



Rapport de  
Responsabilité  
Sociétale  
d'Entreprise  
2023



Empreinte  
2030



## Sommaire

<b>01.</b> Qui sommes-nous ? .....	<b>P. 04</b>
<b>02.</b> Edito de Cyril Blanc, Directeur Ressources Humaines et RSE .....	<b>P. 06</b>
<b>03.</b> La gouvernance de la RSE chez HomeServe .....	<b>P. 07</b>
<b>04.</b> Empreinte 2030, notre programme RSE .....	<b>P. 08</b>
<b>05.</b> Faits marquants #2023 .....	<b>P. 10</b>
<b>06.</b> Empreinte client .....	<b>P. 12</b>
<b>07.</b> Empreinte sociale .....	<b>P. 18</b>
<b>08.</b> Empreinte environnementale .....	<b>P. 26</b>
<b>09.</b> Les Empreint'Acteurs .....	<b>P. 34</b>

# Qui sommes-nous ?

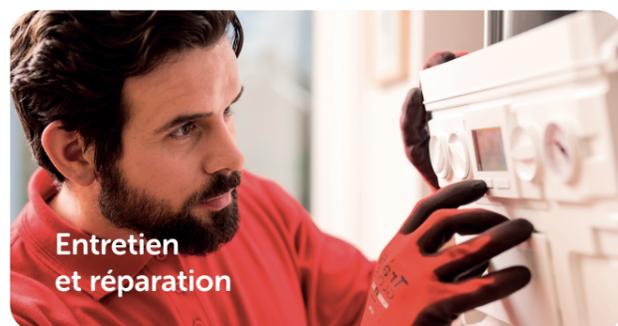
HomeServe est l'interlocuteur unique pour simplifier les réparations et améliorer la performance énergétique de la maison.

Par nos solutions, nous agissons pour la durabilité de l'habitat et l'économie des ressources en eau et en énergie en France.

Nous contribuons activement à l'adoption de nouveaux modes de vie responsables au sein des foyers français, dans une logique de consommation raisonnée des ressources et d'entretien des installations.

Cette mission d'entreprise, précisée il y a un an, est aujourd'hui infusée dans l'ensemble des décisions stratégiques du Groupe et portée par plus de 1200 collaborateurs.

## Nos solutions



Entretien et réparation

En cas de fuite d'eau, de panne ou pour des besoins de petits travaux, nos solutions de réparations et d'entretien sont accessibles à nos clients par abonnement ou à la carte.



Confort thermique et performance énergétique

Etude des besoins, conseils, réalisation des travaux par nos techniciens collaborateurs HomeServe et artisans sélectionnés avec soin, déduction des aides financières, nous déployons notre accompagnement pour simplifier la transition énergétique de nos clients.

- Plomberie
- Électricité
- Installations, entretien, dépannage d'appareils de chauffage et climatisation
- Gaz
- Électroménager
- Rénovations énergétiques globales
- Serrurerie
- Nuisibles
- Objets connectés
- Installations d'équipements d'autoconsommation

