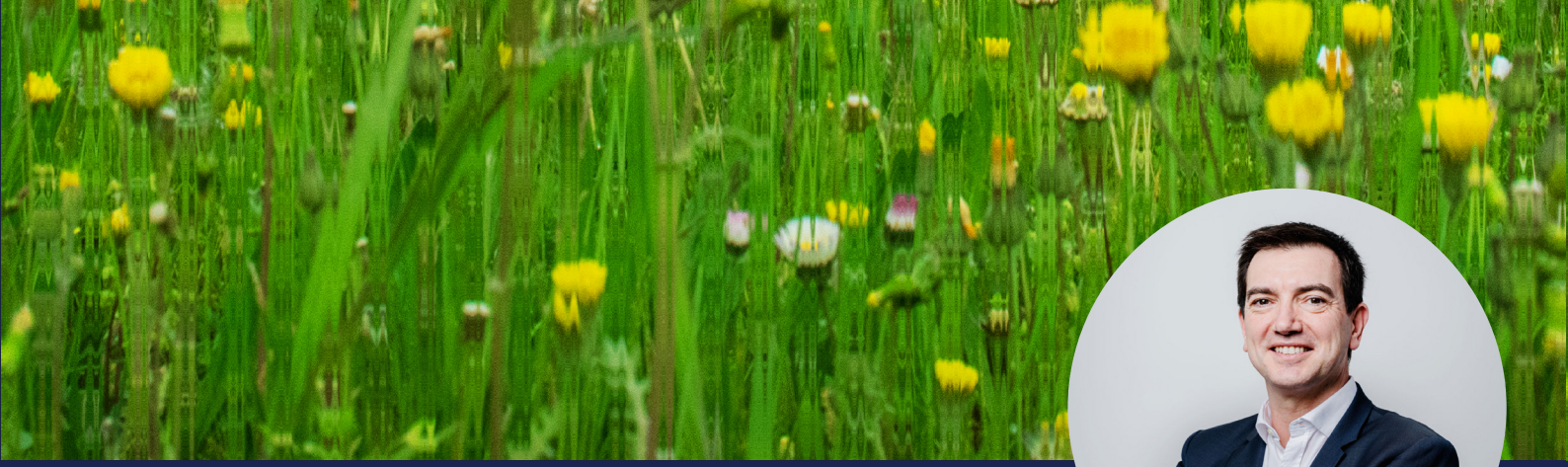


IMPACT 2025

Agir ensemble pour construire les transitions du territoire



Le mot du Directeur général

L'année 2025 s'est inscrite dans un environnement marqué par l'accélération des transitions économiques, numériques et environnementales qui transforment durablement les entreprises et les territoires. Face à ces évolutions, les attentes de nos clients, de nos partenaires et de l'ensemble de nos parties prenantes continuent de s'intensifier, faisant de la performance responsable un enjeu majeur de compétitivité, de résilience et de pérennité.

Filiale à 100 % du Crédit Agricole, Doxallia accompagne au quotidien les entreprises dans la gestion, la sécurisation et la transformation de leurs flux documentaires et numériques. Notre positionnement nous place au cœur des enjeux de digitalisation, de confiance numérique et de sobriété des usages, qui constituent aujourd'hui des leviers essentiels de performance et de création de valeur durable.

Dans ce contexte, nous avons la conviction que la performance économique et la responsabilité sociétale sont indissociables. Cela nous engage à répondre aux exigences opérationnelles de nos clients tout en contribuant activement aux transitions nécessaires à la construction d'un modèle de développement plus durable. Cette ambition guide notre stratégie et se traduit par des engagements concrets en matière de qualité de service, d'innovation, d'éthique, de maîtrise de nos impacts environnementaux et de contribution au développement économique des territoires.

Notre ancrage territorial constitue une dimension essentielle de notre identité. À travers nos implantations, nos partenariats, nos relations avec notre écosystème local et notre contribution à l'activité économique, nous participons au dynamisme des territoires dans lesquels nous exerçons nos activités. Cette proximité nous permet de mieux comprendre les attentes de nos parties prenantes et d'apporter des réponses adaptées aux enjeux locaux comme aux grands défis sociétaux.

Portée par les valeurs et les engagements que nous partageons au sein du Crédit Agricole, notre démarche de responsabilité sociétale s'articule autour de quatre axes structurants : l'environnement, l'humain, le client et la pérennité. Ces quatre piliers constituent le fil conducteur de nos actions et orientent nos décisions au quotidien.

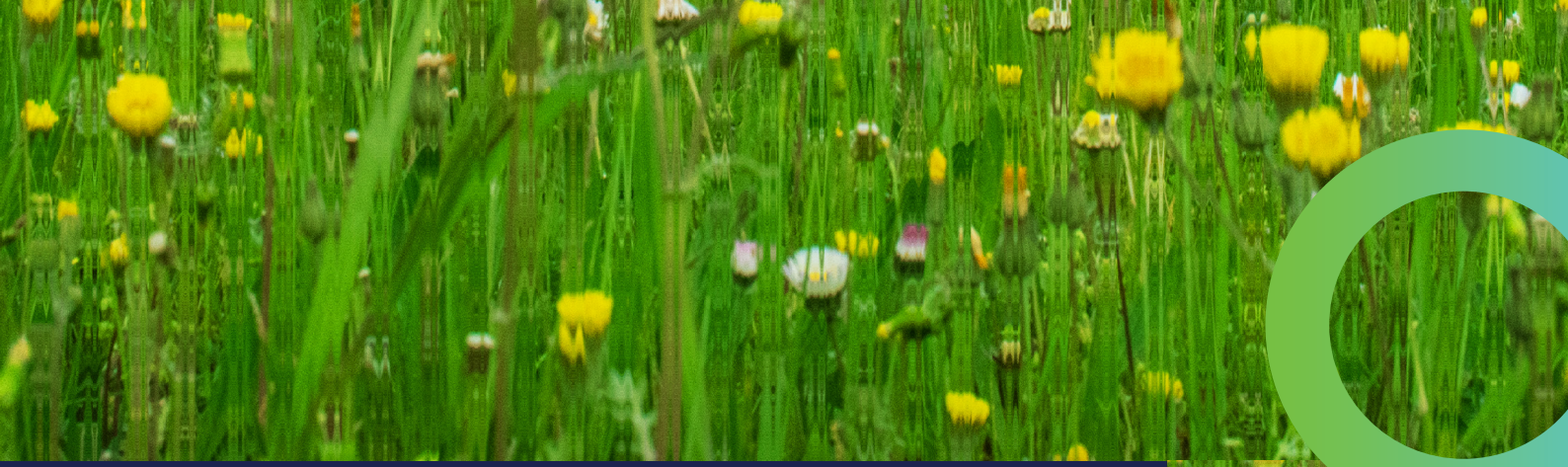
Sur le plan environnemental, nous poursuivons nos actions visant à réduire l'empreinte de nos activités, à optimiser l'utilisation des ressources et à accompagner la transition vers des pratiques plus durables. Sur le plan social, nous veillons à proposer un environnement de travail favorisant l'engagement, le développement des compétences et la qualité de vie au travail. Sur le plan économique, nous consolidons un modèle d'entreprise responsable, capable de répondre aux attentes de nos clients tout en préparant l'avenir.

Cette vision s'inscrit dans la continuité des engagements portés par Doxallia depuis de nombreuses années. Convaincu que les défis auxquels nous sommes confrontés appellent des réponses collectives, nous poursuivons notre démarche dans une logique d'amélioration continue, fondée sur des objectifs mesurables, une gouvernance responsable et une coopération étroite avec l'ensemble de notre écosystème.

Le présent rapport illustre les actions menées et les résultats obtenus au cours de l'année 2025. Il témoigne de la mobilisation de nos équipes et de notre volonté d'accompagner durablement les transformations de notre environnement, tout en créant de la valeur pour nos clients, nos partenaires, le Crédit Agricole et les territoires qui nous font confiance.

Je tiens à remercier l'ensemble de nos collaborateurs, ainsi que nos clients et partenaires, pour leur engagement et la confiance qu'ils nous accordent. Dans un monde en constante évolution, cette mobilisation collective constitue notre principale force. Ensemble, continuons à développer une entreprise performante, responsable et durable, capable d'anticiper les défis de demain, de saisir les opportunités qu'offrent les transitions en cours et de créer durablement de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Renaud BAC
Directeur général



Doxallia reconnaît l'importance de se développer en harmonie avec son écosystème local et environnemental.

La stratégie de l'entreprise s'aligne sur une **logique de développement durable et responsable**, au service des personnes et de notre environnement.



Notre stratégie RSE

Ambition

Devenir une entreprise régénérative et s'engager vers la génération d'impacts positifs pour nos écosystèmes et la société

Client

Satisfaire nos clients pour un bénéfice mutuel durable avec un impact positif.

Humain

Développer les talents dans leur diversité et favoriser coopération et création de liens sociaux.

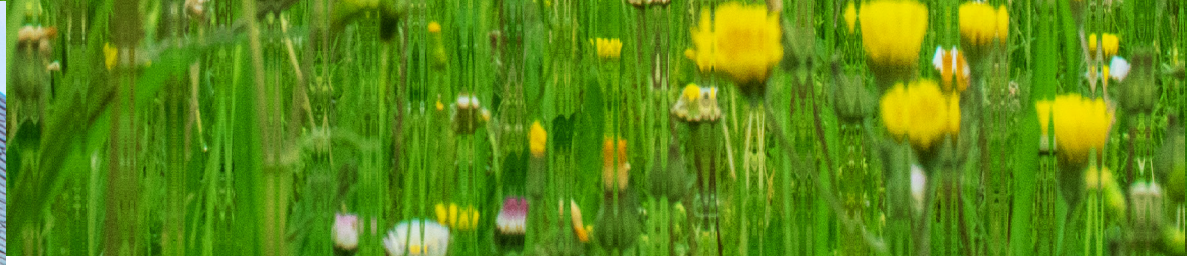
Pérennité

Pérenniser l'entreprise et la transmettre plus forte à la prochaine génération.

Environnement

Devenir une entreprise régénérative d'ici 2050.





A propos de ce rapport

Approche méthodologique

Pour structurer ce document, nous présentons nos actions selon une architecture cohérente, articulée autour de nos 4 axes stratégiques :

- **Client :** répondre aux besoins et attentes des clients en devenant leur partenaire de confiance privilégié de la transition numérique ;
- **Environnement :** accompagnement des transitions climatiques et écologiques, réduction de notre empreinte ;
- **Humain :** contribution à l'attractivité territoriale, inclusion financière, politique sociale interne ;
- **Pérennité :** éthique, transparence, conformité et qualité de service.

Bien que nous ne soyons pas soumis aux obligations réglementaires de reporting extra-financier, nous avons choisi d'adopter volontairement une démarche de transparence et de structuration de l'information, alignée sur les pratiques du Crédit Agricole.

Périmètre et période

Sauf mention contraire, les données présentées concernent Doxallia et couvrent l'exercice 2025 (du 1er janvier au 31 décembre 2025).

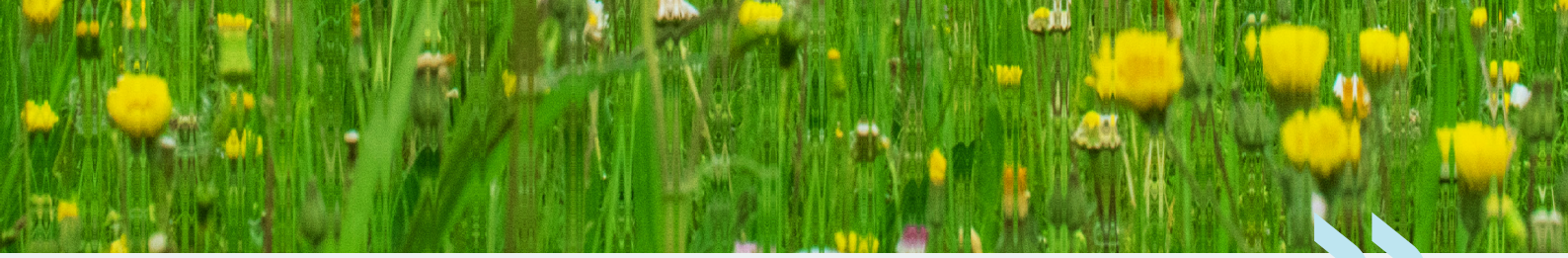
Nature des indicateurs

Ce support présente deux types d'informations complémentaires :

- **Indicateurs de performance ESG,** tels que l'empreinte carbone, les indicateurs RH et les achats responsables ;
- **Exemples d'initiatives :** projets soutenus, partenariats structurants, actions territoriales marquantes.

Sources des données

Les indicateurs reposent sur les systèmes de suivi internes au sein de Doxallia. Ils font l'objet de processus de contrôle qualité dans le cadre des dispositifs de contrôle permanent.



Sommaire

1 Contribuer activement au développement du territoire en devenant un acteur engagé

5 Capitaliser sur plus de 30 ans d'expérience pour innover
7 Garantir une gouvernance responsable
12 Dialoguer avec nos principales parties prenantes

2 Accompagner nos clients dans leurs transitions

13 Placer le client au cœur de notre stratégie
15 Être un acteur majeur de la gestion documentaire et des services de confiance numérique

3 Relever les défis environnementaux

17 Lutter contre le changement climatique
21 Limiter, traiter et valoriser les déchets
24 Renforcer nos actions en faveur de l'économie circulaire
26 Accompagner la transition digitale de nos clients : une démarche numérique responsable

4 Développer les talents dans leur diversité, favoriser la coopération et la création de liens sociaux

34 Agir en employeur responsable
37 Promouvoir la mixité et toutes les diversités
39 Développer l'engagement et les compétences de nos équipes

5 Agir de manière responsable dans nos pratiques

42 Ancrer notre démarche d'achats responsables
44 Garantir la confidentialité, la sécurité de l'information et la protection des données personnelles
45 Lutter contre la corruption et les pratiques déloyales
48 Viser les plus hauts niveaux de certifications

6 Aligner notre démarche avec les engagements portés par le Groupe

50 S'appuyer sur la force du Crédit Agricole

Contribuer activement au développement du territoire en devenant un acteur engagé

Capitaliser sur plus de 30 ans d'expérience pour innover

1994
Création d'Inforsud Editique



1997
Création du site de Carcassonne



2001
Lancement du site d'Alfortville



2008
Création d'Edokial
Lancement des sites de St-Etienne et Grenoble





2011
Initialisation de la coopération
Edokial, Cofilmo et CA-Print



2018
Déploiement de solutions numériques

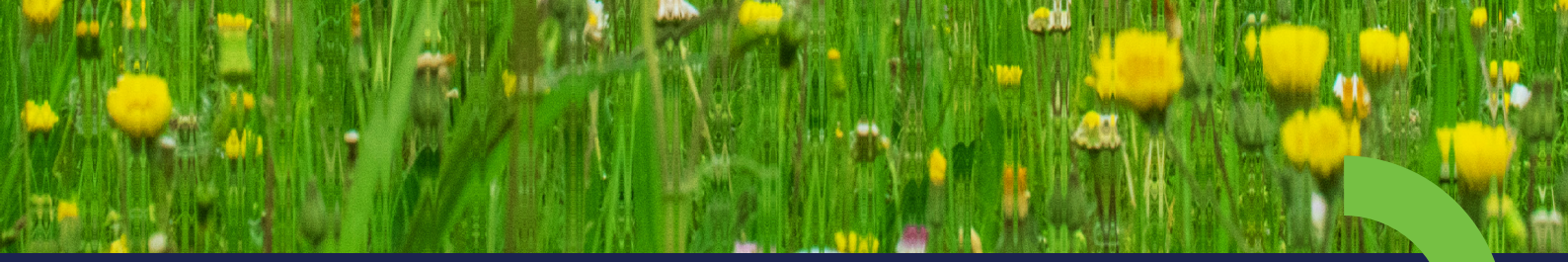


2022
Création d'une entité unique Doxallia



Chiffres clés 2025

67,6 CA en millions d'euros
470 collaborateurs
9 sites en France



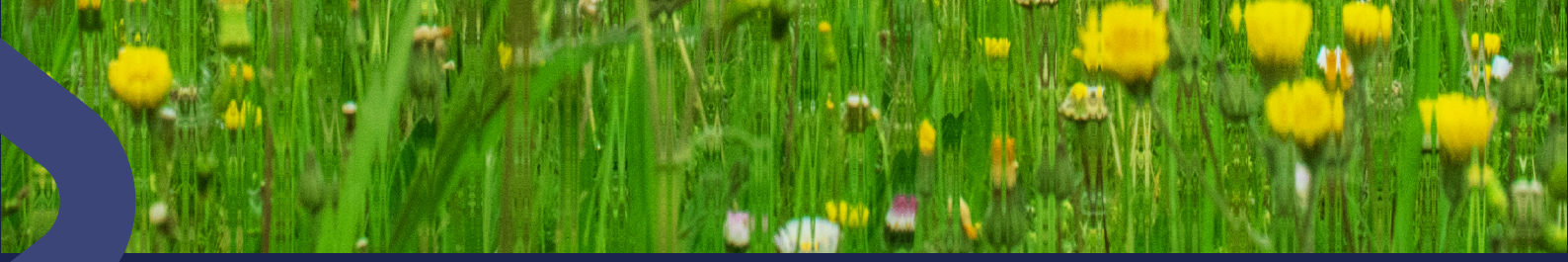
Un ancrage de Doxallia sur l'ensemble du territoire



Doxallia mobilise l'ensemble des expertises nécessaires à l'accompagnement de ses clients. Son appartenance au Crédit Agricole lui permet de s'appuyer sur la solidité et les expertises nationales et internationales d'un grand Groupe, tout en maintenant une gouvernance locale et des décisions prises au plus près des réalités du terrain.

Cette proximité se traduit par un dialogue actif avec les parties prenantes afin d'identifier les besoins des acteurs, de faire évoluer les offres et devenir le partenaire de confiance privilégié dans la transition numérique.





Nos valeurs

La culture de l'engagement, notre priorité

Être fiables, adaptables et perfomants pour accompagner l'évolution de vos enjeux.

