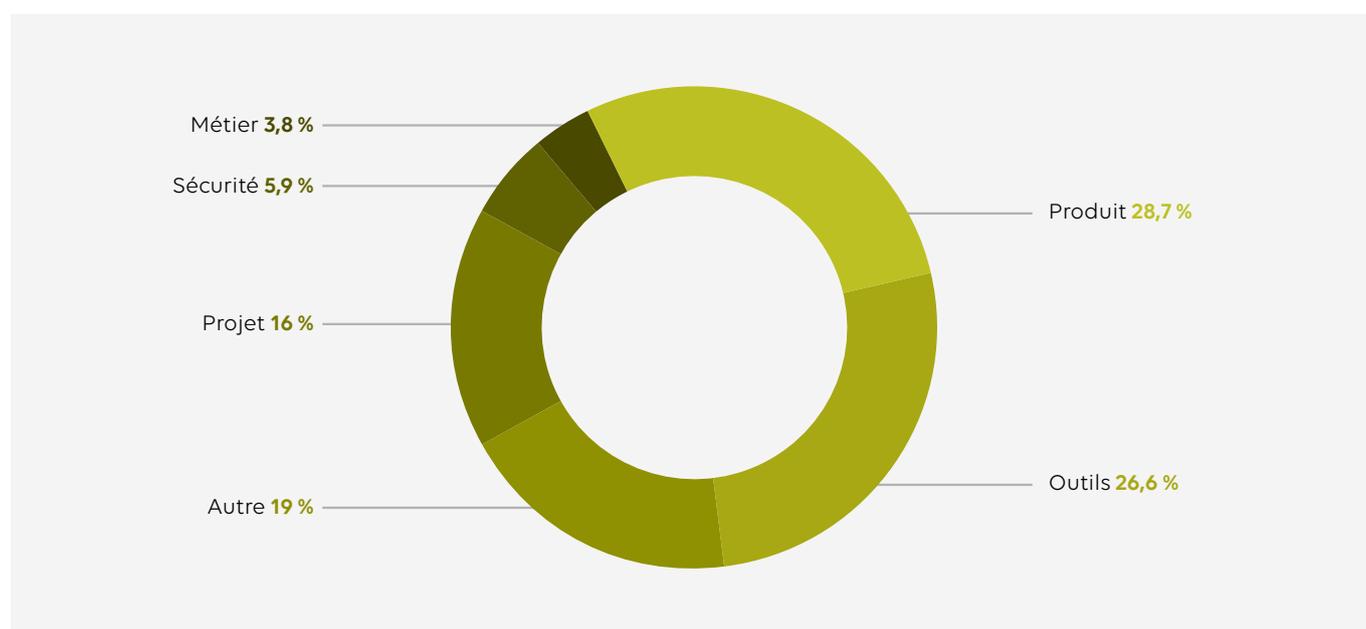
- Produit
- Projet
- Outils
- Métier
- Sécurité
- Autre

L'outil permet également de former des parties prenantes externes telles que ses partenaires relations clients et supervision, comme ADM Value et ConsupOn, au même titre que les collaborateurs internes.

Ainsi, en 2024, 360Learning représente plus de 4h30 de formations, avec près de 400 contenus mis à disposition des apprenants :



Toujours en 2024, les formations se répartissent selon les catégories suivantes :