## Chiffres clés #2023

**23 ans**  
d'expérience

**28** implantations  
partout en France

**1,2 M**  
de clients

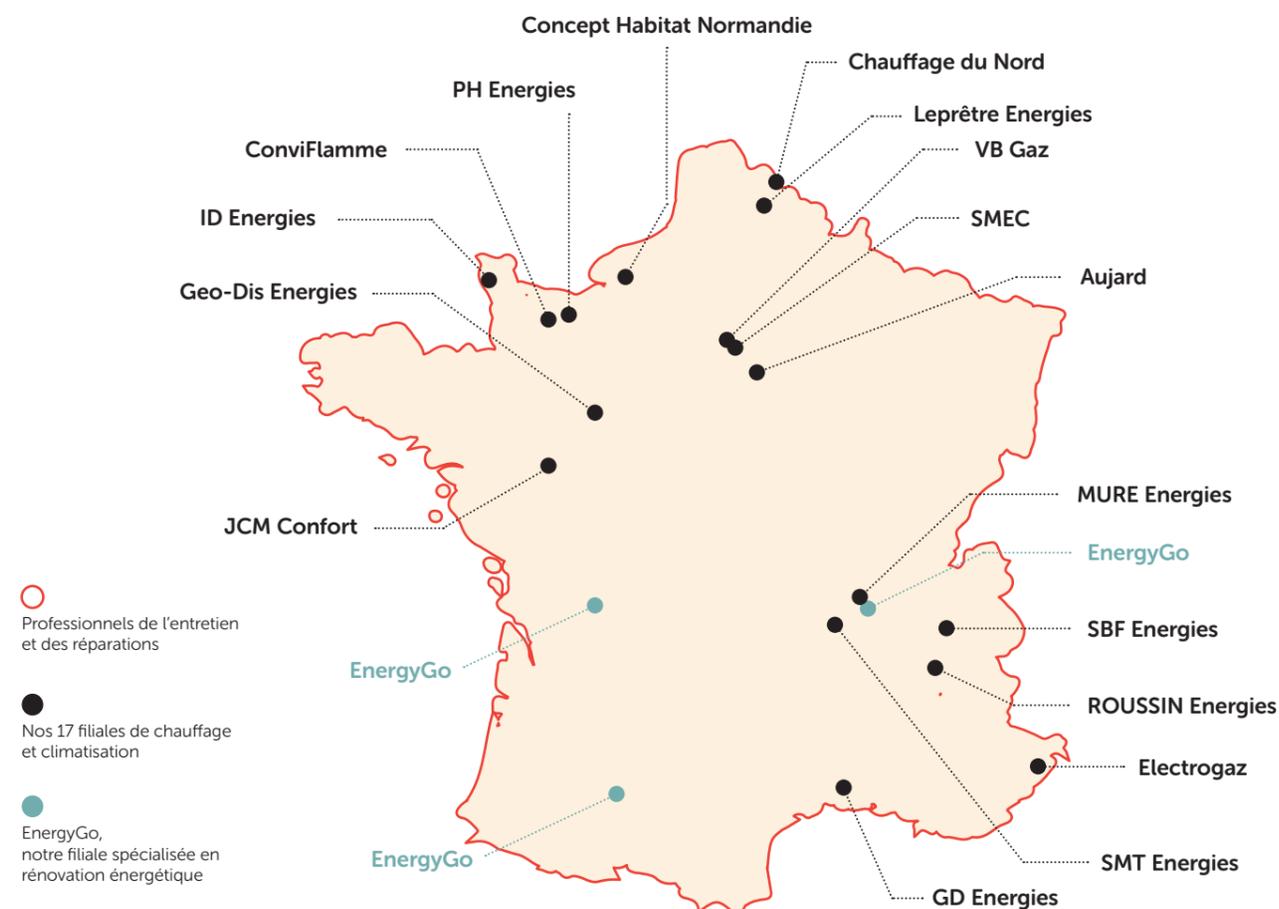
**248 M€**  
de chiffre d'affaires

**+4 000**  
professionnels sur le terrain

**+100 000**  
gestes de rénovations énergétiques

**280 000**  
interventions/an dont 10 000 installations /  
an de chauffage et de climatisation

## Notre maillage national



# Cyril Blanc

Directeur Ressources Humaines et RSE



## Quel est le bilan d'Empreinte 2030 en 2023 ?

En 2023, notre programme RSE Empreinte 2030 a franchi des étapes significatives, témoignant de l'engagement croissant de HomeServe envers la durabilité de l'habitat et sa responsabilité sociale.

En termes de gouvernance, nous avons mis en place une structure solide pour piloter notre démarche avec un poste dédié à temps plein et des réunions trimestrielles avec le Comité Exécutif. Afin d'aligner nos objectifs commerciaux avec nos valeurs environnementales et sociales, un indicateur RSE a été intégré à notre plan d'intéressement 2023. Vous l'aurez compris, Empreinte 2030 est placé au cœur du modèle économique de l'entreprise.

Du côté de l'engagement de nos collaborateurs, nos « empreint'acteurs » passionnés ont fait preuve d'un engagement remarquable. Ils ont notamment contribué cette année à la sensibilisation de plus de 230 collaborateurs en animant la Fresque du Climat.

Auprès de nos clients, nos efforts pour simplifier l'accessibilité de nos solutions et la transition énergétique des logements se sont intensifiés avec notamment la digitalisation de notre offre de services pour l'entretien de la maison et le lancement d'une offre de rénovation globale.