La responsabilité transverse, notre exigence

Pérenniser nos collaborateurs, nos clients, nos méthodes et notre entreprise pour nourrir une confiance durable.

DOXALLIA

Le sens du collectif, notre marque de fabrique

Mettre en commun nos expertises, nos moyens, nos forces et nos méthodes pour co-construire des réponses concrètes.

L'esprit entrepreneurial et la créactivité, nos moteurs de votre réussite

Optimiser la création de valeur de nos solutions et innover continuellement pour faciliter vos mutations et accélérer votre performance.



Garantir une gouvernance responsable

La gouvernance de Doxallia repose sur une organisation clairement structurée, permettant une prise de décision éclairée, un pilotage stratégique efficace et une intégration progressive des enjeux de responsabilité sociétale et environnementale au plus haut niveau de l'entreprise.

Un conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Doxallia est composé de 11 administrateurs·trices.



Président de Doxallia
LAURENT FROMAGEAU

Directeur général du Crédit Agricole Anjou-Maine
HERVÉ VARRILLON

Président du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
BENOIT QUINTARD*

Président du Crédit Agricole Morbihan
HERVÉ LE FLOC'H

Directeur général du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes
PIERRE FORT

Directeur général du Crédit Agricole d'Ile de France
MICHEL GANZIN

Directeur général du Crédit Agricole Toulouse 31
NICOLAS LANGEVIN

Directeur général du Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
PIERRE CAMBEFORT

Directeur de la direction Transformation Technologique de Crédit Agricole SA
OLIVIER BITON

Directrice général du Crédit Agricole Loire Haute Loire
GAELLE REGNARD

Directrice générale du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur
CATHERINE GALVEZ

Le **Conseil d'Administration** détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre, sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux décisions collectives d'actionnaires et du Président. Il procède aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns.

Il est présidé depuis le 16 février 2024 par **Laurent Fromageau**, également **Directeur général du Crédit Agricole Alpes Provence**. Les administrateurs sont majoritairement issus du **Crédit Agricole**, ce qui garantit une forte cohérence stratégique et un haut niveau d'exigence en matière de gouvernance et de gestion des risques.

Index H/F 2025

18,2% de femmes
81,8% d'hommes

*nomination en 2026

Comité Exécutif

Le Comité exécutif (COMEX), présidé par Renaud BAC, en fonction depuis le 1er janvier 2022 a pour objectif de définir les orientations stratégiques et piloter la performance globale de l'entreprise. Il arbitre les choix et coordonne les activités des différentes Directions.

Index H/F 2025

12,5% de femmes
87,5% d'hommes



Direction Générale

Renaud BAC



Direction du Développement

Julien BAUDRY



Direction des Opérations

Philippe BOSCHER



Direction Informatique & Digital

Mohamed LAIRECHE



Direction des Ressources Humaines

Isabelle RUBY



Direction Risque, Conformité & Confiance Numérique

Jean-Lou RICHARD



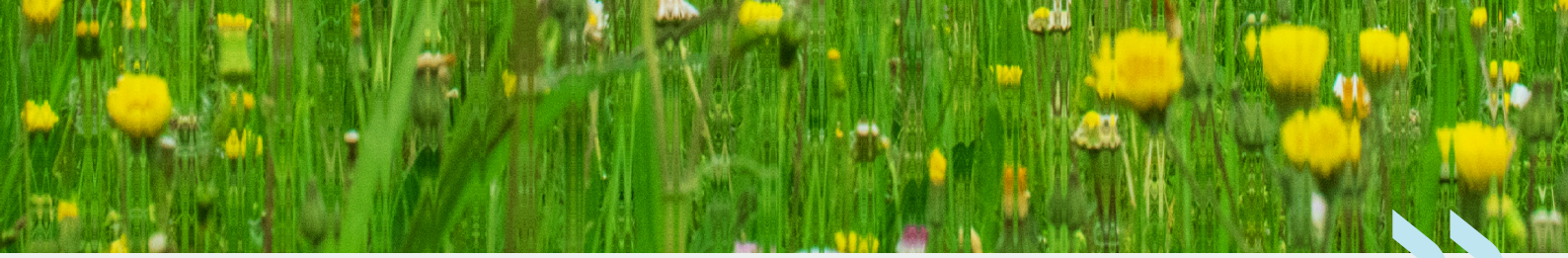
Direction Administrative & Financière

Gwénaël BENECH



Direction des Relations Groupe et de la Communication

Martin NAUX



Une gouvernance RSE consolidée

Doxallia, consciente de l'importance des enjeux **RSE**, a mis en place une gouvernance dédiée. Cette dernière est structurée autour de deux instances que sont le **COMEX RSE** qui se réunit trimestriellement et d'un **Comité RSE mensuel.**

Comité exécutif RSE trimestriel

Composé des membres du COMEX

- Valide la stratégie RSE
- Assure la Gouvernance RSE et la cohérence du déploiement avec l'ensemble des initiatives de l'entreprise
- Garantit l'équilibre des horizons entre le court terme et le long terme
- Communique en interne et en externe les messages clés
- Met à disposition les ressources et enveloppes budgétaires macro

Chaque Direction

- Facilite le déploiement de la RSE dans l'entreprise
- Intègre la RSE dans leurs processus de décision et dans leurs modes de fonctionnement
- Lève les obstacles
- Porte le sens

Autorise et oriente

Informe et consulte

Comité RSE mensuel

Membres permanents : la DAF, la Responsable Pilotage RSE, la Communication, la RH, le CSE et les ambassadeurs RSE.

- Consolide la stratégie préparée par la Direction RSE
- Est responsable de la cohérence et de l'équilibre entre les 5 piliers de la RSE (B Corp)
- Sélectionne et coordonne des initiatives RSE selon des critères approuvés par le Comex
- Anime la diffusion de la culture d'impact au sein de l'entreprise
- Réalise les diagnostics et évaluations des progrès

La Responsable de Pilotage RSE

- Coordonne les initiatives RSE, internes et externes
- Met en place et anime les processus de collecte et de sélection des initiatives RSE
- Rythme la diffusion de la culture RSE / d'impacts au sein de l'entreprise et les parties prenantes
- Anime au quotidien le réseau d'ambassadeurs RSE sur les différents sites
- Assure l'animation, le reporting auprès des instances (COMEX, CODIR, CSE) et la Communication



Nos ambassadeurs·rices RSE

Afin de relayer et déployer la stratégie environnementale et sociale de l'entreprise, Doxallia a créé une communauté d'ambassadeurs RSE.

Fort de **17 collaborateurs et collaboratrices engagé(e)s**, ce collectif œuvre à promouvoir l'action collective et à renforcer l'impact concret des engagements de Doxallia au plus près des équipes et des territoires.

Véritable relais de la stratégie RSE, ce réseau constitue un levier essentiel pour déployer, animer et faire vivre la démarche au sein de l'entreprise. Il contribue à en garantir la cohérence et l'appropriation par l'ensemble des parties prenantes, dans une dynamique d'amélioration continue et de responsabilité partagée.

Principales missions des Ambassadeurs RSE

Acteurs de la démarche :

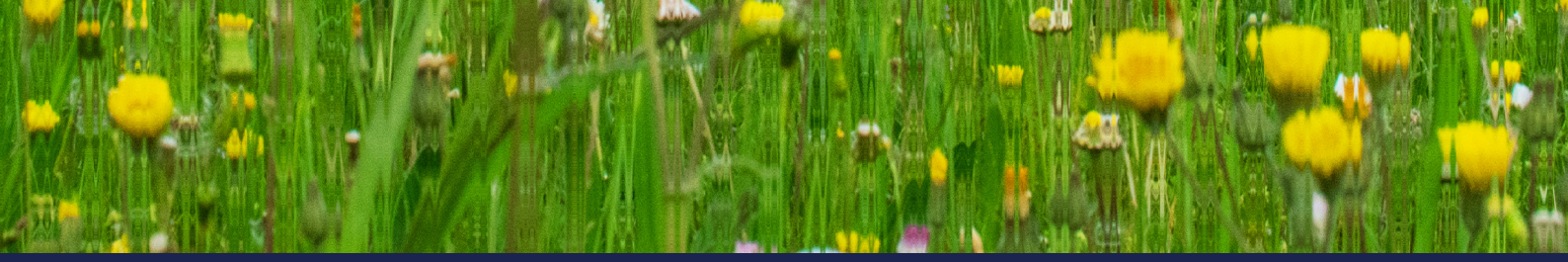
- Relayer les initiatives sur leur site et en assurer le suivi (Météo/KPI)
- Identifier les parties prenantes locales et leurs attentes (alimentation de la matrice de matérialité)
- Être un catalyseur sur son site

Membres permanents du Comité RSE :

- Participer à la validation du choix des initiatives/projets
- Transmettre les informations nécessaires au pilotage global
- Être force de proposition

Vecteur de communication :

- Diffuser et animer la culture RSE sur son site
- Collecter les initiatives et rechercher l'équilibre entre les actions locales et multisites
- Proposer des contenus de communication
- Identifier les irritants et remonter les alertes



Dialoguer avec nos principales parties prenantes

Nos parties prenantes représentent **l'ensemble des acteurs** qui influencent nos activités ou sont impactés par celles-ci. Le dialogue que nous entretenons avec elles constitue un élément essentiel de notre démarche RSE et de notre amélioration continue.

Par l'instauration d'un dialogue régulier, nous veillons à une écoute attentive des attentes de nos parties prenantes, afin de construire des relations durables et de proposer des réponses créatrices de valeur.

Publiques et sociétales

- Associations
- Pouvoirs publics
- Partenaires sociaux
- Partenaires publics et académiques

Internes

- Collaborateurs
- Actionnaires
- Instances de dialogue social



Economiques et financières

- Clients
- Prestataires
- Riverains
- Fournisseurs
- Agences de notation

Institutionnelles et réglementaires

- Elus territoriaux
- Service de l'état
- DGFIP

Accompagner nos clients dans leurs transitions

Placer le client au cœur de notre stratégie

Une trajectoire au service de nos clients visant à répondre à l'ensemble de leurs besoins sur la chaîne documentaire et de la data.



Souveraineté des données et des ressources

Datacenters détenus en propre, assurance d'une étanchéité totale.

Sécurisation des processus et de la donnée

Normes de conformité et de sécurité au plus haut niveau.

L'innovation au cœur de notre stratégie

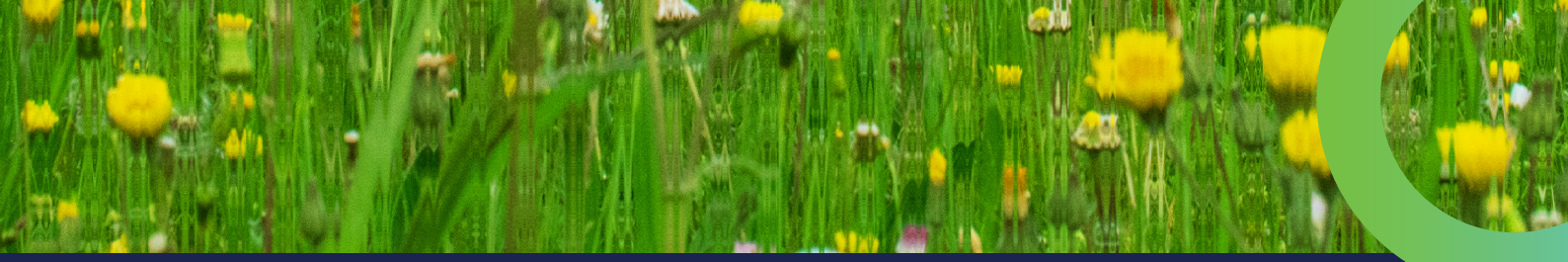
Solidité financière et force d'investissement R&D sont nos moteurs.

Entreprise 100% Française

Présence locale et responsabilité territoriale.

Qualité des partenariats

Des partenaires de confiance et sélectionnés sur des critères précis.



L'objectif

- Se positionner comme tiers de confiance pour accompagner l'ensemble des entreprises dans leur transition numérique.
- Placer l'expérience client et l'excellence relationnelle au cœur de notre proposition de valeur pour garantir leur satisfaction durable et soutenir notre dynamique de conquête.



Doxallia conçoit et déploie des solutions adaptées aux enjeux de ses clients dans 3 métiers

Conseil & Intégration

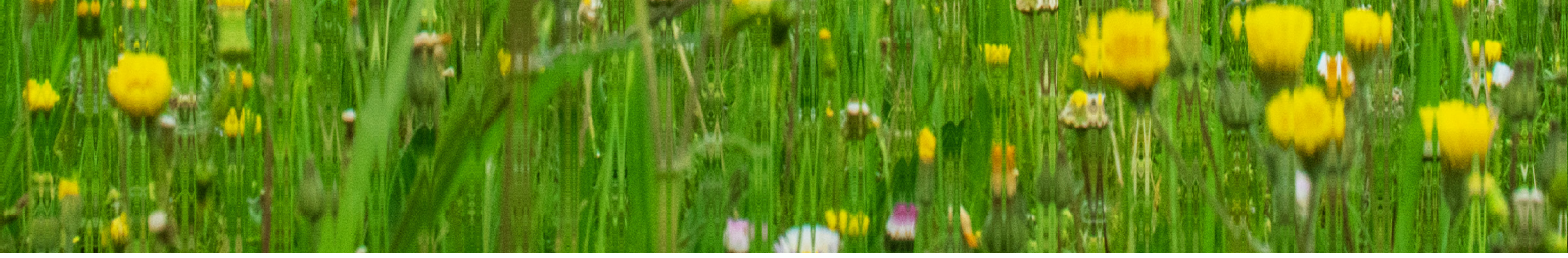
de processus digitaux adaptables à vos spécificités impact positif.

Distribution de solutions technologiques

& Saas pour la gestion de vos documents et de vos données.

Externalisation & Délégation

de vos processus métiers dans le cadre de BPO/centre de services 2050.



Être un acteur majeur de la gestion documentaire et des services de confiance numérique

Notre maîtrise de l'ensemble de la chaîne documentaire positionne Doxallia comme le partenaire et tiers de confiance privilégié pour accompagner la transformation digitale de nos clients.

Communication Client | Dématérialisation des Processus | Plateformes Digitales | Solutions de Confiance



Le domaine de la communication client regroupe l'ensemble des solutions de communication omnicanales associant supports papier et numérique. Ces offres couvrent la composition et la diffusion des communications (E-mail, SMS), la massification des envois, ainsi que le déploiement de la lettre recommandée omnicanale permettant aux organisations de gérer leurs échanges avec leurs clients ou usagers de manière continue et sécurisée.

Chiffres clés 2025

225 millions de plis de gestion
46 millions de mails envoyés
800 millions de pages éditées

Le domaine de la dématérialisation des processus regroupe les solutions de gestion du courrier entrant (réception, tri et dispatch des flux physiques), de numérisation industrielle de documents y compris à valeur probatoire (Numérisation Fiable NF 544), ainsi que de reconnaissance, d'extraction de données et de classement automatisé. Il englobe également la gestion électronique de documents (GED). Ces services contribuent activement à la digitalisation des processus, à la réduction de l'usage du papier et à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle des organisations.



Chiffres clés 2025

45 millions de pages numérisées
161 clients sur des solutions métier
27 millions de pages traitées en RAD LAD
900 K documents intégrés par mois



Le domaine des plateformes digitales regroupe plusieurs solutions et plateformes destinées aux Entreprises. Il se compose de 3 grandes thématiques : la facturation électronique avec notre hub de facturation Invox-IA by Doxallia, la connaissance client avec le hub Data et Documents qui permet notamment à nos clients de traiter des sujets de KYC/KYB et des outils digitaux orientés métiers sur des sujets de vie coopérative, d'assemblées générales ou encore d'assurance des emprunteurs.

Chiffres clés 2025

9 millions de documents archivés dans le SAE Doxallia dans le cadre de notre solution ADE (Assurance Décès Emprunteur)

9,6 millions de mails envoyés dans le cadre des convocations aux Assemblées Générales des Caisses régionales Crédit Agricole

24.300 documents signés électroniquement pour la Vie Coopérative

Le domaine des solutions de confiance :

Ce domaine englobe les solutions clés de la confiance numérique : la signature électronique, le système d'archivage à valeur probatoire, la vérification d'identité à distance ainsi que la lutte contre la fraude documentaire. Ces dispositifs visent à garantir la sécurité, la traçabilité et la conformité réglementaire de l'ensemble des échanges numériques.

Chiffres clés 2025

3,2 milliards de pages archivées



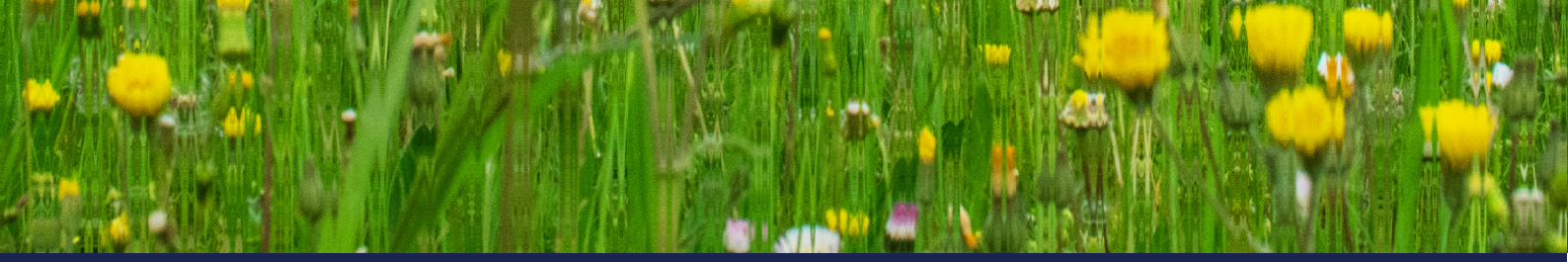


L'ensemble de ces offres est complété par une activité de conseil transverse, mobilisable sur l'ensemble des domaines d'activités. Cette expertise couvre des prestations d'audit, d'accompagnement, de transformation et d'optimisation des processus documentaires et digitaux.