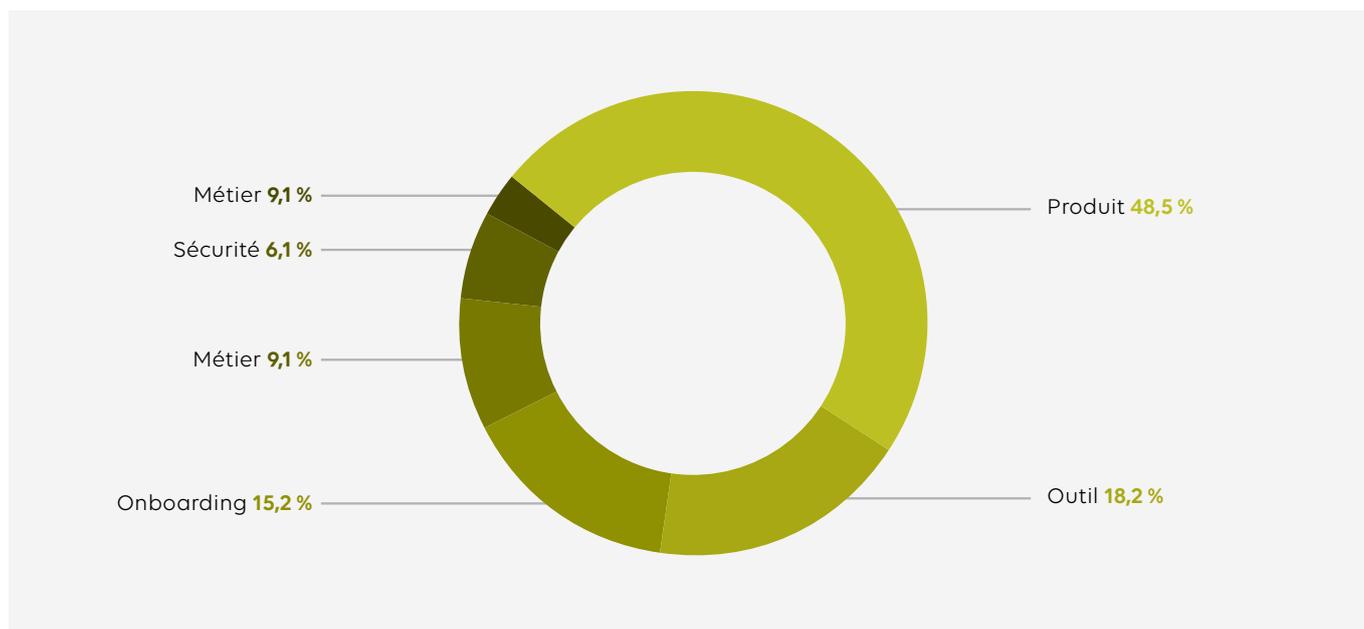


Au-delà des formations en e-learning, la formation interne se concrétise par des sessions de formation en présentiel ou distanciel, animées par des référents et formateurs internes. En 2024, plus de 240 collaborateurs ont bénéficié d'une formation interne, représentant au total plus de 1800 heures de formation.

Ces formations internes se répartissent sur les thématiques suivantes :

- Métier
- Onboarding
- Outil
- Produit
- Projet
- Sécurité

En 2024, la répartition des formations est la suivante :



Wifirst est convaincu que les meilleures opportunités commencent en interne. Ainsi, la mobilité interne s'intègre pleinement dans l'entreprise et permet de partager les compétences, préserver le savoir-faire et accompagner les collaborateurs dans leur projet professionnel. Également convaincu que les collaborateurs sont les mieux placés pour recommander des talents qui partagent ses valeurs, Wifirst a établi un programme de cooptation, permettant ainsi à ses collaborateurs d'œuvrer à renforcer ses équipes.

3.2. Conditions de travail

Wifirst dispose d'un Comité Social et Économique, renouvelé lors des dernières élections professionnelles en 2023 et élu pour 4 ans, nécessaire pour assurer le dialogue social et représenter l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

Une permanence est organisée 2 fois par mois par les membres du CSE, à laquelle tous les collaborateurs sont invités pour poser des questions aux élus.

Ainsi, le CSE est régulièrement informé et consulté, notamment sur les sujets suivants :

- Conditions de travail et de santé ;
- Organisation du travail et projets d'entreprise ;
- Sujets économiques et financiers ;
- Données sociales.

Wifirst met en place des dispositifs visant à sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs aux risques liés à l'activité professionnelle. Ces actions sont accessibles à tous les employés sous forme d'actions de formation ou par communication mail / new RH (avec une documentation accessible à tous les collaborateurs au travers du réseau interne).

Les différentes mesures de sécurité déployées

1. Plan de communication annuel lors de la Journée mondiale de la santé et de la sécurité au travail.

En vue de rappeler le rôle des SST et EPI, les règles en cas d'évacuation des bâtiments et la mise à disposition de modules en e-learning de sensibilisation aux risques professionnels.

2. Plan de communication annuel lors de la Semaine de la sécurité routière au travail

Mise à disposition d'une fiche présentant les facteurs de risques en conduite routière et les moyens de prévention et d'un guide dédié à l'utilisation de la voiture de service et les bonnes pratiques à instaurer.