Notre premier rapport RSE a marqué une étape majeure dans notre volonté de transparence et de responsabilité vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

En bref, 2023 a été une année de progrès tangible et de consolidation de notre engagement vers un avenir durable.

## Quelle est la feuille de route de 2024 ?

En 2024, notre feuille de route est à la fois ambitieuse et pragmatique. Nous souhaitons structurer notre démarche autour d'une certification RSE exigeante qui nous permettra de nous confronter aux meilleures pratiques des entreprises en la matière.

Nous allons piloter avec rigueur notre plan bas carbone dans lequel nous avons défini des objectifs de réduction carbone, poste par poste, en mettant en place des mesures concrètes pour y parvenir. Le déploiement de notre politique de diversité et inclusion, baptisée Mozaik, sera une priorité, car nous sommes convaincus du rôle sociétal que HomeServe a à jouer en la matière.

Enfin, nous prévoyons de sensibiliser nos parties prenantes aux enjeux du développement durable à travers des initiatives interactives et pédagogiques telles que Boost, notre concours qui apporte un soutien financier aux initiatives engagées de nos collaborateurs.

## Quels défis sociaux et environnementaux attendent HomeServe pour les 6 années à venir ?

Nous avons identifié 3 défis majeurs : la durabilité, la diversité et l'inclusion, et enfin le développement des territoires.

Nous avons décidé de nous engager fermement pour la durabilité en l'inscrivant au cœur de notre projet d'entreprise. Elle s'applique à la fois au modèle de développement de HomeServe et aux logements de nos clients. Nous visons une économie sobre, décarbonée et respectueuse de la biodiversité. Nos solutions permettent d'entretenir et d'assurer la longévité des biens tout en optimisant la consommation des ressources et la performance énergétique de ce dernier.

Nous sommes convaincus que la diversité et l'inclusion sont à la fois des enjeux sociétaux, pour construire un monde plus équitable, et des enjeux de performance qui concourent à développer la créativité et la résilience d'une organisation. Nous sommes déterminés à devenir exemplaires en matière d'égalité femmes/hommes au travail et à nous engager en faveur des jeunes, des personnes en situation de handicap, en reconversion professionnelle et/ou éloignés de l'emploi.

Enfin, le groupe HomeServe s'est développé à l'échelle locale, 28 implantations au total en 2023. Nous avons la volonté de contribuer au dynamisme des territoires en soutenant l'emploi et l'économie.

## Pourquoi la durabilité de l'habitat et la transition énergétique sont des enjeux fondamentaux pour notre société ?

La transition énergétique est une nécessité absolue qui implique, chez HomeServe, l'engagement de chacun. L'utilisation des bâtiments, logement et services confondus, est à l'origine de 20% des gaz à effet de serre du fait des énergies fossiles utilisées. Notre priorité est d'accompagner nos clients à réduire leurs consommations d'énergie par des efforts de sobriété et de substituer le recours aux énergies fossiles par des énergies aux faibles émissions de gaz à effet de serre telles que les énergies renouvelables.

Par ailleurs, un logement qui dure dans le temps, c'est-à-dire qui est entretenu, est un enjeu fondamental à la fois pour assurer bien-être et sécurité des individus sous leurs toits, garantir sa performance et assurer une juste gestion des ressources comme l'électricité ou encore l'eau. C'est aussi la garantie d'éviter de lourds travaux qui peuvent avoir un impact carbone important.

Je suis particulièrement fier de constater au quotidien l'engagement de nos collaborateurs pour notre mission. C'est par la force du collectif que nous pourrions relever les défis inhérents à notre activité et évoluer au sein d'une société inclusive, où les inégalités sont réduites, et où le progrès social comme environnemental est accessible à tous.

# La gouvernance RSE chez HomeServe

Notre conviction chez HomeServe est que la RSE est l'affaire de tous et doit être portée par tout un chacun !