Chiffres clés 2025

+400 clients nous font confiance

95 % de clients renouvelés

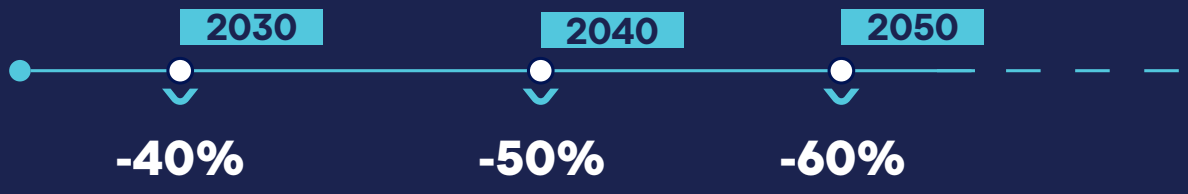


Relever les défis environnementaux

Face à la multiplication des évènements extrêmes et aux tensions climatiques croissantes, notre priorité est de répondre aux besoins de nos parties prenantes tout en réduisant collectivement notre empreinte.

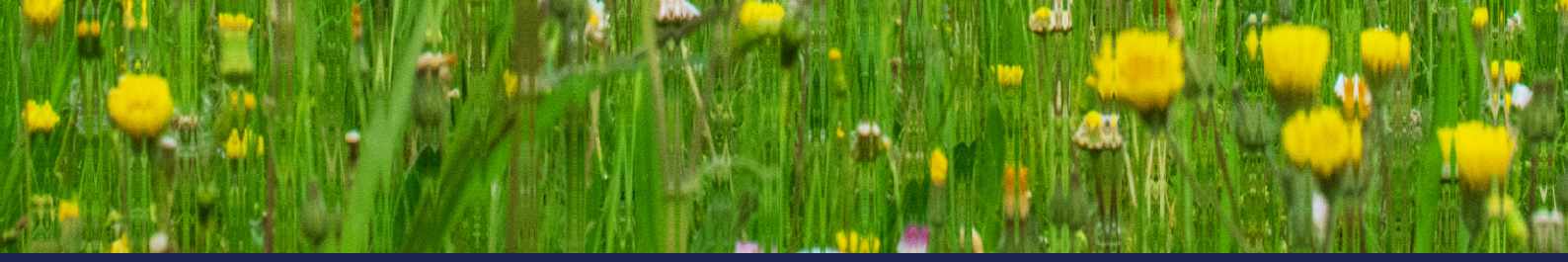
Lutter contre le changement climatique

Doxallia est engagée dans la réduction de sa consommation énergétique et de son impact carbone. Ces engagements s'inscrivent pleinement dans sa stratégie avec des objectifs cibles visant à répondre aux exigences du Décret Tertiaire et à atteindre les niveaux de performance énergétique de référence adaptés à son activité.



Un audit de consommation énergétique a été réalisé afin d'établir une feuille de route avec un budget prévisionnel associé.





En cohérence avec l'engagement du Crédit Agricole S.A en faveur d'une électricité bas carbone, Doxallia bénéficie de contrats d'approvisionnement 100 % en énergies renouvelables. Ainsi, **plus de 80 % de ses consommations énergétiques totales sont issues de sources renouvelables.**

L'entreprise déploie des actions visant à améliorer l'efficacité énergétique de ses installations, en agissant à la fois sur les équipements, les infrastructures et les modes de fonctionnement.

Les actions mises en œuvre et/ou à l'étude s'articulent autour des axes suivants :

Infrastructures et sites de production

Modernisation des équipements énergivores :

- Passage en éclairage LED ;
- Modification du pilotage des systèmes de traitement d'air (CTA) ;
- Déploiement d'équipements permettant d'améliorer l'efficacité des installations existantes (déstratificateurs d'air, etc.) ;
- Optimisation des processus de production, notamment par la réduction des déchets et la mise en place d'équipements permettant leur récupération ;
- Intégration de critères liés à la consommation énergétique dans le cadre du remplacement des équipements (machines industrielles, serveurs, postes de travail).

Bâtiments et aménagements :

- Prise en compte des enjeux de performance énergétique dans les projets de bâtiments et d'aménagements, en partenariat avec les bailleurs ;
- Intégration de travaux d'isolation lors des opérations de construction ou de rénovation ;
- Évaluation systématique de l'impact des consommations énergétiques et des performances attendues des nouveaux équipements ou installations (pompes à chaleur, chaudières biomasse, etc.) ;
- Installation d'un toit végétalisé sur le site du Mans afin de contribuer à l'amélioration de la performance environnementale du bâtiment.

	2024	2025	
Consommation totale d'énergie fossile	1359,799 MWh	1649,151 MWh	↗ +21%
Consommation totale d'énergie renouvelable	7251,44 MWh	6868,75 MWh	↘ -5%
Consommation totale d'énergie	8611,239 MWh	8517,901 MWh	↘ -1%

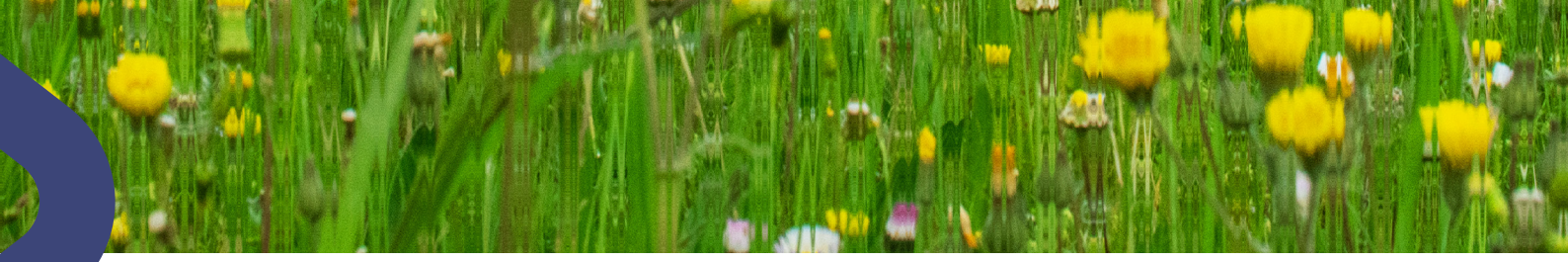
Eau

La consommation d'eau de nos différents sites* reste limitée, les usages étant principalement liés aux besoins sanitaires et ménagers. Notre activité industrielle ne nécessite pas une consommation significative d'eau, celle-ci étant principalement employée à la régulation du taux d'humidité des ateliers éditiques (brumisation non permanente).

Chiffres clés 2025

2 649 m³ de consommation d'eau

* hors sites Bozouls, Carcassonne et Grenoble



Emissions de gaz à effet de serre

Le bilan carbone constitue un levier d'analyse permettant de mesurer l'impact carbone des activités d'une entreprise à travers ses émissions de gaz à effet de serre. Bien que non soumise à des exigences réglementaires, Doxallia a choisi de s'engager de manière volontaire en réalisant dès 2022 son premier BEGES (Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre) sur l'ensemble de ses scopes 1, 2 et 3.

En 2025, Doxallia a réalisé son 2ème BEGES sur l'année de référence 2024. Cette démarche vise à mieux comprendre l'origine de nos émissions, et à disposer d'indicateurs fiables pour piloter et ajuster notre stratégie de réduction des impacts environnementaux.

Émissions totales de GES ventilées par scopes 1 et 2 et émissions significatives de scope 3

Bilan de Gaz à Effet de Serre 2024



30.1% Achat de produits
23.5% Déchets
11.1% Achat de services

SCOPE 1
407 TeqCO2

8.2% Immobilisations
7.6% Energie
7.1% Déplacements
12.3% Autre

SCOPE 2
296 TeqCO2

SCOPE 3
10 528 TeqCO2
dont Amont 8433,72 TeqCO2
Aval 2094,46 TeqCO2

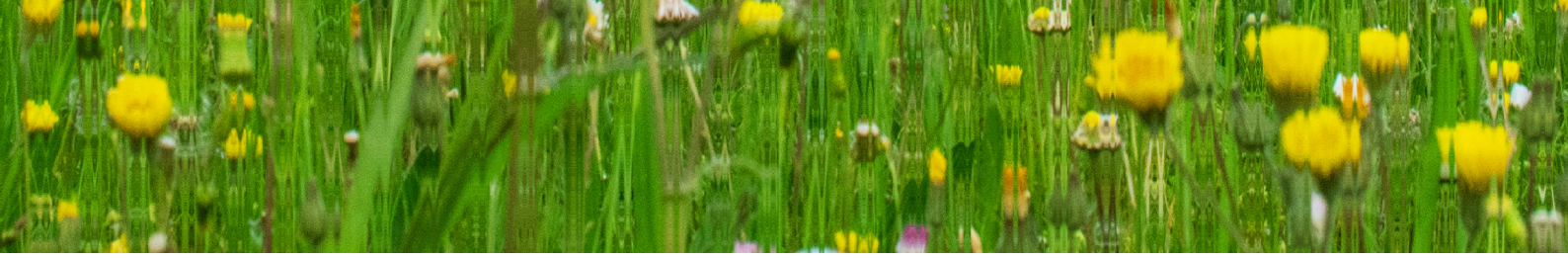
Comparatif

- 6.2k En nombre d'allers retours Paris / New York
- 1.2k Français pendant un an

Chiffres clés 2025

0,033 Teq COe2/m2 d'émissions GES liées aux énergies

0,79 Teq COe2/m2 d'émissions GES liées aux déplacements professionnels/ETP



Trajectoire de décarbonation

La trajectoire présentée s'inscrit dans une logique d'alignement avec les recommandations de la Science Based Targets initiative (SBTi), visant une réduction des émissions compatible avec un scénario de limitation du réchauffement climatique à 1,5°C.

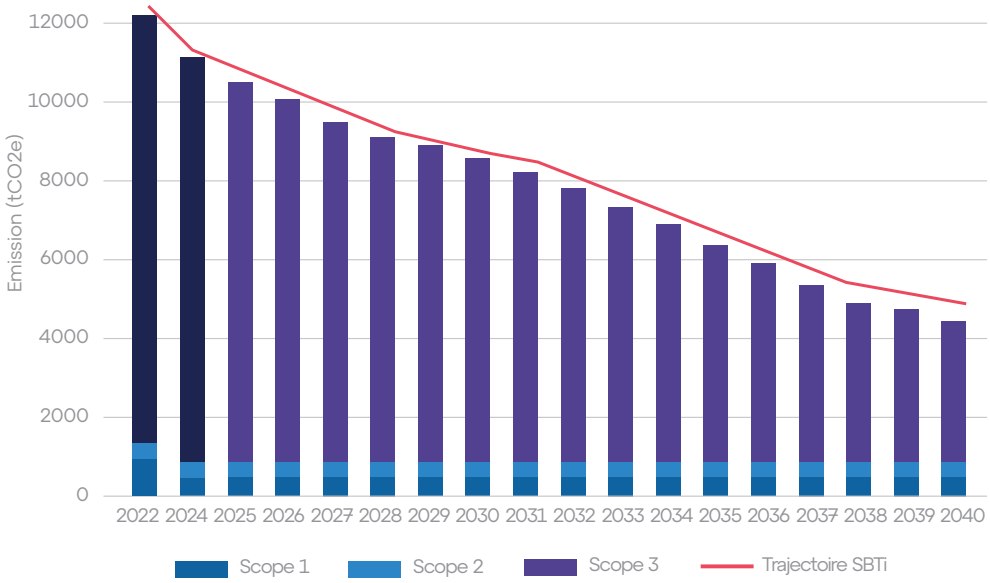
Chiffres clés 2025

-8% d'émissions brutes de 2022 à 2025

Objectifs 2026

Renforcer notre stratégie de décarbonisation

S'engager dans le dispositif Act Pas à Pas, destiné à accompagner les organisations dans la structuration et le pilotage de leur trajectoire climat



	2022	2024	
tCO2e/collaborateurs	37.7	25.2	-33%
tCO2e/M€	0.23	0.18	-21%

Consciente de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, Doxallia met en place des actions concrètes pour poursuivre la décarbonation de ses activités.

Numérique responsable

- Plan d'engagement dans le cadre du label NR niveau 1
- Allongement de la durée de vie des machines et équipements (-83 tCO2e)
- Déploiement du plan de formation : Green Coding, accessibilité..(-7 tCO2e)
- Frugalité des besoins, usages, stockages..
- Optimisation des environnements, etc..

Politique Achats Responsables

- Intégration de critères RSE spécifiques en fonction du type d'achats (-341 tCO2e)

Qualité et économie de l'énergie

Réalisation d'un audit des consommations
Rationalisation du process « aspiration du papier » (-30 tCO2e)

- Mise en place d'actions de réduction des consommations (-49 tCO2e)

Projet Mobilité

- Sensibilisation et animation des collaborateurs à la mobilité durable (-186 tCO2e)
- Promotion des moyens de transport bas-carbone sur les trajets domicile/travail et développement du covoiturage (-94 tCO2e)

Réduction des déchets

- Réduction des chutes de papier / remplacement des bobines (-27 tCO2e)
- Réduction des déchets à la source : conditionnement, suppression du plastique (-120 tCO2e)

Animation 2025

La mobilité, un enjeu fort de décarbonisation

Le challenge « Bike for the Future » a réuni plus de 35 participants, avec pour objectif de les sensibiliser à la réduction de l'empreinte carbone liée aux déplacements quotidiens grâce à la mobilité douce. Au total, 2 556 km ont été parcourus à vélo, permettant à l'initiative de se classer 66e sur ~~747~~ entreprises participantes.



Limiter, traiter et valoriser les déchets

La gestion des déchets chez Doxallia s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue avec des objectifs de réduction à la source, d'optimisation du tri, intégrant la conformité réglementaire et la sensibilisation des parties prenantes internes.

Réduction à la source

Depuis 2024, Doxallia a engagé une démarche volontariste visant à réduire l'impact environnemental de ses activités d'impression de documents de gestion. Cette initiative se traduit notamment par une diminution significative des déchets papier générés lors des phases industrielles d'édition et de mise sous pli.

L'optimisation de la laize (largeur) du papier a permis de réduire la consommation de matière d'environ ~~7~~ % sur près de 80 % des volumes produits en 2025, entraînant mécaniquement une baisse équivalente des déchets générés.

En complément, l'abandon des fournitures pré-imprimées au profit d'impressions en quadrichromie permet de limiter le nombre de consommables utilisés et d'ajuster les productions au plus près des besoins réels.

Chiffres clés 2025

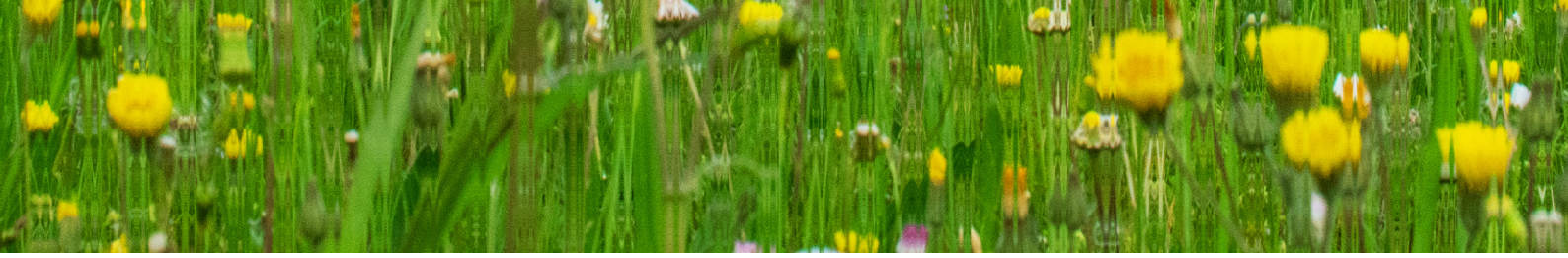
Réduction de 5,6 % de la consommation de papier

Objectifs 2026

Baisse de -20% entre 2025 et 2026

	2024	2025	
Réduction des déchets papiers *	0,85 g/pli	0,58 g/pli	↘ -33%

*site de production de Bozouls



L'utilisation des encres Canon Chromera sur les presses ColorStream 6900 constitue également un levier significatif de réduction d'impact. Ces encres aqueuses haute performance, formulées sans solvants dangereux sont conformes aux réglementations européennes en vigueur (REACH), contribuent à la réduction des émissions de COV et facilitent le recyclage des supports imprimés. .

Leur usage favorise la recyclabilité des papiers conformément aux exigences des filières de valorisation.

Doxallia propose également l'impression dynamique des adresses directement sur les enveloppes, supprimant ainsi le recours aux fenêtres plastiques et réduisant les étapes de transformation des matériaux. Cette approche s'inscrit dans une logique d'écoconception fondée sur le principe de la « juste quantité pour le bon usage », reposant sur une maîtrise fine des volumes et du grammage des papiers.

Organisation et traitement des déchets

Doxallia a structuré une organisation rigoureuse pour la gestion des déchets sur l'ensemble de ses sites, visant à en réduire l'impact environnemental et à favoriser leur valorisation.

Tous les déchets issus des activités industrielles — palettes de livraison, cales bobines, films d'emballage, gâches d'impression — font l'objet d'un tri systématique et d'un conditionnement adapté. Leur collecte et leur traitement sont assurés par des prestataires spécialisés certifiés ISO 14001.

Concernant les déchets sensibles ou spécifiques :

- Les consommables d'impression (encres industrielles, toners bureautiques) sont collectés et valorisés ;
- Les produits chimiques sont pris en charge par une société experte du traitement des déchets dangereux ;
- Les équipements électroniques sont recyclés à 100 % via des filières agréées, avec valorisation des matières issues des broyats.



L'ensemble des flux de déchets fait l'objet d'un suivi via un registre de conformité aux exigences réglementaires.

Les enlèvements sont tracés à l'aide de bordereaux de suivi fournis par les prestataires agréés.

Les prestataires sont sélectionnés sur la base de leurs certifications (ISO 14001) et font l'objet d'une évaluation périodique.

Les déchets dangereux (encres, produits chimiques) sont identifiés, stockés et éliminés conformément à la réglementation en vigueur relative aux déchets dangereux.