3. Suivi des obligations de renouvellement des formations Sauveteurs Secouristes au Travail et Équipiers de Premières Interventions sur les sites de France (Paris et Clermont- Ferrand).

4. Formations et habilitations réglementaires des métiers opérationnels et suivi médical régulier et renforcé en cas de nécessité.

5. Partage des guides de prévention de la branche Télécommunications et du centre de santé sur le cloud de l'entreprise, avec pour thématiques :

- Bien vivre le travail en Open space
- Harcèlement et violences au travail
- La chute de plein-pied
- La prévention du stress professionnel
- La santé et la sécurité du télétravailleur
- Le travail sur écran
- Les risques routiers en mission
- Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Prévenir les pratiques addictives au travail

6. Plans d'évacuation et consignes de sécurité

Les plans d'évacuation ainsi que les consignes de sécurité pour chaque établissement sont accessibles à tous les salariés sur le réseau interne.

7. Mise à jour annuelle du Document Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Élaboré en collaboration avec la médecine du travail, le DUERP est à disposition de l'ensemble des collaborateurs sur le réseau interne.

8. Réglementation interne et affichage obligatoire

La convention collective ainsi que le règlement intérieur sont accessibles à tous les salariés via le cloud, de même que toutes les informations obligatoires en matière d'affichage.

Ces actions et outils contribuent à renforcer la sécurité au sein de Wifirst et assurent un suivi rigoureux des mesures de prévention adaptées à chaque situation professionnelle.

En matière de santé, il est à noter également que Wifirst prend à sa charge 80% des cotisations mutuelle de ses collaborateurs et de leurs ayants-droits et permet une couverture santé optimale et un soutien financier significatif. En 2024, peu d'absentéisme, un accident de trajet.

En faveur de la santé des collaborateurs, Wifirst propose également la mise en place d'ateliers de sport hebdomadaires les mardis et mercredis en faveur du bien-être des employés - permettant également de réduire le stress et prévenir les risques liés à un mode de vie sédentaire.

La mise en place du télétravail

Wifirst croit fermement que le travail en présentiel favorise la collaboration, l'échange d'idées et le développement d'une culture d'entreprise solide. C'est pourquoi, le travail au bureau reste le mode de fonctionnement.

Néanmoins, le télétravail est un facteur clé pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et Wifirst souhaite offrir à ses collaborateurs des conditions de travail qui favorisent leur bien-être et leur épanouissement. Le télétravail participe également à l'attractivité et à la fidélisation des équipes au sein de l'entreprise.

Chez Wifirst, le télétravail repose sur trois piliers fondamentaux : le volontariat, la confiance

et la responsabilisation.

Enfin, en limitant les déplacements et ainsi les risques d'accident de trajet, le télétravail s'inscrit dans une démarche de développement durable, réduisant ainsi son empreinte carbone et participant à une entreprise plus respectueuse de l'environnement.

C'est dans cette optique qu'il a été mis en place une politique de télétravail, accessible à ceux qui le souhaitent et fixée à 3 jours de présence au bureau / 2 jours maximum en télétravail hebdomadaires.

4. Gouvernance (ESRS G1)

L'engagement de Wifirst en matière de gouvernance se manifeste par une lutte contre la corruption, le respect des réglementations en vigueur et une collaboration avec les parties prenantes. Sa politique de gouvernance s'articule autour des engagements suivants :

- Lutter contre la corruption
- Impliquer les fournisseurs dans une démarche en faveur du développement durable
- Sécuriser les réseaux internes et externes par l'obtention de la norme ISO 27001
- Maintenir un niveau de qualité de nos réseaux et de l'expérience clients

4.1 Conduite des affaires

La conduite des affaires s'articule auprès de 3 grands axes : la lutte contre la corruption avec la mise en place d'une politique cadeaux, d'une procédure d'alerte et d'une charte d'achats responsables.

Politique cadeaux

La politique cadeaux, traduite dans toutes les langues du groupe et publiée à l'ensemble des collaborateurs, vise à prévenir la corruption et à garantir des pratiques éthiques dans les relations professionnelles de l'entreprise.

L'objectif est de définir les règles concernant l'offre et l'acceptation de cadeaux et d'invitations par les collaborateurs envers les différentes parties prenantes, où il est précisé ce qui est autorisé (avec vigilance et sous certaines conditions de valeur et de contexte) de ce qui est strictement interdit (comme l'argent ou les avantages financiers).