Les collaborateurs sont régulièrement invités à prendre part à nos initiatives et à s'impliquer tout au long de l'année, de façon ponctuelle ou dans la durée, dans le cadre de leurs missions ou en parallèle de leurs métiers. Pour structurer le pilotage de notre programme RSE, nous avons créé en 2023 le poste de Responsable RSE et initié chaque trimestre un rendez-vous avec les membres du Comité Exécutif pour intégrer les enjeux du développement durable au cœur de notre stratégie d'entreprise.

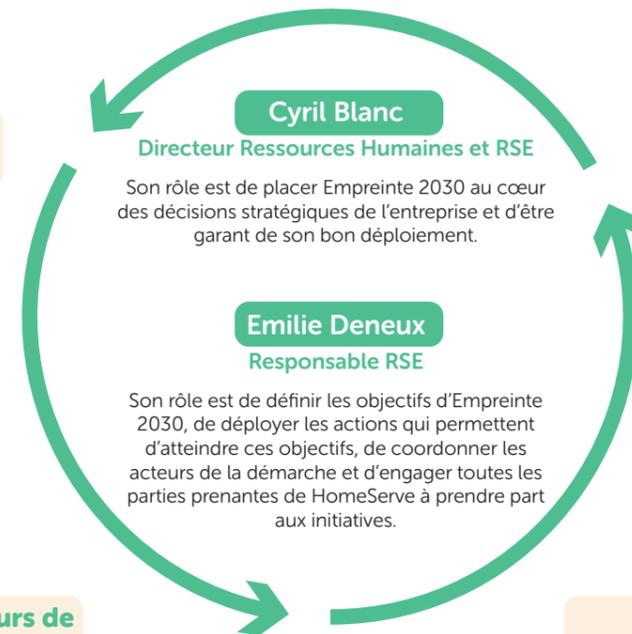
### COMEX RSE

- Guillaume HUSER, Président HomeServe France et Belgique
- Nicolas MOGENOT, Directeur Général HomeServe Assistance
- Philippe NOTARGIACOMO, Président HomeServe Energies Services
- Frédéric MAI, Directeur de l'Organisation, des Systèmes d'Information et de la Data
- Valérie WORRALL, Directrice Administratif et Financière
- Cyril BLANC, Directeur Ressources Humaines et RSE
- Jackie KERCKHOF, Directeur Général HomeServe Belgique

Tous les trimestres, les membres du Comex HomeServe se réunissent pour suivre la stratégie RSE de HomeServe, acter des projets et assurer la bonne avancée de ces derniers.

### Les binômes Membre du Comex/collaborateur

En étroite collaboration avec la Responsable RSE, 4 binômes animent la démarche à l'échelle de leur direction et facilitent l'atteinte des objectifs fixés. Ils contribuent à l'identification de sujets innovants et émergents.



### Les Empreint'Acteurs

Ce sont des collaborateurs volontaires qui sont le relais des initiatives d'Empreinte 2030 et qui animent la démarche au sein des murs de HomeServe. Ils sont 42.

### Les pilotes, porteurs de projets Empreinte 2030

Au nombre de 14, ils organisent et mettent en œuvre le ou les projets dont ils sont responsables. Ils coordonnent, suivent et engagent les différentes parties prenantes.

### Les équipes de la Communication Institutionnelle, Interne, Clients et réseau

Ces équipes sensibilisent, animent, valorisent Empreinte 2030 pour engager l'ensemble de nos parties prenantes externes et internes.

## Notre écosystème :

1,2 million de clients  
 30 partenaires commerciaux  
 4 000 professionnels  
 collectivités et associations  
 1100 collaborateurs



## Nos engagements :



### Empreinte client

Agir pour la durabilité de l'habitat de nos clients



Garantir l'excellence de l'expérience client.



Ouvrer avec des experts métiers locaux.



Soutenir nos clients par un fonds de solidarité.



### Empreinte sociale

Développer les talents et les territoires



Conduire une politique inclusion et diversité exigeante.



Contribuer à l'économie locale.



Participer à l'attractivité et l'évolution des métiers au sein de HomeServe.



### Empreinte environnementale

Réduire notre impact environnemental et celui de l'habitat des Français



Accompagner la transition énergétique de l'habitat.



Trier et valoriser nos déchets.



Adopter un modèle de croissance bas carbone.