Chiffres clés 2025

9964 kilos de déchets dangereux soit 0,044 aux mille plis

345,56 en tonnes de déchets non dangereux valorisés soit 0,02 tonnes au mille plis



Tri et gestion des déchets du quotidien

Le tri des déchets constitue un axe prioritaire de la démarche RSE de Doxallia, identifié comme l'une des cinq actions clés lors des ateliers consacrés aux Objectifs de Développement Durable (ODD).

Dans ce cadre, un dispositif de tri des déchets ménagers a été déployé sur l'ensemble des sites, en complément des pratiques déjà en place dans les ateliers de production. Les Ambassadeurs RSE ont piloté un état des lieux, identifié les besoins et contribué à la mise en œuvre des solutions adaptées.

Cette démarche a été menée en collaboration étroite avec les équipes des Moyens Généraux et les responsables de site, afin d'assurer une mise en œuvre opérationnelle efficace et une appropriation durable par l'ensemble des collaborateurs.

Le dispositif de tri à la source est déployé sur l'ensemble des sites, reposant sur une signalétique harmonisée et des actions de sensibilisation régulières.

Chiffres clés 2025

100% des sites équipés de tri sélectif

Animation 2025

Une journée dédiée au nettoyage de nos sites

La gestion des déchets s'inscrit également dans une dynamique collective portée par les collaborateurs. À ce titre, Doxallia participe chaque année à la Journée mondiale du nettoyage de la planète (World Clean Up Day).

En septembre, une opération de ramassage des déchets a mobilisé les collaborateurs sur les sites de Bozouls et de Nantes. Sur le site de Bozouls, cette action a été menée en collaboration avec les entreprises du Campus, illustrant une démarche territoriale partagée.

Cette initiative contribue à sensibiliser les participants aux enjeux environnementaux, notamment en matière de biodiversité et de santé.

75 kg de déchets (verre, aluminium, plastiques, déchets divers)





Renforcement de nos actions en faveur de l'économie circulaire

Valorisation des équipements avec Valdelia

Dans une logique d'économie circulaire et de réduction de ses impacts environnementaux, Doxallia collabore avec une entreprise spécialisée dans l'offre du recyclage du mobilier pour assurer une gestion responsable de son matériel en fin de vie. Ce dispositif vise à privilégier le réemploi des équipements avant toute autre solution. A cet effet, un inventaire détaillé du matériel est réalisé afin d'identifier les équipements encore fonctionnels et présentant un potentiel de réutilisation.

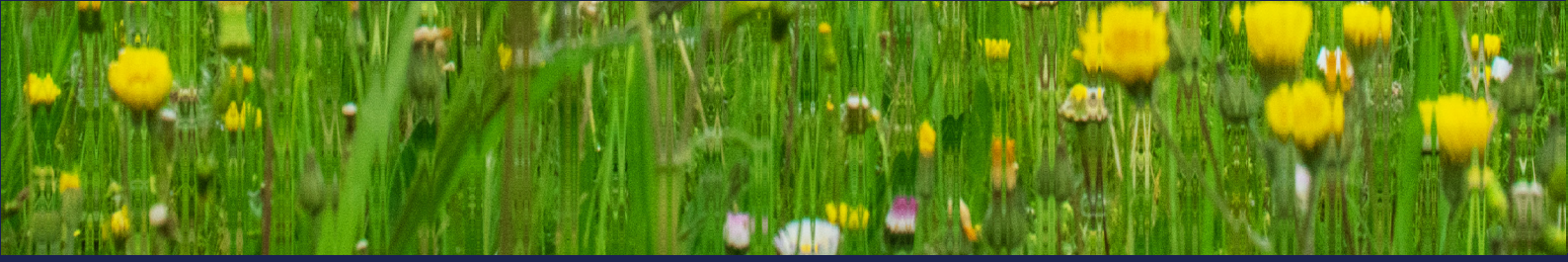
Les équipements réutilisables sont ensuite proposés à des organismes partenaires, contribuant ainsi à l'allongement de leur durée de vie et à la prévention de la production de déchets. Lorsque la réutilisation n'est pas possible, le matériel est confié à Valdelia, éco-organisme agréé, qui organise la collecte et le traitement des équipements au sein de la filière dédiée, en garantissant leur prise en charge conforme à la réglementation et la traçabilité des flux.



Mobilier : une seconde vie entre sites

Doxallia met en œuvre une démarche d'économie circulaire inter-sites pour le mobilier et les équipements de bureau. Cette organisation repose sur le transfert de matériel entre sites en fonction des besoins identifiés, afin de favoriser la réutilisation des équipements existants.

À titre d'exemple, du mobilier peut être transféré vers le site de Saint-Étienne pour répondre à des besoins internes, évitant ainsi l'achat de matériel neuf. Cette pratique permet d'optimiser l'utilisation des ressources, de limiter la production de déchets et de réduire l'empreinte environnementale liée aux aménagements de bureaux.



Une seconde vie pour les mobiles en partenariat avec Orange

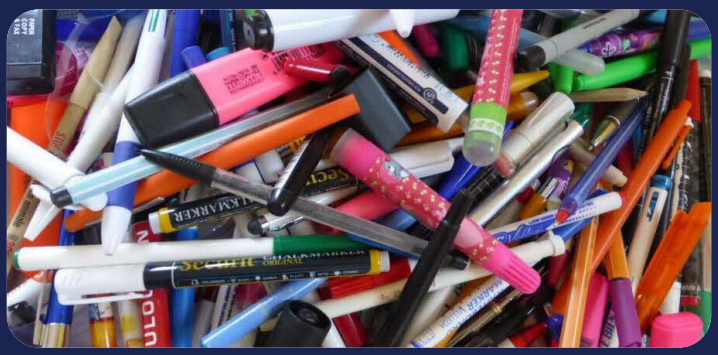


Une campagne de collecte des téléphones et équipements mobiles personnels est mise en œuvre en partenariat avec Orange. Les collaborateurs peuvent déposer leurs câbles, chargeurs, oreillettes dans des boîtes de collecte dédiées installées sur l'ensemble des sites. Les équipements collectés sont soit reconditionnés après effacement des données lorsqu'ils sont fonctionnels, soit orientés vers des filières de recyclage permettant la récupération des matériaux et le traitement des composants dangereux. Cette collecte contribue également au soutien de l'économie solidaire, notamment via Les Ateliers du Bocage (réseau Emmaüs), impliqués dans le reconditionnement et le recyclage des appareils.

11 kg de téléphones collectés

Collecte solidaire avec l'association OSE

Par ailleurs, des points de collecte pour les matériels d'écriture usagés en plastique ont été installés sur plusieurs sites. La collecte des stylos, marqueurs, tubes de colle et autres matériels d'écriture est réalisée au profit de l'association OSE, qui agit en faveur des enfants atteints de neurofibromatose. Les matériaux collectés sont recyclés et les bénéfices générés sont reversés pour financer des actions de recherche et d'accompagnement hospitalier.



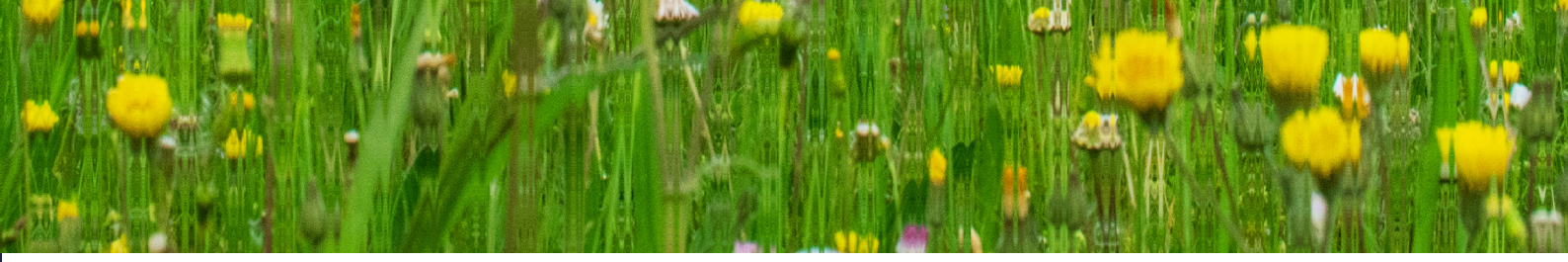
Recyclage des bouchons au service du handicap

La collecte des bouchons et couvercles en plastique est menée en lien avec différentes associations locales (Cœur2Bouchons, Opération Bouchons 72), selon les implantations géographiques. Les fonds issus de cette valorisation permettent de contribuer au financement d'équipements et d'aménagements destinés aux personnes en situation de handicap (aides techniques, adaptations de logements et de véhicules).

Ces dispositifs de collecte, visibles et facilement accessibles dans les espaces communs, facilitent l'implication des collaborateurs et participent à une meilleure gestion des déchets, tout en soutenant des filières de recyclage et des actions à impact social et solidaire.

9 kg de fournitures collectées





Accompagner la transition digitale de nos clients : une démarche numérique responsable

Une gouvernance dédiée au pilotage Numérique Responsable

Le Comité Numérique Responsable (NR) constitue l'instance de gouvernance dédiée au pilotage, à l'animation et au déploiement de la démarche Numérique Responsable au sein de Doxallia. Son champ d'intervention couvre à la fois les actifs numériques internes de l'entreprise (infrastructures, équipements, outils et services numériques) ainsi que les solutions, produits et services développés et exploités pour le compte de ses clients.

La démarche Numérique Responsable repose sur une gouvernance dédiée, placée sous la responsabilité d'une référente Numérique Responsable (NR) et d'un réseau d'ambassadeurs NR. Ces derniers ont pour mission de relayer les orientations stratégiques au sein de la Direction Informatique et Digitale, de promouvoir les bonnes pratiques et d'accompagner leur déploiement opérationnel dans l'ensemble des activités de l'entreprise.

Afin d'assurer l'efficacité de la démarche et l'atteinte des objectifs fixés, le plan d'actions Numérique Responsable fait l'objet d'un suivi régulier, réalisé en coordination avec l'ensemble des directions métiers. Cette organisation favorise la mobilisation des parties prenantes et garantit l'intégration progressive des principes du numérique responsable dans les processus et pratiques de l'entreprise.

La référente NR assure également le rôle de référent Accessibilité numérique, renforçant ainsi la prise en compte des enjeux d'inclusion et d'égalité d'accès aux services numériques.

Chiffre clé 2025

10 comités NR

Doxallia signataire de la charte INR

En signant la charte INR, Doxallia s'est officiellement engagée autour de grands principes structurants parmi lesquels :

- Réduire l'impact environnemental du numérique
- Favoriser l'accessibilité et l'inclusion
- Adopter des pratiques éthiques
- Renforcer la résilience des organisations
- Faire évoluer les compétences et les valeurs

Chaque année, les engagements de la charte INR sont revus afin de les aligner avec notre niveau de maturité en numérique responsable.

Objectif 2027

Renouvellement du label NR niveau 1

Label NR niveau 1

En 2025, Doxallia a obtenu le niveau 1 du label Numérique Responsable (NR), attestant de la crédibilité de sa démarche d'amélioration continue visant à réduire les impacts environnementaux, économiques et sociaux du numérique. Délivré par l'agence LUCIE sur la base du référentiel de l'Institut du Numérique Responsable (co-construit avec l'ADEME, le Ministère de la Transition écologique et le WWF), ce label repose sur 4 axes communs et 1 axe sectoriel.

Dans ce cadre, Doxallia a défini un plan d'engagement sur deux ans, structuré autour de priorités telles que l'intégration du numérique responsable dans la stratégie de l'entreprise, le développement de l'accessibilité numérique, le renforcement des compétences, la sobriété et l'allongement de la durée de vie des équipements dès l'achat, ainsi qu'une gestion responsable des logiciels et services.

*https://charter.isit-europe.org/signataires-charte-nr/fiche-signataire/?lang=fr_FR&id=1135

Accompagner le développement des compétences des équipes

L'accompagnement du développement des compétences est un levier clé de la démarche de numérique responsable. Un plan de formation dédié est ainsi défini pour l'ensemble des familles métiers afin de structurer la montée en compétences.

Des actions ciblées sur l'accessibilité Numérique :

- L'équipe communication formée aux enjeux d'accessibilité à 100%.
- En parallèle, les équipes commerciales, notamment le Responsable Domaine Marketing, renforcent leurs compétences grâce à un référentiel RSE/Produit existant.

Cette dynamique s'inscrit également dans une approche inclusive, avec des actions de sensibilisation menées aux côtés d'associations et de personnes en situation de handicap telle que l'association Valentin Haüy. Elle est complétée par une communication régulière permettant de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs.

Chiffre clé 2025

30% des équipes de la Direction Informatique et Digital (DID) sensibilisées via le MOOC NR

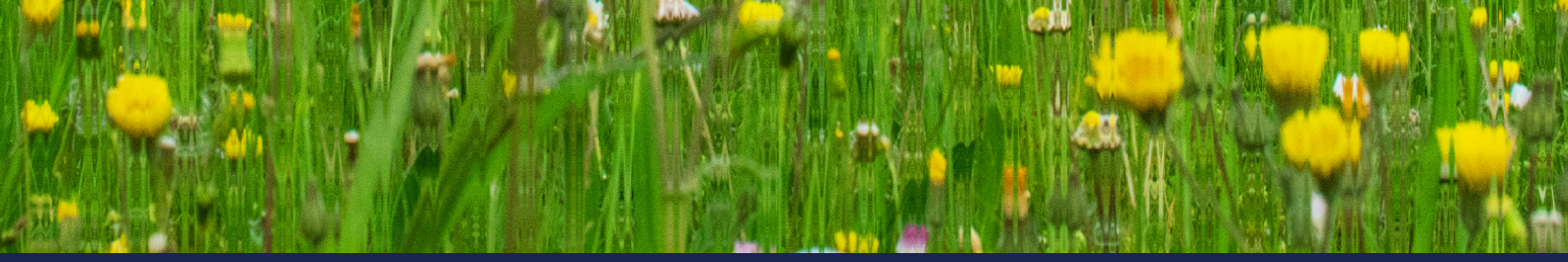
Objectifs 2026

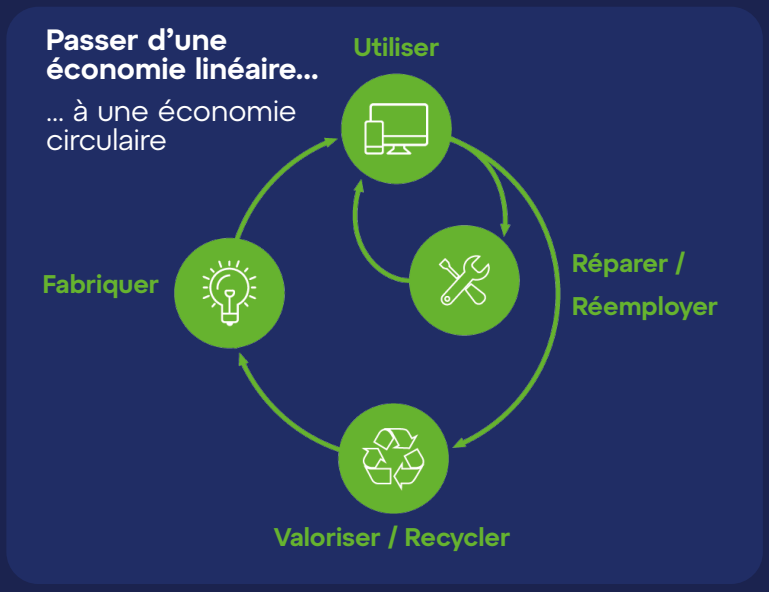
50 % des collaborateurs DID sensibilisés à la Fresque du Numérique Responsable
75 % des développeurs et 90 % des tech leads internes formés à l'accessibilité numérique

Allongement de la durée de vie des machines industrielles

La priorité est donnée à la réduction l'achat de matériel neuf grâce à des choix favorisant la réparabilité, la maintenance et l'allongement des durées d'usage, avec une durée cible de cinq ans pour les postes de travail.







Recyclage et revalorisation des postes de travail

Lorsque les équipements arrivent en fin de parcours, ils sont orientés vers des filières responsables de reconditionnement ou de recyclage, en partenariat avec OLINN, entreprise adaptée, contribuant ainsi à la réutilisation des ressources et à l'inclusion sociale.

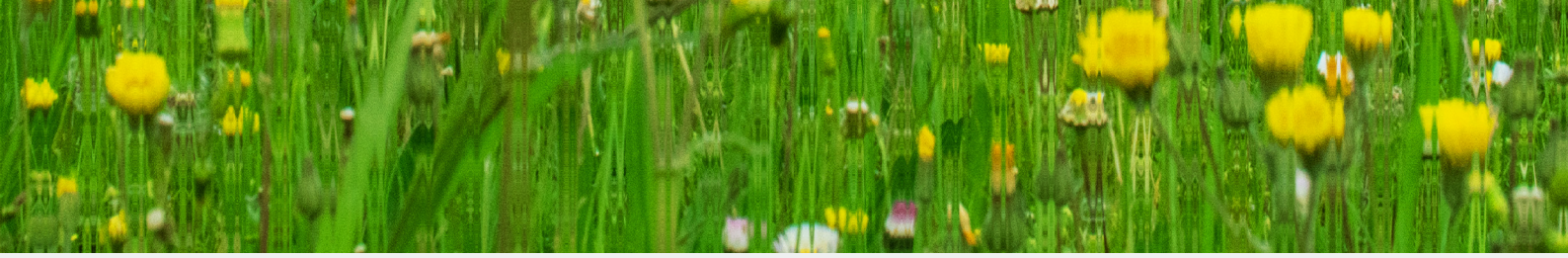
En 2025

Impact environnemental évité grâce à votre Réemploi

	Gain		Equivalence 1	
	Quantité	Unité	Quantité	Unité
Matériel réemploi	442,35	kg	2949	Smartphone(s)
Économie d'eau réalisée	97500	L	1500	Douche(s)
Énergie économisée	48500	kWh	7,47	kWh annuel
GES non émis	9192	kg	55,71	Trajet Paris / Marseille

Poids de matériel en kilos

	Réemployé	Recyclé	Total	Taux de réemploi
PC de bureau	110,5	43	153.5	77.27 %
Ecrans	10	185.1	195.1	5.56 %
PC portables	63.7	30.05	93.75	65.00 %
	184.2	258.15	442.35	45.92%



Design Authority : cadrer des projets responsables

Actrice clé de la transformation numérique des organisations, et conformément à sa démarche RSE, Doxallia s'engage à intégrer pleinement les principes du Numérique Responsable dans ses projets informatiques et digitaux validés par sa Design Authority.