Le document met également en place une pratique organisationnelle avec un registre de suivi et aborde les actions de mécénat, sponsoring, parrainage et dons, en définissant chaque terme et les étapes à suivre.

Système d'alerte

Une procédure d'alerte a été mise en place en 2024 par Wifirst pour encourager les collaborateurs à agir avec intégrité et permettre de recueillir les signalements relatifs à tout crime ou délit, toute violation grave et manifeste de la loi, toute menace ou préjudice grave pour l'intérêt général ou tout agissement contraire au code de bonne conduite de Wifirst.

La procédure d'alerte est établie de la façon suivante :

- Objectif et champs d'application à l'ensemble des collaborateurs de Wifirst (internes ou externes, temporaires ou occasionnels) ainsi qu'à tout tiers dont les intérêts sont susceptibles d'être affectés par les faits signalés.
- Statut de lanceur d'alerte et garantie protection de l'identité
- Description du dispositif de gestion des alertes
- Conformité aux réglementations sur la protection des données personnelles

A date, aucune alerte n'a été soumise, aussi bien par le dispositif en place que par d'autres biais.

Achats responsables (ESRS S2)

Wifirst a mis en place une charte des achats responsables dont l'objectif principal est d'assurer que les partenaires de Wifirst respectent les critères RSE, au même titre que les critères de coûts, de qualité, de service et de maîtrise des risques, en s'appuyant sur le code de bonne conduite et les engagements aux Objectif de Développement Durable du Global Compact. La charte détaille à la fois les engagements de Wifirst envers les fournisseurs et sous-traitants et les engagements attendus de la part de ces derniers envers Wifirst :

- Les engagements de Wifirst envers ses fournisseurs et sous-traitants reposent sur une sélection transparente, un comportement éthique, le respect de la confidentialité et de la réglementation anti-corruption, le maintien d'une relation de confiance, une information financière précise et la prise en compte de la préférence territoriale
- Les engagements attendus de la part des fournisseurs et sous-traitants sont sur les 3 piliers de la RSE, c'est-à-dire Social (respect du droit du travail, interdiction du travail des enfants et forcé, promotion de la santé et de la sécurité au travail, lutte contre la discrimination et le harcèlement, respect des conditions de rémunération et du temps de travail), Environnemental (application du principe de précaution, amélioration de la performance énergétique, réduction des émissions de gaz à effet de serre et respect des réglementations sur les substances interdites ou restreintes) et Gouvernance (lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, les conflits d'intérêts, les pratiques anti-concurrentielles, la fraude et l'accès non sécurisé aux données grâce à des procédures de management et de contrôle rigoureuses)

De plus, chaque contrat conclu avec les fournisseurs et sous-traitants inclut une clause informant des lois anti-corruption et exigeant un engagement envers la politique RSE de Wifirst, qui se réserve le droit de résilier le contrat en cas de son non-respect.

4.2 Cybersécurité et protection des données

Dans le but de protéger les clients, les utilisateurs finaux des réseaux déployés et les parties prenantes contre les menaces numériques, Wifirst a mis en place une entité dédiée à la sécurité du système d'information (le comité sécurité) et un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) sous la responsabilité du RSSI (Responsable de la sécurité du système d'information).

La direction générale de Wifirst s'engage également à suivre l'efficacité du SMSI en orientant et en contrôlant sa performance pour :

- Protéger les systèmes d'information en interne
- Accroître la performance et proposer des solutions fiables répondant aux attentes et considérant les exigences les plus fortes parmi les normes et réglementations (ISI 27001, règlement relatif à la protection des données à caractère personnel) ainsi que les exigences (traçabilité, transparence ...)

Protection des données personnelles

Wifirst a déployé des politiques de sécurité de l'information spécifiques afin d'assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires envers la protection des données personnelles.

Le DPO (Délégué à la Protection des Données) exerce sous la responsabilité de la direction juridique de Wifirst, développe les mesures de sécurité permettant la protection de la vie privée :

- Classification des informations : procédure communiquée à tous les collaborateurs pour permettre aux propriétaires des informations de protéger leur intégrité, confidentialité et disponibilité, en tenant compte de leurs besoins métier et de l'impact d'une compromission.
- Transfert des informations : procédure qui tient compte des transferts et de leur classification. Des accords de transfert (incluant l'authentification du destinataire) sont mis en place pour protéger les informations lors des transferts, notamment avec des tiers. L'accès

aux informations sensibles nécessite la signature d'un "engagement de confidentialité". Un service de partage de fichiers est mis à disposition des utilisateurs pour éviter le stockage sur les postes de travail.