En amont de chaque Design Authority, le questionnaire ECODIAG est complété par les équipes projets ainsi que par l'ensemble des contributeurs. Cet outil permet d'évaluer le niveau de maturité RSE du projet. Il vise à s'assurer de la bonne prise en compte des actions nécessaires sur les différentes thématiques, mais également à identifier les axes d'amélioration et les évolutions à intégrer dans la conception des offres et des projets.

Ce questionnaire est structuré autour de plusieurs domaines clés, parmi lesquels :

- Urbanisation et rationalisation de la solution
- Frugalité des besoins, des données et des infrastructures (adéquation stricte aux besoins fonctionnels du client)
- Sobriété énergétique
- Accessibilité numérique.

Chiffres clés 2025

Note moyenne Ecodiag de 2,75/4 pour les activités de signature électronique, de vérification d'identité à distance et de connaissance client (KYC)

83% des dossiers ont fait l'objet d'une analyse de maturité

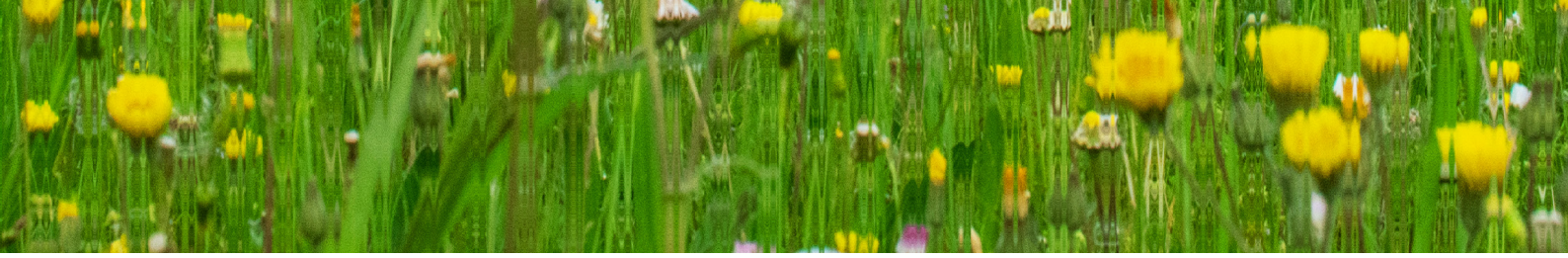
Objectif 2026

Atteindre un taux d'analyse de 100 % des dossiers tout en poursuivant la progression de la notation moyenne.

Critères exigés dans le cadre du développement de nouvelles solutions :

Note « Eco index » égal ou supérieur à « B »

Taux accessibilité supérieur à 51%



L’accessibilité : un standard de qualité

Le 28 juin 2025, une règlementation européenne est entrée en vigueur, rendant obligatoire l’accessibilité des services numériques et des documents électroniques. Une vraie opportunité de disposer d’un cadre RGAA (Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité) permettant de développer des solutions répondant à des enjeux de lisibilité, d’efficacité et d’inclusion.

Bien que l’entreprise ne soit pas soumise à une obligation réglementaire, Doxallia a fait le choix d’intégrer ces enjeux dans la conception et l’évolution de ses solutions. Cette orientation s’explique par la nature des usages : les services développés par Doxallia sont en effet déployés par ses clients auprès de particuliers, ce qui implique de garantir un niveau de qualité, de lisibilité et d’accessibilité adapté aux utilisateurs finaux.

Cette démarche s’inscrit naturellement dans nos valeurs d’utilité, d’universalité et de proximité.

Notre engagement se traduit par un travail spécifique sur les contenus numériques qui fait l’objet d’une démarche progressive de mise en conformité avec les standards d’accessibilité de nos solutions WEB et les documents que nous produisons.

Nos objectifs :

- Mettre le WEB, ses services et les contenus de communication en ligne à disposition de tous les individus en intégrant des exigences spécifiques dès la construction de nos solutions ;
- Proposer à nos clients des documents compréhensibles et utilisables par tous en proposant des solutions de remédiation de PDF vers des PDF UA.

Cette dynamique s’accompagne d’une montée en compétence des équipes, soutenue par des actions de sensibilisation et des retours d’expérience concrets, permettant d’intégrer durablement les principes de conformité et d’accessibilité dans les pratiques.

Chiffre clé 2025

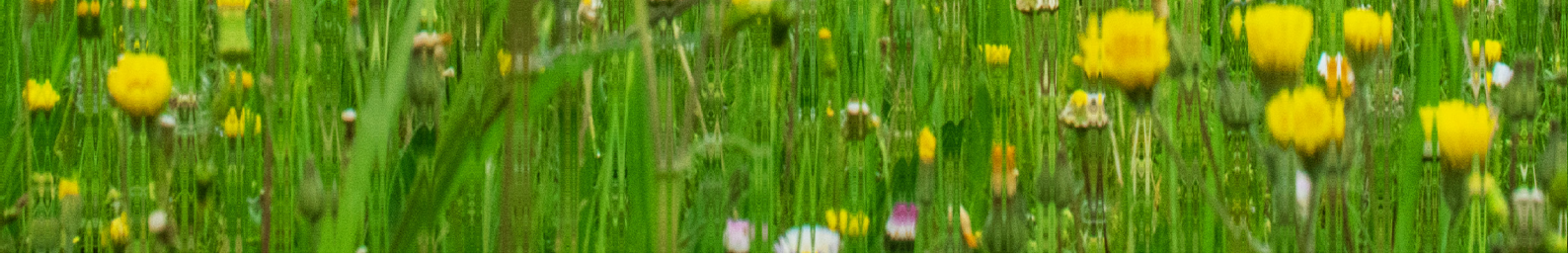
8 audits d’accessibilité réalisés

Objectifs 2026

Renforcer notre accessibilité sur le design système et les composants partagés

Publier un livret blanc et une checklist des produits destiné aux développeurs





Pilotage et optimisation des infrastructures

Dans une logique d'optimisation continue et de sobriété numérique, le Capacity planning, outil de planification des capacités d'infrastructures, est structuré autour de deux niveaux complémentaires visant à maîtriser l'utilisation des ressources informatiques tout en anticipant les besoins futurs.

D'une part, un suivi mensuel de l'utilisation des infrastructures est réalisé. Cette analyse permet d'identifier les tendances d'usage et d'adapter les capacités en conséquence. L'objectif est d'ajuster au plus juste les ressources allouées, en évitant le surdimensionnement et en limitant ainsi les impacts environnementaux liés à une consommation excessive d'énergie.

D'autre part, une revue annuelle est organisée avec les responsables de chaque plateforme. Cette présentation détaillée des ressources consommées constitue un levier d'amélioration continue. Elle inclut des recommandations d'optimisation portant notamment sur l'usage des CPU, de la mémoire (RAM) ainsi que sur les stratégies de sauvegarde des serveurs. Ces actions contribuent à renforcer l'efficience opérationnelle tout en favorisant une utilisation plus durable des infrastructures.

Sobriété numérique : Empreinte carbone de l'IT (année de référence 2023)

Dans le cadre du programme Numérique Responsable porté par le Crédit Agricole, Doxallia a contribué en 2024 à l'évaluation de l'empreinte carbone des activités informatiques sur l'année de référence 2023.

Objectifs de la démarche :

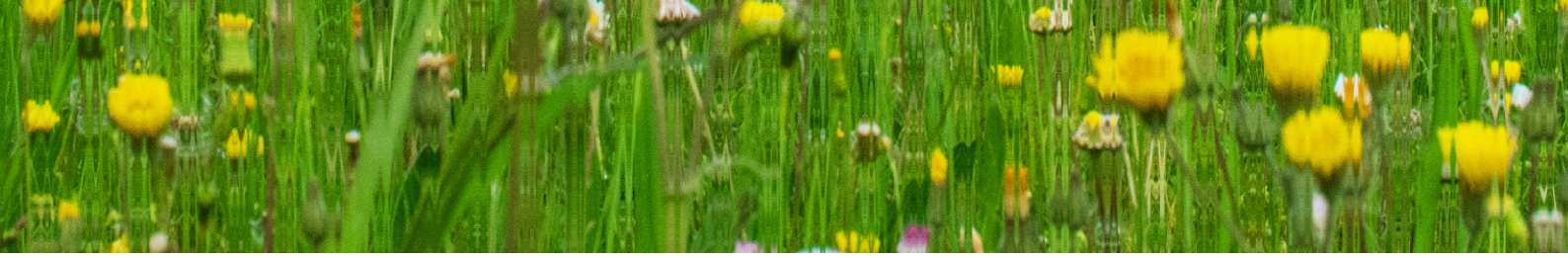
- Disposer d'une vision consolidée de l'empreinte carbone des systèmes d'information du Groupe ;
- Etablir un référentiel et une méthodologie robustes de mesure et de pilotage des impacts environnementaux du numérique ;
- Définir une trajectoire de réduction des émissions alignée sur les principes des Science Based Targets (SBT), accompagnée d'une feuille de route et d'objectifs quantifiés à horizon 2030 et 2050.

Le cadre de l'étude :

Equipements individuels et collectifs, centres de données, réseaux, infrastructures, services logiciels et usages des clients finaux sur le domaine d'activité Numérique.

Ces travaux ont permis d'identifier les principaux leviers de réduction de l'impact environnemental du numérique et orienter les actions de sobriété numérique parmi lesquelles :



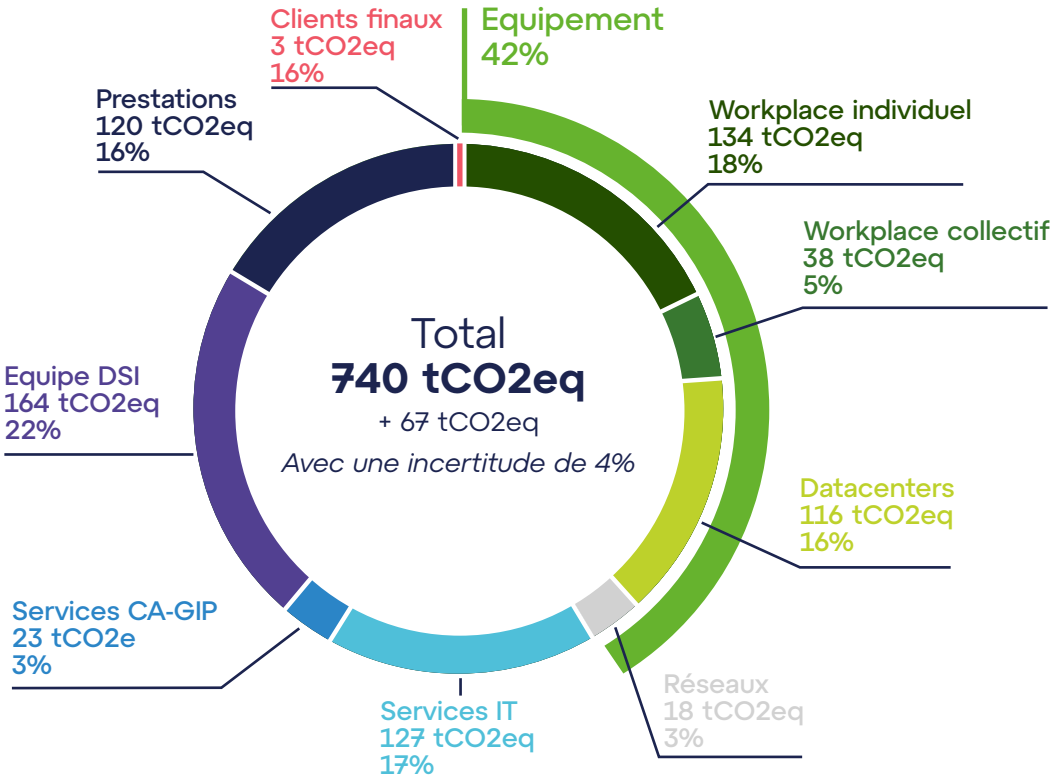


Intensité par collaborateur.ice de Doxallia

1.5 tCO2eq/ collaborateur.rice

**en considérant 480 collaborateur.ice en 2023*

IJO estime que l'empreinte carbone de l'IT se situe généralement entre 0.5 et 2 tCO2eq/ collaborateur.rice



Animation 2025

Une opération de réduction des données

Pour la 2ième année, Doxallia s'est engagée dans Le Digital Clean Up Day, opération permettant de sensibiliser les équipes en complément d'initiatives déjà menées dans le cadre de la politique de l'entreprise concernant la suppression des données et des émissions ainsi évitées : Emails, Serveurs, Postes de travail.

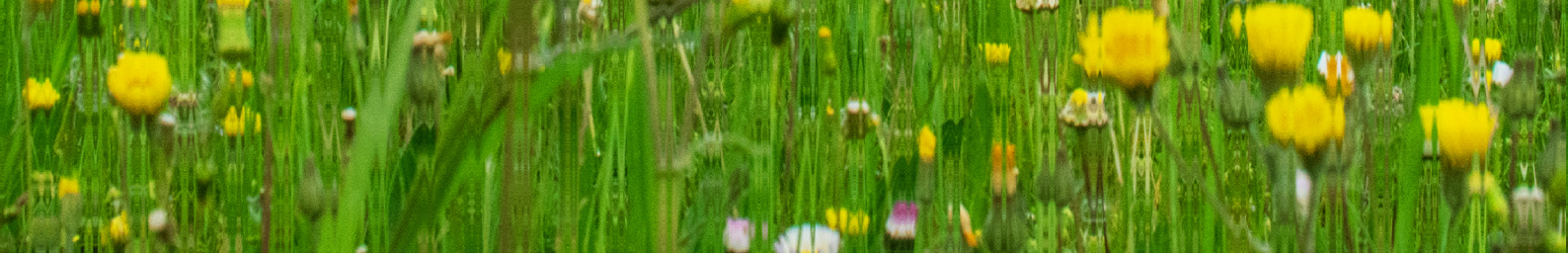
Le saviez-vous ?

Selon le bilan national édition 2025

En 2025, le Digital Clean Up Day a permis de libérer

996 To de données

Soit une réduction de **148 tonnes de CO^2** par an !



L'Innovation dans nos produits

Notre démarche souveraine

En tant qu'actrice du secteur numérique, Doxallia place l'innovation au cœur du développement de ses produits et services. Dans un environnement en constante évolution, l'intelligence artificielle, et plus particulièrement l'IA générative, représente un levier stratégique pour enrichir les offres, améliorer l'expérience client et optimiser les processus. La démarche s'inscrit dans une volonté de proposer des solutions performantes, souveraines et alignées avec les besoins des métiers en s'appuyant sur trois piliers structurants :

- Impliquer les collaborateurs dans la définition des besoins, l'identification des cas d'usage et le déploiement des solutions ;
- Développer des solutions innovantes en s'appuyant sur l'expérimentation et une approche pragmatique créatrice de valeur ;
- Lancer des usages maîtrisés en structurant les études, en sécurisant les choix technologiques et en privilégiant une approche souveraine.

Cette approche permet d'intégrer ces technologies de manière progressive, maîtrisée et alignée avec les enjeux métiers.

> « Depuis plusieurs années, Doxallia enrichit ses solutions de technologies d'IA, notamment grâce à des partenariats au sein du Groupe Crédit Agricole (datalab, CA-TS) et externes.
>
> Eric Thienot, Directeur de l'Innovation chez Doxallia »

Co-construire pour mieux innover

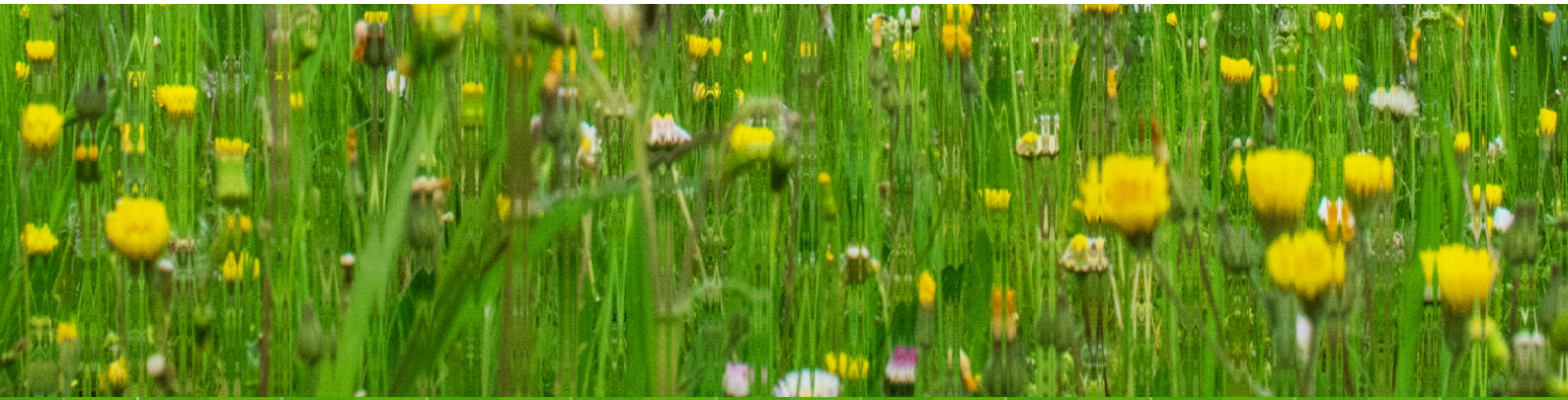
Au cœur de sa démarche, Doxallia place la co-construction avec ses clients comme moteur principal de l'innovation. Grâce à son approche Startup Studio, Doxallia explore, teste et déploie des solutions concrètes à partir des besoins réels, afin de garantir leur pertinence et leur valeur ajoutée.