- Utilisation correcte des informations et autres actifs associés : le personnel est informé des exigences de sécurité pour la protection et le traitement des informations de Wifirst. Des chartes informatiques et des engagements de confidentialité sont élaborés et communiqués, précisant les comportements attendus et inacceptables, les activités de surveillance, les restrictions d'accès et l'utilisation autorisée ou interdite des informations.
- Suppression des informations : des méthodes de suppression sécurisée sont mises en œuvre, avec conservation de la preuve de la suppression.
- Masquage des données : lorsque la protection des données sensibles est une préoccupation, Wifirst envisage, en lien avec le DPO, des techniques telles que le masquage, la pseudonymisation ou l'anonymisation.
- Terminaux finaux des utilisateurs : l'usage des terminaux et les restrictions sont définis dans les chartes informatiques. Les postes de travail sont protégés par un antivirus et des mesures spécifiques s'appliquent aux ordinateurs portables utilisés en dehors des locaux.
- Prévention de la fuite de données : Wifirst met en œuvre les procédures de classification et de gestion documentaire, complétées par la procédure de transfert et l'outil de partage de fichiers avec des options de blocage et d'analyse des documents partagés.

Ces éléments combinés démontrent un engagement de Wifirst envers la protection des données personnelles, à travers des politiques spécifiques, des procédures détaillées et des mesures techniques et organisationnelles, notamment la formation des collaborateurs à la RGPD.

Ainsi, en 2024, 259 collaborateurs ont suivi le module dédié aux principes généraux du RGPD via la plateforme e-learning 360Learning.

ISO 27001

Depuis 2021, Wifirst s'est engagé dans une démarche de mise en place du SMSI (Système de Management de la Sécurité de l'Information), conformément à la certification ISO 27001. Cette certification majeure, obtenue à l'issue d'un audit indépendant, démontre son engagement à protéger les données de ses clients et à gérer les risques liés à la sécurité de l'information de manière efficace.

Wifirst est certifié ISO 27001 pour l'ensemble de ses services phares : installation, exploitation, supervision d'infrastructures, réseaux managés (WiFi, LAN, WAN, SDWAN), fourniture d'accès internet et de services connectés. Cette certification vient d'abord reconnaître l'investissement constant des collaborateurs qui ont œuvré pour construire un SMSI (Système de management de la sécurité de l'information) solide sur nos multiples domaines d'application et elle vient également matérialiser la capacité de Wifirst à protéger les données de ses clients. Cette certification représente un point d'étape dans l'engagement continu de Wifirst à appliquer les procédures les plus rigoureuses en matière de sécurité tant au sein de son organisation que vis-à-vis de ses clients et partenaires.

Des dispositifs de sensibilisation et de formation réguliers sont mis en place à destination des collaborateurs de l'entreprise. A ce titre, en 2024, 254 collaborateurs ont suivi les modules de cybersécurité.

Des campagnes de phishing, une veille régulière sur les actualités Cyber et le partage des bonnes pratiques contribuent, en continu, à permettre la montée en vigilance des équipes sur ces enjeux.

4.3 Expérience clients

Wifirst accorde une importance à l'expérience clients et le développement de réseaux de qualités qui répondent aussi bien aux besoins des clients que les utilisateurs finaux.

L'engagement envers l'expérience clients repose sur l'écoute active, la compréhension appro-

fondie des besoins et attentes des clients, ainsi que sur la mise en œuvre de solutions innovantes pour améliorer continuellement la qualité des services :

- Amélioration continue : analyser chaque retour client pour identifier les axes d'amélioration
- Innovation et digitalisation : intégrer des outils pour simplifier l'expérience et accroître l'efficacité du service
- Formation et implication des équipes : sensibiliser les collaborateurs à l'importance de l'expérience clients dans la démarche de Wifirst et former les collaborateurs et partenaires à la gestion des tickets pour garantir un niveau de satisfaction client optimal

Également, Wifirst travaille en étroite collaboration avec ADM Value et ConsupOn, pour structurer sa démarche d'accompagnement pour superviser les services déployés, communiquer avec les clients et résoudre les incidents, à distance ou avec intervention.