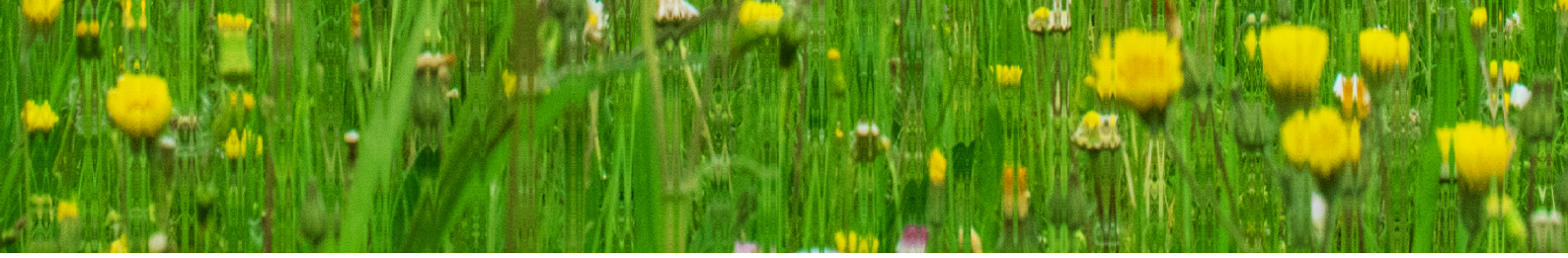
Cette dynamique repose sur des cycles courts d'expérimentation, permettant de tester rapidement de nouveaux usages, d'intégrer les retours utilisateurs en continu et d'ajuster les solutions de manière agile. En intégrant notamment les apports de l'IA générative, Doxallia modernise ses produits, améliore leur performance et simplifie l'expérience utilisateur.

Cette approche pragmatique permet ainsi d'innover rapidement et efficacement, tout en maîtrisant les coûts et en renforçant durablement la satisfaction des clients.

Chiffres clés 2025

Equipe de ~~7~~ personnes
10 projets en cours de développement





Développer les talents dans leur diversité, favoriser la coopération et la création de liens sociaux

Faciliter l'accès de tous aux services essentiels, soutenir les initiatives locales et accompagner les projets économiques contribue à renforcer la solidarité et à préserver l'attractivité du territoire.

Agir en employeur responsable

« La richesse d'une entreprise, ce sont les femmes et les hommes qui la composent. »

En accord avec cette devise, Doxallia s'attache à créer un environnement propice à l'épanouissement de ses collaborateurs en misant sur la responsabilisation, le développement des compétences, les opportunités d'évolution, la diversité des talents et le dialogue social.

Respect des droits de l'Homme et des droits du travail

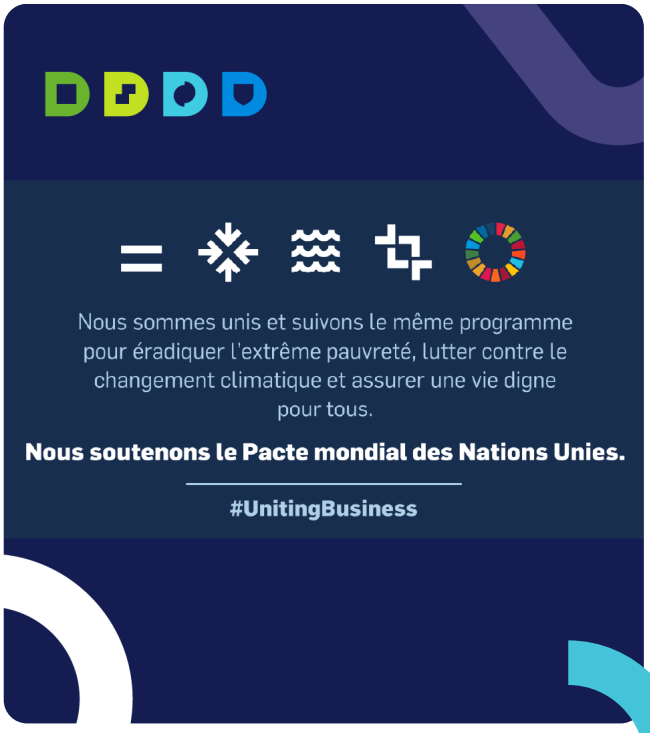
Doxallia est adhérente au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2005. À ce titre, l'entreprise s'engage à respecter et à promouvoir les dix principes universels du Global Compact dans l'ensemble de ses activités

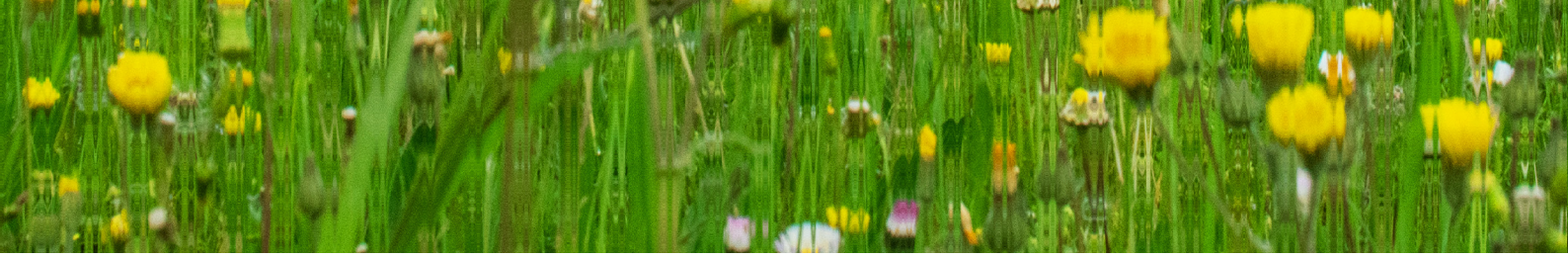
En intégrant les ODD dans sa stratégie RSE, Doxallia contribue globalement au développement durable, à un avenir meilleur pour tous.

Lancé en 2000 par l'Organisation des Nations Unies, le Pacte mondial constitue une initiative volontaire visant à encourager les organisations à adopter des pratiques responsables et durables, en alignant leurs stratégies avec des référentiels internationaux reconnus.

Cet engagement reflète la volonté de Doxallia de :

- respecter les droits humains et prévenir tout risque d'atteinte ;
- se conformer aux normes internationales du travail, notamment en matière de conditions de travail, de non-discrimination et de liberté d'association ;
- maîtriser ses impacts environnementaux et contribuer à la protection de l'environnement ;
- prévenir et lutter contre toute forme de corruption.





Sécurité au travail

Nos activités sont établies et réalisées en France dans le plus strict respect des lois en vigueur. Les conditions de travail et de sécurité mises en place sont faites pour assurer aux collaborateurs un contexte de bien-être et de sécurité dans un climat social ouvert et serein.

La sécurité et la santé au travail constituent un engagement fort de Doxallia vis à vis de ses collaborateurs. Les risques professionnels sont identifiés et font l'objet d'une démarche de prévention orientée sur les axes suivants :

- La sécurité technique : mise en œuvre des actions de sécurité technique visant à réduire les risques professionnels et à améliorer les conditions de travail. Cela se traduit notamment par l'amélioration continue des équipements et matériels utilisés ainsi que par la mise à disposition d'équipements de protection individuelle adaptés, tels que les protections auditives et les chaussures de sécurité. Ces mesures contribuent à garantir la sécurité des collaborateurs dans l'exercice quotidien de leurs missions ;
- La sécurité comportementale : renforcer la culture de sécurité au travers de formations régulières destinées à sensibiliser les collaborateurs aux comportements et réflexes à adopter en situation de risque. Ces formations portent notamment sur les consignes de sécurité incendie, l'utilisation des Robinets d'Incendie Armés (RIA), les procédures d'évacuation ainsi que la formation de Sauveteur Secouriste du Travail (SST). Ces actions contribuent à garantir la sécurité des personnes et à développer une culture de prévention partagée au sein de l'entreprise ;
- Les problématiques de sécurité et les accidents du travail sont pris en compte et analysés par la Direction de Doxallia en collaboration avec le CSSCT.

Chiffre clé 2025

92 personnes SST (Sauveteur Secouriste du Travail)





Conditions de travail

Doxallia accorde une attention particulière à la qualité de vie au travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle de ses collaborateurs. Cette démarche se traduit notamment par la mise en place de dispositifs favorisant l'autonomie, la flexibilité et l'adaptation aux contraintes individuelles.

Le télétravail est largement proposé au sein de l'organisation. Une majorité des collaborateurs a la possibilité de bénéficier de deux jours de télétravail par semaine, contribuant à une meilleure conciliation entre les impératifs professionnels et personnels.

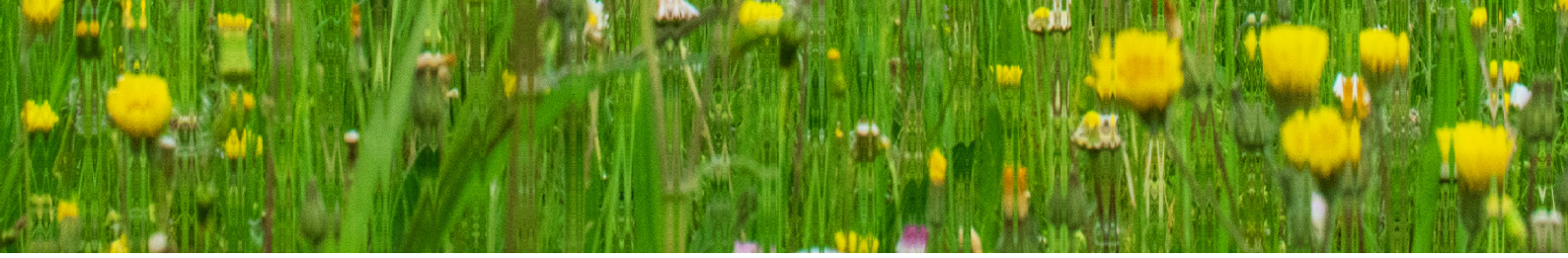
Par ailleurs, l'entreprise favorise la flexibilité des horaires grâce à des modalités d'organisation adaptées, telles que le forfait jours pour certaines catégories de salariés et des horaires souples. Ces dispositifs offrent aux collaborateurs une plus grande autonomie dans la gestion de leur activité tout en garantissant la continuité et l'efficacité des services.

Ces mesures contribuent au bien-être des équipes, renforcent l'engagement des collaborateurs et participent à la création d'un environnement de travail plus équilibré et durable.

Chiffres clés 2025

47,77% de salariés formés aux risques pour la santé, la sécurité et aux bonnes pratiques de travail

99 % de réalisation des formations obligatoires liées aux niveaux de délégation.



Bien-être et prévention

Consciente que le bien-être des collaborateurs constitue un facteur essentiel d'engagement, de motivation et de performance durable, Doxallia met en œuvre des actions visant à préserver la santé physique et mentale de ses équipes et à favoriser un environnement de travail sain et équilibré.

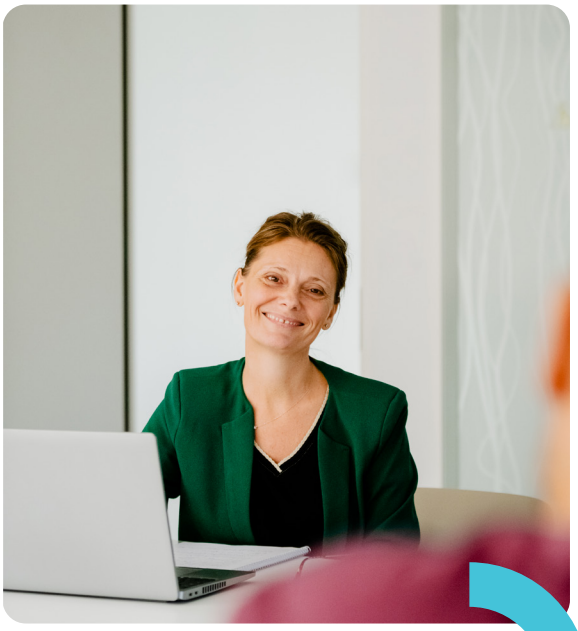
L'entreprise investit notamment dans la formation de ses collaborateurs à travers des sessions dédiées aux gestes de premiers secours et à la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP). Ces dispositifs contribuent à développer une culture de prévention partagée et à sensibiliser les équipes aux bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité au travail.

Doxallia accompagne également ses collaborateurs dans la préservation de leur santé grâce à une couverture mutuelle adaptée ainsi qu'à une cellule d'écoute confidentielle, accessible en cas de besoin. Ces dispositifs permettent d'apporter un soutien aux salariés confrontés à des difficultés d'ordre personnel ou professionnel et participent au maintien de leur bien-être au quotidien.

Par ailleurs, l'entreprise s'attache à promouvoir une démarche globale de prévention en veillant à l'amélioration continue des conditions de travail et à la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux de santé au travail. Dans cette perspective, Doxallia entend poursuivre le développement d'actions de prévention et de communication relatives aux risques psychosociaux, afin de contribuer à la prévention des situations de stress, d'isolement ou de mal-être et de favoriser un climat de travail serein et bienveillant.

Objectif 2026

Un webinaire pour sensibiliser sur les risques psychosociaux



Chiffres clés 2025

100 % des salariés couverts par une convention collective

3 accords signés par les délégués syndicaux



Dialogue social :

Doxallia attache une importance particulière au dialogue social et à l'implication des salariés dans la vie de l'entreprise.

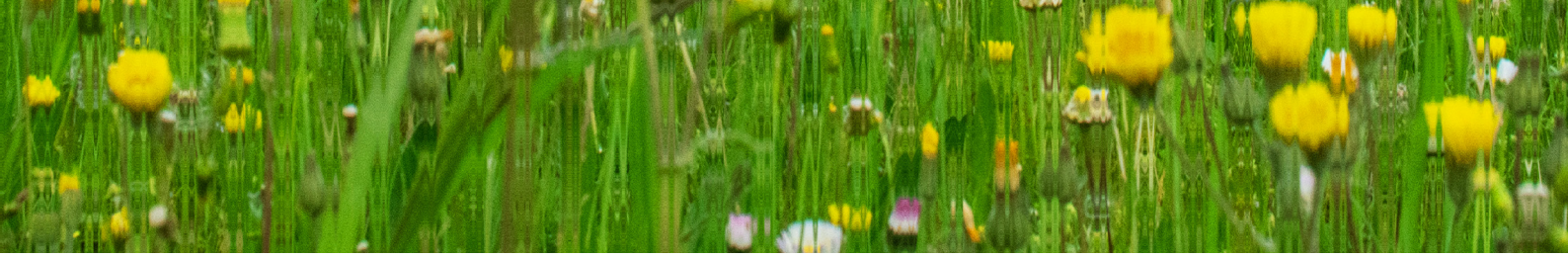
À ce titre, l'entreprise s'appuie sur le Comité Social et Économique (CSE), qui joue un rôle essentiel dans le maintien d'un dialogue constructif entre la direction et les collaborateurs.

Le CSE est régulièrement consulté sur les sujets relatifs à l'organisation, au fonctionnement et à l'évolution de l'entreprise. Des réunions mensuelles sont organisées afin de favoriser des échanges réguliers et de permettre le suivi des différentes thématiques sociales, économiques et relatives aux conditions de travail.

Cette instance participe également de manière active à la réflexion et à la définition des modes d'organisation du travail, contribuant ainsi à la mise en place de solutions adaptées aux besoins de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Par ailleurs, la représentation des salariés est assurée sur une majorité des sites, favorisant la proximité, l'écoute des équipes et la remontée des préoccupations locales.

À travers cette organisation, Doxallia réaffirme son engagement en faveur d'un dialogue social de qualité, fondé sur la concertation, la transparence et la participation des salariés aux évolutions de l'entreprise.



Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Promouvoir la diversité et l'inclusion

Notre démarche RQTH

Dans le cadre du renforcement de sa politique Diversité & Inclusion, Doxallia a franchi une étape importante en 2024 en désignant une Référente Handicap au sein de la Direction des Ressources Humaines. Cette fonction a pour mission de piloter et d'animer la politique handicap de l'entreprise, afin de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap à toutes les étapes de leur parcours professionnel.

Afin de structurer et de renforcer sa démarche, Doxallia a engagé en 2025 un diagnostic de sa politique handicap avec l'accompagnement de l'AGEFIPH. Cette démarche vise à construire un plan d'actions global articulé autour de cinq axes stratégiques. Plusieurs initiatives ont d'ores et déjà été déployées :



- **Pilotage et animation de la démarche handicap :** organisation de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), participation à l'opération DuoDay, diffusion de témoignages de collaborateurs bénéficiaires de la reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), réalisation de supports de sensibilisation, ainsi que participation à des forums et salons dédiés au handicap ;
- **Recrutement et intégration :** diffusion des offres d'emploi sur les canaux spécialisés de l'AGEFIPH, développement d'un partenariat avec l'école AMIO de Millau pour l'accueil d'alternants et de stagiaires, et participation à des événements de recrutement et de découverte des métiers à destination des personnes en situation de handicap ;
- **Formation et communication :** sensibilisation des managers aux différentes formes de handicap, déploiement de formations spécifiques proposées par l'IFCAM (Université du Crédit Agricole) et actions d'information sur les cancers et les dispositifs de prévention associés ;
- **Maintien dans l'emploi :** mise en œuvre d'actions visant à accompagner les salariés confrontés à des situations de handicap ou de restriction d'aptitude, afin de favoriser la poursuite de leur activité professionnelle dans les meilleures conditions ;
- **Recours au secteur adapté et protégé :** développement progressif des partenariats avec les établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et les entreprises adaptées, contribuant ainsi à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, dans une démarche plus large de soutien à l'insertion des jeunes sur son territoire, Doxallia développe des partenariats avec plusieurs établissements d'enseignement supérieur et organismes de formation, notamment l'IUT de Rodez, la CCI de l'Aveyron, Amio, YNOV ainsi que l'école des métiers du digital basée à Nantes. Ces collaborations contribuent à favoriser l'accès des jeunes, y compris ceux en situation de handicap, aux stages, à l'alternance et à l'emploi.