Afin de s'assurer de la qualité du service rendu, Wifirst mesure le taux de satisfaction au travers du NPS qui a atteint +42 en 2024.

Annexes

Acronymes et définitions, par ordre d'apparition

Acronyme	Définition
European Sustainability Reporting Standards (ESRS)	Normes européennes de reporting de durabilité établies dans le cadre de la CSRD pour aider les entreprises à mieux comprendre et communiquer leur impact
Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)	Directive européenne qui vise à standardiser le reporting de durabilité des entreprises
Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	Contribution des entreprises en faveur du développement durable
Environnement Social Gouvernance (ESG)	Catégories englobant les activités d'une entreprise pouvant avoir des impacts sur la société ou l'environnement
Impacts positifs et négatifs Risques et Opportunités (IRO)	Les IRO sont nécessaires dans le cadre de la CSRD pour l'exercice de cotation de la matrice de double matérialité
European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG)	Association internationale sans but lucratif qui a été créée afin de servir l'intérêt général, notamment dans le cadre de la CSRD
ISO 26000	Norme établie par l'Organisation internationale de normalisation qui fixe les lignes directrices pour la RSE et s'adresse à tous types d'organismes (privés ou publics, tout secteur d'activité confondu)
International Sustainability Standards Board (ISSB)	Organisme de normalisation pour développer des normes d'information financière relatives au développement durable
Global Reporting Initiative (GRI)	Organisme indépendant au niveau international de normalisation concernant la performance en développement durable
Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)	Organisme public français dont la vocation est de susciter, animer, coordonner et réaliser des opérations de protection de l'environnement et maîtrise de l'énergie
Dioxyde de carbone (CO ₂)	Principal gaz à effet de serre dont l'augmentation de sa concentration est responsable du changement climatique
Kilowatt-heure (kWh)	Mesure utilisée pour la consommation énergétique
Green House Gas (GHG) Protocol	Protocole international visant à établir un cadre réglementaire pour mieux définir et mesurer les émissions de gaz à effet de serre

Acronyme	Définition
Tonnes de CO2 équivalent (tCO2e)	Mesure utilisée dans le cadre du Bilan Carbone pour connaître la quantité de gaz à effet de serre émise par l'entreprise sur la période donnée
Gaz à effet de serre (GES)	Composants gazeux dont l'augmentation de la concentration est responsable du réchauffement climatique, comme le dioxyde de carbone (CO2), le méthane (CH4) ou encore protoxyde d'azote (N2O)
Access Point (AP)	Point d'accès sans fil est un appareil réseau qui fonctionne comme un pont entre un réseau câblé et un réseau sans fil pour étendre le réseau WiFi
Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)	Substances dangereuses contenues dans les équipements électriques et électroniques nécessitant un traitement spécifique pour la fin de vie
Déchets industriels banals (DIB)	Ensemble des déchets en mélange non inertes et non dangereux produits par les activités des entreprises
Comité social et économique (CSE)	Instance unique de représentation du personnel composée de l'employeur et d'une délégation élue du personnel comportant un nombre de membres fixé en fonction de l'effectif de l'entreprise
Document Uniquement d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)	Obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1er salarié, le DUERP recense et évalue l'ensemble des risques auxquels sont exposés les collaborateurs dans l'entreprise, dans la réalisation de leurs missions quotidiennes.
Sauveteur Secouriste du Travail (SST)	Le salarié sauveteur secouriste du travail (SST) a pour missions de porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail, mais aussi de participer à la prévention des risques professionnels dans son entreprise.
Equipier de Première Intervention (EPI)	L'EPI est en mesure d'intervenir rapidement en cas de début d'incendie avec les moyens mis à disposition pour traiter l'incendie lorsqu'il le peut, sécuriser la zone afin de faciliter l'intervention des secours et évacuer les personnels et publics.
Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)	Ensemble de politiques visant à la gestion de la sécurité de l'information
Délégué à la protection des données (DPO)	Fonction qui veille à la conformité à la RGPD
Règlement européen sur la protection des données (RGPD)	Texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données personnelles pour renforcer le droit des personnes

Acronyme	Définition
Net Promoter score (NPS)	Outil permettant de mesurer l'expérience client pour évaluer la satisfaction et la fidélisation d'une clientèle