Chiffres clés 2025

19 managers formés sur le handicap

4,8% de RQTH et 21 personnes RQTH non proratisées

Les priorités définies portent notamment sur :

- **Le développement d'une politique de recrutement ambitieuse et structurée** visant à renforcer l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, afin de diversifier les profils recrutés et d'améliorer leur représentativité au sein des effectifs ;
- **L'augmentation du taux de collaborateurs bénéficiaires de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)**, en favorisant l'information, l'accompagnement et la reconnaissance des situations éligibles ;
- **La formalisation d'un plan de communication et de sensibilisation dédié au handicap**, destiné à développer la connaissance des différentes formes de handicap, lutter contre les préjugés et promouvoir une culture d'entreprise inclusive ;
- **L'accompagnement des collaborateurs déjà en poste dans leurs démarches de reconnaissance administrative**, notamment par un soutien individualisé dans les procédures de demande ou de renouvellement de la RQTH.
- **Le renforcement des actions de maintien dans l'emploi**, en mettant en œuvre les aménagements, accompagnements et dispositifs adaptés permettant aux collaborateurs en situation de handicap de poursuivre leur activité professionnelle dans les meilleures conditions.

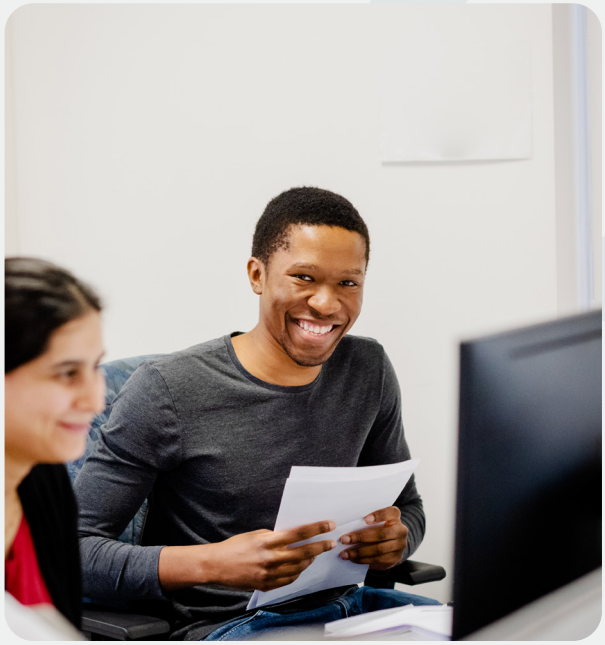
  L'Agence de Services et de Paiement (ASP) via ADEL Intérim (http://adel interim.com) où nous avons eu la possibilité de prendre un jeune présentant un handicap sur une période de 3 ans (emploi via un contrat d'insertion à temps partiel, temps plus important que nos obligations de l'AO). Ce dernier a par la suite été embauché à mi-temps chez Doxallia (souhait du salarié).

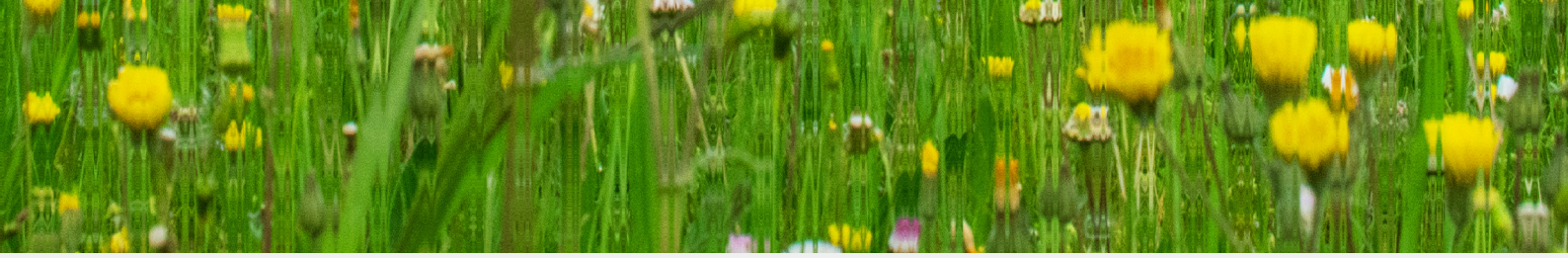
  Dans les autres cas, nous nous sommes rapprochés de la société DSI (https://www.dsi-ap.com/site_dsi/) pour pouvoir cumuler les heures et offrir un cumul suffisamment intéressant aux salariés en insertion ou en situation de handicap.

Prévention des discriminations et promotion de l'inclusion

Doxallia est engagée en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et veille à garantir l'égalité de traitement tout au long du parcours professionnel de ses collaborateurs. Cette démarche s'applique à l'ensemble des processus de gestion des ressources humaines, notamment en matière de recrutement, de rémunération, d'accès à la formation, de développement des compétences, d'évolution professionnelle et de conditions de travail.

Convaincue que la diversité constitue un facteur de richesse, d'innovation et de performance collective, l'entreprise s'attache à offrir à chacun les mêmes perspectives d'intégration, de progression et de reconnaissance, quelles que soient son identité, son parcours ou sa situation personnelle. Les décisions relatives à la gestion des carrières reposent sur des critères objectifs, fondés sur les compétences, l'expérience et les qualifications.





Égalité professionnelle et diversité

Doxallia accorde une importance particulière au respect des personnes et veille à prévenir toute forme de discrimination. L'entreprise s'attache à garantir l'égalité des chances pour tous les collaborateurs, indépendamment de leur genre, de leur âge, de leur origine, de leurs convictions ou de toute autre caractéristique personnelle.

Cette démarche contribue à créer un environnement de travail respectueux, inclusif et propice à l'épanouissement de chacun.

Chiffres clés 2025

Index égalité professionnelle : 91/100

472 salariés, dont 66,1 % d'hommes et 33,9 % de femmes

31 alternants, dont 74,2 % d'hommes et 25,8 % de femmes





Animation 2025

Un engagement solidaire

Pendant quatre semaines, Doxallia a mené, en partenariat avec les Restos du Cœur et entreprises partenaires, une collecte de jouets destinée aux enfants. Au total, près de 600 jouets ont été recueillis.

Développer l'engagement et les compétences de nos équipes

Recrutement, alternance et insertion professionnelle

Doxallia considère le recrutement, l'alternance et l'insertion professionnelle comme des leviers essentiels pour préparer les compétences de demain et accompagner le développement de ses activités. L'entreprise mène une démarche active visant à attirer, former et intégrer de nouveaux talents, tout en favorisant l'accès à l'emploi des jeunes et des personnes en reconversion professionnelle.

L'alternance occupe une place importante dans cette politique. Chaque année, Doxallia accueille des alternants au sein de ses différentes activités, leur offrant l'opportunité d'acquérir une expérience concrète, de développer leurs compétences et de découvrir les métiers de l'entreprise.



Soucieuse de renforcer les liens avec son écosystème local, Doxallia entretient des partenariats avec plusieurs établissements d'enseignement et organismes de formation. L'entreprise participe régulièrement à des salons, forums emploi et actions de sensibilisation aux métiers. Elle intervient également auprès d'établissements scolaires et universitaires afin de faire découvrir ses activités, partager son expertise et promouvoir les opportunités de stage, d'alternance et d'emploi.

Au-delà de l'accueil des jeunes en formation, Doxallia contribue à l'insertion professionnelle de publics variés, notamment les personnes en reconversion. Cette démarche s'inscrit dans une volonté plus large de favoriser l'égalité des chances, de répondre aux besoins de recrutement de l'entreprise et de participer au dynamisme économique des territoires dans lesquels elle est implantée.

À travers ces actions, Doxallia entend développer son attractivité, préparer les compétences nécessaires à l'évolution de ses métiers et contribuer durablement à l'employabilité des talents de demain.



Objectif 2026

Développer la présence de Doxallia dans les écoles et les jurys d'examen grâce à l'intervention de ses collaborateurs.

Développement des compétences

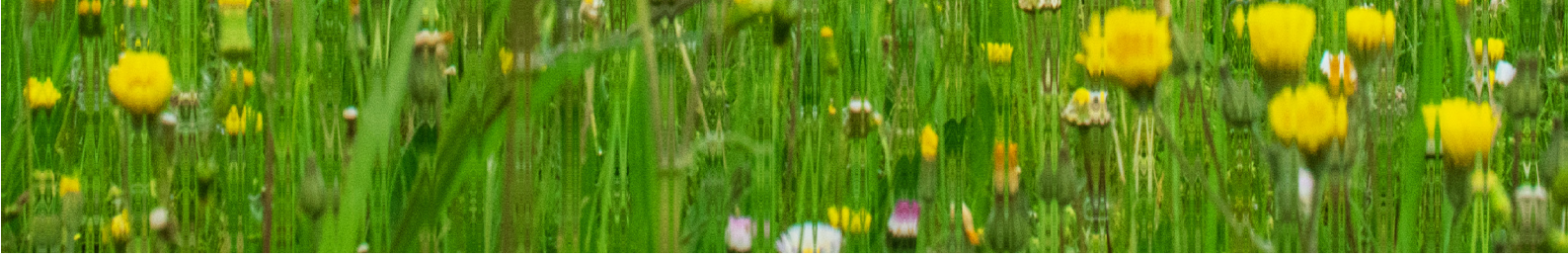
Doxallia déploie une politique structurée de développement des compétences visant à accompagner chaque collaborateur tout au long de son parcours professionnel et à soutenir l'évolution des métiers de l'entreprise. Cette démarche repose sur la conviction que les compétences, l'expertise et l'engagement des collaborateurs constituent des leviers essentiels de la performance et de la qualité de service.

L'intégration des nouveaux collaborateurs fait l'objet d'un accompagnement spécifique, avec un dispositif formalisé comprenant notamment une journée d'intégration nationale ainsi qu'un parcours d'intégration personnalisé, adapté aux missions et aux responsabilités de chaque poste. Ces actions visent à faciliter la prise de poste, favoriser l'appropriation de la culture d'entreprise et accompagner l'intégration au sein des équipes, tout en permettant aux nouveaux arrivants d'acquérir progressivement les compétences et repères nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.



Afin d'accompagner les parcours professionnels, Doxallia met à disposition plusieurs outils favorisant la visibilité sur les métiers et les opportunités d'évolution au sein du Crédit Agricole : les entretiens annuels d'évaluation, les entretiens professionnels permettant aux collaborateurs d'être acteurs de leur évolution professionnelle.

Le développement des compétences est également soutenu par une politique de formation continue adaptée aux besoins des collaborateurs et aux enjeux de l'entreprise. Consulté avec les instances représentatives du personnel, le plan de formation s'articule autour d'un objectif commun : Faire de l'expertise notre élément principal de différenciation en formant, identifiant et développant les talents pour créer un écosystème de partage qui garantit la pérennité de la qualité de service.



Gestion des carrières et valorisation des talents

Doxallia encourage la mobilité et l'évolution professionnelle de ses collaborateurs en leur offrant des perspectives de développement variées. Ces évolutions peuvent se traduire par une prise de responsabilités accrue, l'accès à de nouveaux métiers ou encore une mobilité géographique au sein de l'entreprise.

Soucieuse de faire de l'expertise un facteur de différenciation durable, Doxallia s'attache à identifier, développer et valoriser les talents. Cette ambition se concrétise par la mise en place de dispositifs de gestion de la performance individuelle, le renforcement des actions de formation, le développement d'une culture d'apprentissage et de partage des connaissances ainsi que l'accompagnement des carrières et de la mobilité interne.

À travers ces engagements, Doxallia favorise l'employabilité de ses collaborateurs, soutient leur développement professionnel, prépare les évolutions des métiers et contribue à la pérennité de la qualité de service offerte à ses clients.



Chiffres clés 2025

1756,9 (hommes) et 1083,7 (femmes) d'heures annuelles de formation par salarié pendant la période de référence soit 57,26 %

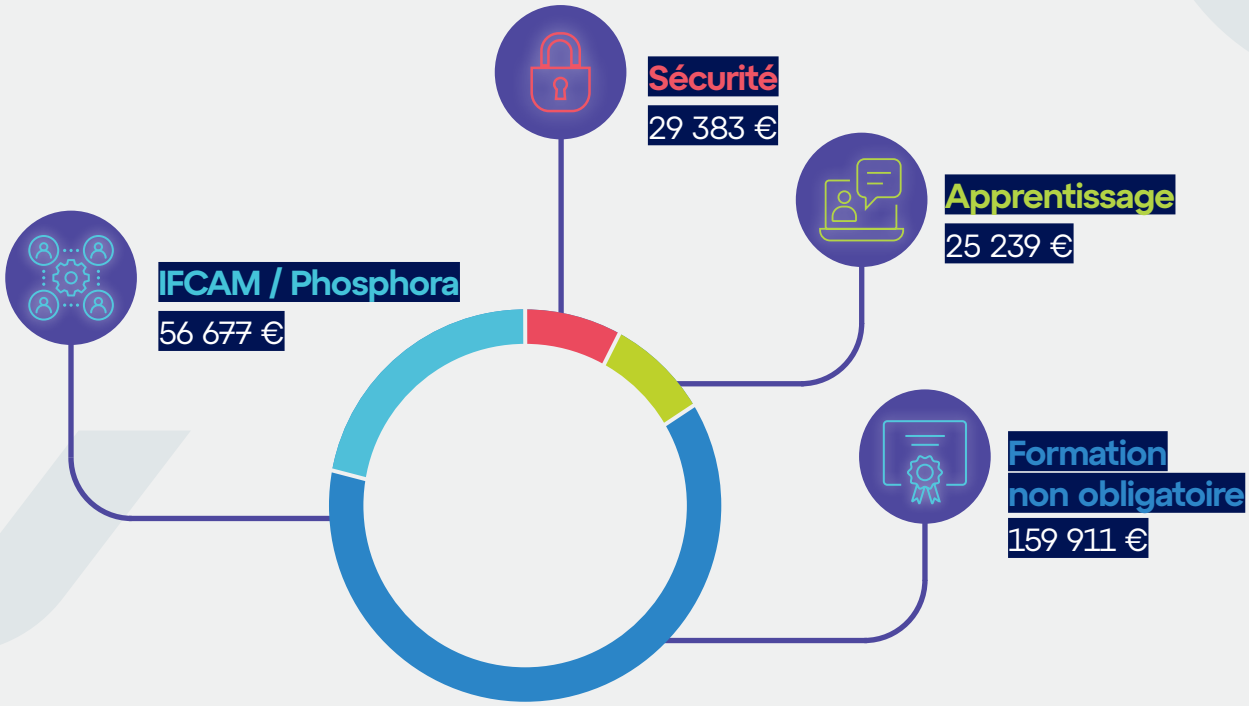
4 hommes et 1 femme qui ont bénéficié de mutation interne Groupe

268 salariés ayant effectué une formation soit 413 de jours de formation

258 personnes formées en 2025 au Plan De Compétence

Catégorie 2025	Nombre de jours	Coût
Sécurité	152.39	29 383 €
Management / Dev. Personnel	255.41	159 911 €
Total général	407.8	189 294 €

Répartition par catégorie de formation



Agir de manière responsable dans nos pratiques

Ancrer notre démarche d'achats responsables

La Politique et charte achats responsables de Doxallia encadrent les relations avec ses fournisseurs et visent à intégrer des pratiques éthiques, sociales et environnementales à chaque étape du processus d'achat. Elles s'appuient sur les principes du Pacte mondial des Nations Unies et cherchent à construire des relations durables et équilibrées.

Doxallia s'engage à adopter une conduite exemplaire :

- Assurer des procédures de sélection équitables et transparentes
- Garantir une concurrence loyale et prévenir la corruption ainsi que les conflits d'intérêts
- Maintenir des relations équilibrées, en limitant les risques de dépendance économique
- Respecter ses engagements : délais de paiement, confidentialité et propriété intellectuelle
- Favoriser l'accès des PME et privilégier la médiation en cas de litige



En parallèle, les fournisseurs doivent respecter des exigences fortes en matière de responsabilité :

- Environnement : réduire les impacts (ressources, émissions, déchets)
- Social : garantir des conditions de travail dignes (pas de travail forcé ou des enfants, non-discrimination, sécurité, rémunération décente)
- Éthique : lutter contre la corruption et respecter les règles de concurrence

Les fournisseurs sont, aussi, tenus :

- De déployer ces engagements dans leur chaîne de sous-traitance
- De s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
- D'accepter des contrôles et audits pour garantir le respect de la charte

Doxallia cherche à sécuriser ses relations fournisseurs tout en contribuant à une performance globale plus responsable.

- Intégration de critères environnementaux et sociaux dans les appels d'offres
- Priorisation du sourcing local lorsque cela est possible
- Suivi des délais de paiement et respect des engagements réciproques

Chiffres clés 2025

96,40% de nos fournisseurs français (en nombre)

74,8% d'achats sur le territoire

71% Personnes formées aux Achats Responsables (parmi les personnes ayant délégation de signatures)

47,4% Fournisseurs évalués en RSE (base note Ecovadis et questionnaire dédié) CA supérieur à 50k€

100% de nos fournisseurs sous contrat de notre charte achat responsable



Garantir la confidentialité, la sécurité de l'information et protection des données personnelles

La conduite de nos activités repose sur des principes d'éthique, de transparence et de responsabilité, garants de la confiance et de la qualité de service sur le territoire.

Promouvoir l'éthique et la transparence

La sécurité numérique et la protection des données constituent des enjeux clés pour la continuité et l'intégrité de nos opérations. En cohérence avec les référentiels du Crédit Agricole, Doxallia met en œuvre des dispositifs renforcés et veille à maintenir un haut niveau d'exigence.

Principes et actions :

- Systèmes de cybersécurité renforcés
- Formations régulières à la cyber sécurité pour l'ensemble des collaborateurs
- Protection des données à caractère personnel (RGPD)



Chiffres clés 2025

95% de salariés sensibilisés au RGPD

98% de salariés sensibilisés à la sécurité de l'information

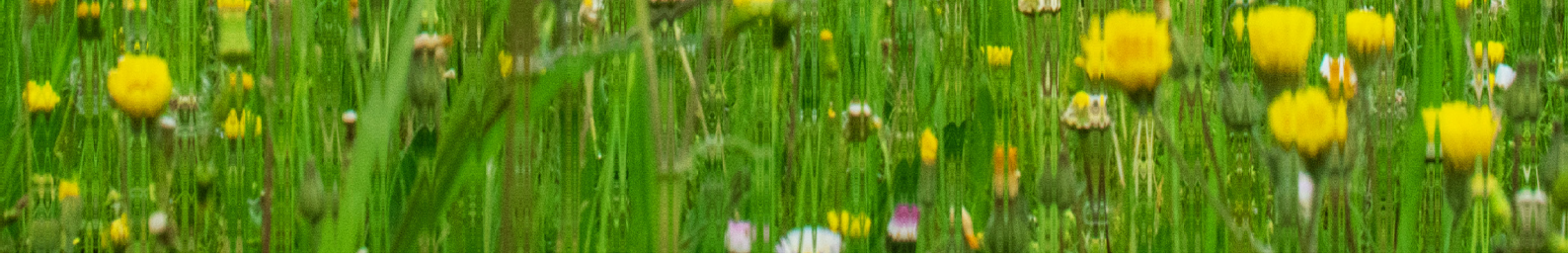
Objectif 2026

99% de salariés sensibilisés au RGPD et à la sécurité de l'information

Donnée à caractère personnel

Doxallia s'est dotée d'une charte de protection des données personnelles affirmant nos engagements en matière d'utilisation et de protection des données. Pour cela, ont été mises en place une organisation et des normes pour encadrer les usages des données, incluant ceux recourant à l'intelligence artificielle. De même, une gouvernance permet d'assurer l'éthique des usages et la protection des données personnelles de nos clients, prospects et collaborateurs.

-54% de violations de données depuis 2022



Garantir une qualité de service

La qualité de la relation client repose sur la réactivité, la maîtrise des processus et la capacité à apporter des réponses adaptées. Doxallia structure ses pratiques autour d'outils de suivi, d'amélioration continue et de pilotage de la performance.

Gestion des réclamations

- Processus structuré de traitement des réclamations
- Suivi individualisé de chaque dossier
- Délais de traitement mesurés et suivis

Amélioration continue

- Analyse systématique des dysfonctionnements
- Suivi des coûts liés aux incidents
- Plans d'action pour améliorer durablement la qualité de service

Chiffre clé 2025

Net Promoter Score : +34 points

Objectif 2026

Mise en œuvre d'une enquête de satisfaction mensuelle post-demande pour évaluer la qualité du service rendu.



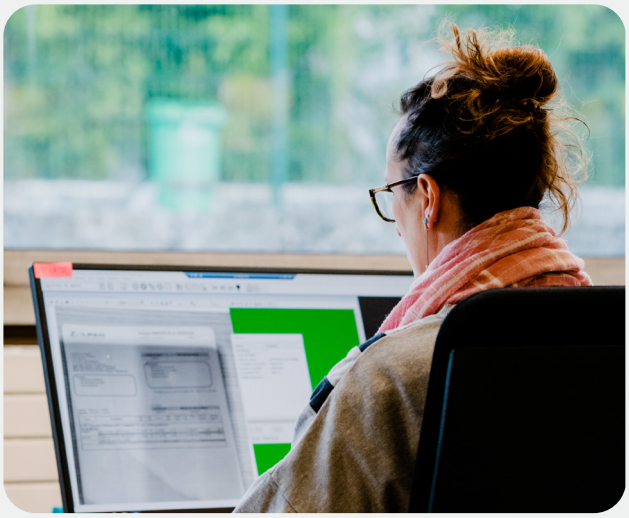
Lutter contre la corruption et les pratiques déloyales

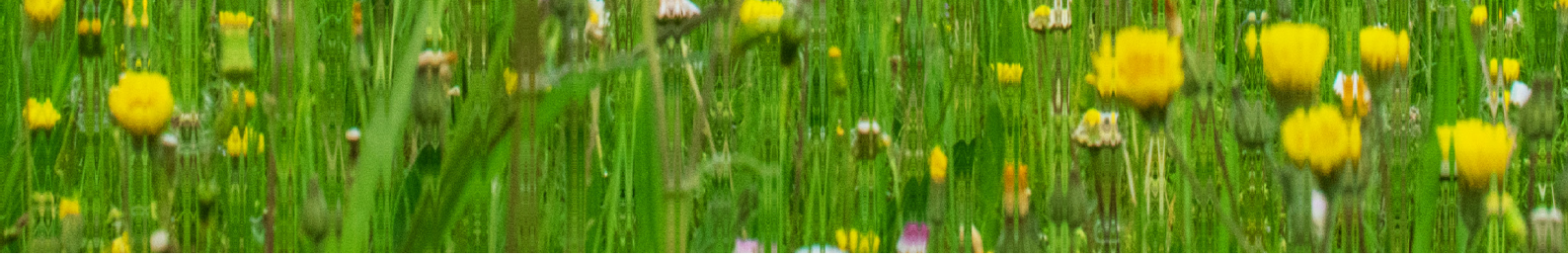
Conduire nos activités avec exemplarité

L'évolution du cadre réglementaire impose une vigilance permanente et une mise à jour continue de nos dispositifs de conformité. La sécurisation des opérations, la lutte contre la corruption et la prévention des risques s'appuient sur des procédures robustes et la formation régulière des équipes.

Mesures et dispositifs :

- Procédures de conformité réglementaire actualisées
- Contrôles internes garantissant la qualité des opérations
- Prévention des conflits d'intérêts
- Formations aux risques réglementaires, à la prévention de la fraude et de la corruption
- Sensibilisation continue à l'éthique professionnelle





Construire une relation client de confiance

Chez Doxallia, la protection de la clientèle s'inscrit dans une démarche globale de conformité et de responsabilité. Elle vise à garantir une relation client fondée sur la transparence, l'éthique et la sécurité, à chaque étape du parcours.



La réception et la qualification de la réclamation

L'identification de l'objet, ou des objets, de la réclamation et son traitement

La transmission de la réponse au client

Clôture de la réclamation



Mesures et dispositifs :

Pour garantir un traitement efficace des réclamations, Doxallia met en place :

- Un dispositif complet de gestion des réclamations (identification, traitement, suivi)
- Des responsabilités clairement définies et des procédures adaptées
- Des collaborateurs formés et qualifiés
- Des délégations de responsabilités encadrées
- Un pilotage centralisé, lorsque nécessaire

Un cadre global pour maîtriser les risques de fraude

Le dispositif de lutte contre la fraude mis en œuvre par Doxallia s'inscrit dans le cadre global du Crédit Agricole et s'applique à l'ensemble des activités. Il est conçu pour s'adapter aux risques spécifiques identifiés via la cartographie des risques de fraude.

Face à la diversité et à l'évolution constante des menaces, Doxallia déploie une approche globale visant à prévenir, détecter et traiter l'ensemble des typologies de fraude.

Le dispositif s'articule autour de quatre piliers principaux :

› Gouvernance › Prévention › Détection › Traitement de reporting

Mesure et dispositifs :

- **Une couverture étendue des risques de fraude :**

  Le dispositif intègre notamment les fraudes documentaires, identitaires et internes, en s'appuyant sur des dispositifs de contrôle, des outils de scoring et des solutions de détection avancées, favorisant également la mutualisation des informations au sein du Groupe.

- **Une vigilance accrue sur les fraudes internes :**

  Doxallia veille à renforcer l'identification des situations à risque, à détecter les signaux faibles et à appliquer des mesures adaptées en matière de traitement et de sanction.

- **Une adaptation permanente aux évolutions de la fraude :**

  Dans un contexte marqué par une criminalité organisée de plus en plus structurée et internationale, les schémas de fraude se complexifient (phishing, usurpation d'identité, fraude au président, faux documents, etc.), nécessitant une adaptation continue des dispositifs.

- **Un renforcement des moyens et de la coordination :**

  Doxallia s'appuie sur des outils interconnectés, une organisation renforcée et une coopération accrue afin de couvrir l'ensemble de la chaîne de lutte contre la fraude.



Objectif 2026 :

99% de salariés sensibilisés aux formations

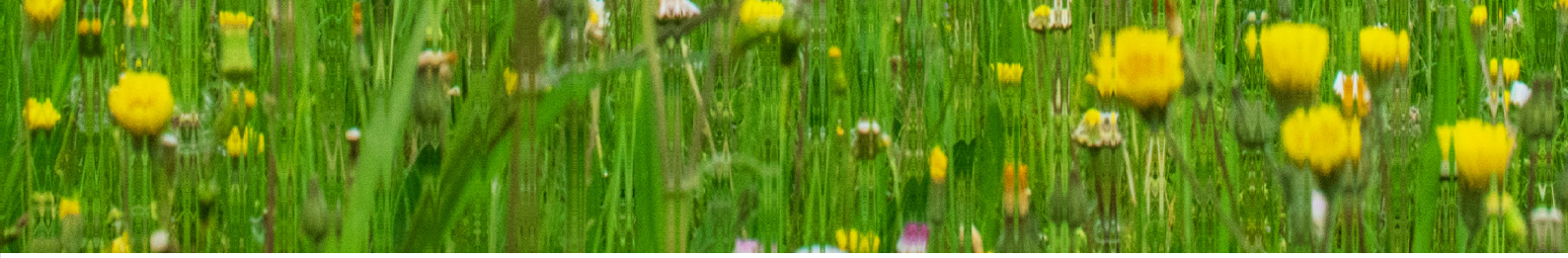
Chiffres clés 2025

96% de salariés sensibilisés au conflit d'intérêts

98% de salariés sensibilisés à la Fraude externe

99% Sensibilisation et formations «Ethique» / Ethique professionnelle et déontologie

99% de salariés sensibilisés à l'éthique et conformité



Viser les plus hauts niveaux de certifications

Nous considérons la **relation de confiance** instaurée avec nos clients et partenaires comme un prérequis indispensable à la **bonne conduite** de nos activités. En effet, la gestion des flux documentaires et des données de nos clients implique un **engagement fort** de notre part en termes de **qualité**, **fiabilité** et **sécurité**.

Au-delà de ce **contrat de confiance tacite** et des **valeurs** qui animent l'entreprise, Doxallia attache une importance particulière à traduire son engagement au travers de **certifications QSE et RSE** : sécurité des données, qualité de traitement des documents, pratiques sociales et environnementales responsables…

GOLD | Top 5%
ecovadis
Sustainability Rating
MAR 2025

Ecovadis

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises, Doxallia s'engage dans une démarche volontaire d'évaluation annuelle via la plateforme EcoVadis.

Cette initiative vise à mesurer, piloter et améliorer en continu les pratiques de l'entreprise en matière de développement durable, tout en répondant aux attentes croissantes de ses parties prenantes (clients, partenaires, collaborateurs).

Label Imprim'vert

Depuis 2012, l'ensemble des sites de production de Doxallia est labellisé Imprim'Vert, témoignant de son engagement en faveur de la réduction de l'impact environnemental de ses activités. Ce label repose sur plusieurs actions concrètes : gestion conforme des déchets dangereux, sécurisation du stockage des produits à risque, suppression de certains produits toxiques, sensibilisation des collaborateurs et des clients aux enjeux environnementaux, ainsi que le suivi régulier des consommations énergétiques des sites de production.

IMPRIM'VERT
Votre imprimeur agit pour l'environnement

BUREAU VERITAS

CERTIFICAT

Bureau Veritas Certification France certifie que le système de management de

DOXALLIA
CAUSSE COMTAL
12340 BOZOULS
FRANCE

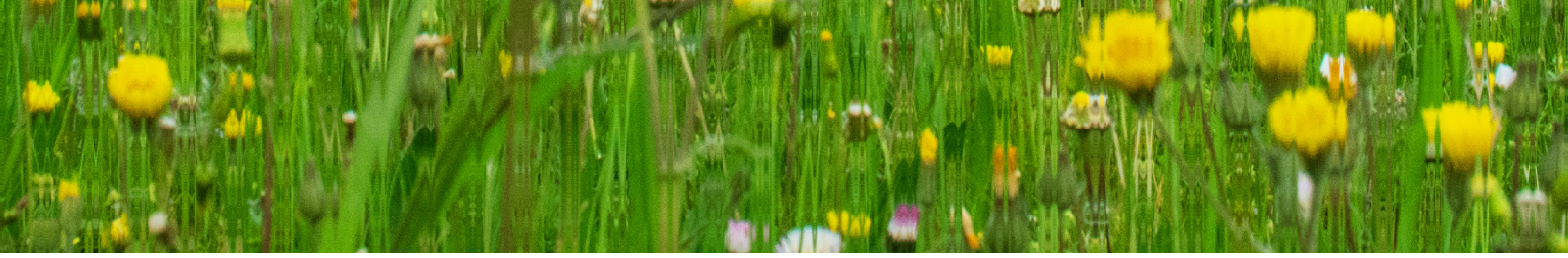
Il s'agit d'un certificat multi-site, le détail des sites est énuméré dans l'annexe de ce certificat

a été audité et jugé conforme aux exigences de la norme

Certificat n° :
FR102189
Version n° : 1
Affaire n° : 30808728
Date de certification originale
31 décembre 2023
Date d'expiration du cycle précédent:
19 juin 2026
Date d'audit de recertification :

Gestion qualité certifiée ISO 9001 depuis 20 ans

Cette norme internationale apporte à nos clients des garantis en termes de qualité organisationnelle et atteste qu'un système d'amélioration continue a été mis en place au sein de notre entreprise.





QUALISUD

PEFC

cofrac
ACCREDITATION
N°5-0058
Certification des Produits et Services
Liste des sites et portées disponibles sur WWW.COFRAC.FR

PEFC CHAIN OF CUSTODY
CERTIFICATE OF CONFORMITY

Version 1 - **last update**
- validation de la dernière mise à jour le *16/05/2024* Multi-site certification / Certification Multisite

This document attests that / *Ce document atteste que*

The enterprise / *L'entreprise*: **DOXALLIA - Bureau Central**
Causse Comtal - 12340 BOZOULS

Autres sites :
Causse Comtal - 12340 BOZOULS
24 rue de l'avenir - 42650 SAINT JEAN BONNEFONDS
9 rue Camille Didier - ZI de Mohon - 08000 CHARLEVILLE-MEZIERES
9 avenue Georges Auric - 72000 LE MANS
Rue Félix Mothiron - BA Val de Seine - 94146 ALFORTVILLE

Certification papier PEFC

Doxallia est certifiée PEFC, garantissant l'utilisation de papier issu de forêts gérées durablement selon des critères environnementaux, sociaux et économiques. Cette certification permet également à l'entreprise d'apposer le logo PEFC sur les documents de ses clients engagés dans une démarche responsable. Doxallia sensibilise par ailleurs ses partenaires et clients à l'utilisation de papier certifié afin de contribuer à la préservation des ressources forestières.

ISO 27001

En 2023, Doxallia a obtenu la double certification ISO 27001 et HDS (Hébergeur de Données de Santé) pour ses activités d'archivage électronique, d'hébergement de données de santé et de traitement des factures électroniques. Cette reconnaissance confirme l'efficacité de son Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) et son engagement en faveur de la sécurité et de la confidentialité des données. Cette démarche s'est traduite par des actions concrètes impliquant l'ensemble des collaborateurs : formations à la sécurité, mise en œuvre de l'opération « bureau propre », installation de boîtes à codes pour la sécurisation des clés, etc.…



BUREAU VERITAS

CERTIFICAT

Bureau Veritas Certification France certifie que le système de management de

DOXALLIA
CAUSSE COMTAL
12340 BOZOULS
FRANCE

Il s'agit d'un certificat multi-site, le détail des sites est énuméré dans l'annexe de ce certificat

a été audité et jugé conforme aux exigences de la norme

Certificat n° :
FR102189
Version n° : 1
Affaire n° : 30808728
Date de certification originale :
31 décembre 2023
Date d'expiration du cycle précédent :
19 juin 2026
Date d'audit de recertification :

Charte
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

Signataire RFAR

Signataire de la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR) depuis plus de 20 ans, Doxallia s'engage à promouvoir des pratiques d'achats éthiques, durables et équilibrées. Cette démarche vise à développer des relations de confiance avec ses fournisseurs, fondées sur la transparence, le respect mutuel et la responsabilité sociétale. Elle contribue à intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans les processus d'achats, tout en favorisant une dynamique d'amélioration continue et de performance durable.

S'appuyer sur la force du Crédit Agricole

Le **Crédit Agricole** intègre depuis son origine les enjeux sociétaux et environnementaux dans l'exercice de ses missions.

Groupe bancaire coopératif présent dans **47 pays**, il a adapté son action aux évolutions économiques et sociales jusqu"à devenir une banque universelle de proximité au début des années 1990.

En tant que **filiale à 100% du Crédit Agricole**, la démarche de Doxallia s'inscrit pleinement dans le cadre des engagements portés par le Groupe en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

Projet Sociétal

Engagement pour une transition climatique et environnemen-tale juste.



Projet Client

Définit nos priorités pour agir dans l'intérêt de chacun de nos clients.

Projet Humain

Traduit la richesse de la diversité des femmes et des hommes du Groupe, aussi bien dans sa dimension sociétale qu'au plus près des territoires, via les transformations numériques.

Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone

1. Contribuer à la neutralité carbone d'ici 2050

2. Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique

3. Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux collectivitésOptimisation des systèmes de chauffage et de climatisation.

Renforcer la cohésion et l'Inclusion sociale

4. Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique

5. Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités

6. Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formationaux collectivitésOptimisation des systèmes de chauffage et de climatisation.

7. Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa gouvernance

Réussir les transitions agricole et agro-alimentaire

8. Accompagner l'évolution vers un système agro-alimentaire compétitif et durable face au changement climatique

9. Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

10. Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

Diffusion à usage externe. Service Communication. 2026.

DOXALLIA

Rédaction : service RSE Copyright ® 2026 Doxallia

Tous droits réservés. Cet ouvrage ne peut en aucune manière être reproduit en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, ou encore par des moyens mécaniques ou électroniques, y compris de stockage de données et leur retransmission par voie informatique, sans autorisation. La citation des marques est faite sans aucun but publicitaire. Les erreurs ou les omissions involontaires qui auraient pu subsister dans cet ouvrage malgré les soins et les contrôles de Doxallia, ne sauraient engager sa responsabilité.

Nos certifications & labels