# Faits marquants #2023

## Enjeux et stratégie

- Construction et partage de la nouvelle raison d'être de HomeServe : «Agir durablement pour le confort, la sobriété et la performance énergétique de la maison».
- Rachat de HomeServe par le fond d'investissement canadien Brookfield.
- Évolution de la gouvernance de la RSE avec la nomination d'Emilie Deneux, Responsable RSE (une création de poste).



## Empreinte client Agir pour la durabilité de l'habitat de nos clients.

- Nouvelle certification Elu Service Client de l'Année  
\*Catégorie Services à l'habitat - Étude BVA - Viséo CI - Plus d'infos sur [escda.fr](https://escda.fr).
- Animation de notre programme de culture client «Link» auprès de nos collaborateurs : placer au cœur de notre modèle relationnel la considération client.
- Un partenariat avec le groupe Fnac-Darty qui permet d'encourager le grand public à entretenir et réparer les installations de la maison.
- 11 044 heures de formation dispensées à nos 800 collaborateurs techniciens et issus de la relation client, soit une moyenne de 2 jours de formation par an.



## Empreinte sociale Développer les talents et les territoires.



- Lancement de Mozaïk, notre nouveau programme d'accélération de la Diversité et l'Inclusion.
- Renouvellement de notre certification entreprise Best WorkPlaces et Best WorkPlaces for Women.
- Renouvellement de notre certification AERC ALLIANCE SERVICE 100% FRANCE CLIENT GARANT.
- Sensibilisation des managers et des collaborateurs au handicap au travail par le déploiement d'un e-learning de formation, des animations ludiques et une campagne d'affichage.
- Collaborations avec des institutions issues du tissu associatif local : EFS (don du sang), Restos du cœur (2 dons annuel), Octobre rose/Novembre, Sport dans la ville.



## Empreinte Environnementale

Réduire notre impact et celui de l'habitat des Français.

- Progression constante du nombre de foyers accompagnés dans la transition énergétique de leur habitat.
- Réalisation du deuxième bilan carbone de l'entreprise.
- Mises en place de nouvelles actions de sensibilisation auprès de nos collaborateurs : animations des Fresques du Climat, d'une Fresque 2 tonnes et des Semaines du développement durable, distribution du miel des ruches HomeServe, concours Boost by Empreinte 2030.
- Installation des Bibliothèques climat.
- Campagnes de sensibilisation de nos clients pour économiser l'eau et l'énergie.



## 5<sup>ème</sup> édition de notre concours Boost By Empreinte 2030



Ce concours, lancé en 2018, donne un coup de pouce financier aux initiatives des collaborateurs et professionnels de HomeServe ayant un impact positif sur la société et/ou la planète, en écho à notre programme RSE Empreinte 2030.

Ce sont plus de 25 projets qui, depuis la création de Boost, ont perçu un soutien financier pouvant aller jusqu'à 3000 €.

Cette année, le palmarès comptabilise 8 projets gagnants ! Ce sont des collaborateurs de notre siège social lyonnais, d'une de nos filiales de performance énergétique et des professionnels de notre réseau de dépannage. Un grand bravo à eux !



# Empreinte client

Agir pour la durabilité de l'habitat de nos clients grâce à des interventions réalisées par des professionnels de confiance, garants du confort, de la préservation des ressources et de la performance énergétique.



## Nos indicateurs de suivi à horizon 2030



### Garantir l'excellence de l'expérience client

- Obtenir la note de satisfaction de 4,5 sur Avis Vérifié
- Être reconnu "Service Client de l'année" pour notre activité "Entretien et réparation"



\*Catégorie Services à l'habitat - Étude BVA - Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr.



### Œuvrer avec des experts métiers locaux

- Avoir un maillage territorial permettant une intervention de nos experts dans un rayon en moyenne de 30 km



### Soutenir nos clients par un Fonds de Solidarité

- Déployer notre fonds auprès de nos clients

	2022	2023
Garantir l'excellence de l'expérience client	4,6	4,6
Œuvrer avec des experts métiers locaux	30 kms	30 kms
Soutenir nos clients par un Fonds de Solidarité	1 client aidé à hauteur de 5000 € de travaux	1 client aidé à hauteur de 10 000 € de travaux
	7 <sup>ème</sup> victoire	8 <sup>ème</sup> victoire



# Empreinte client

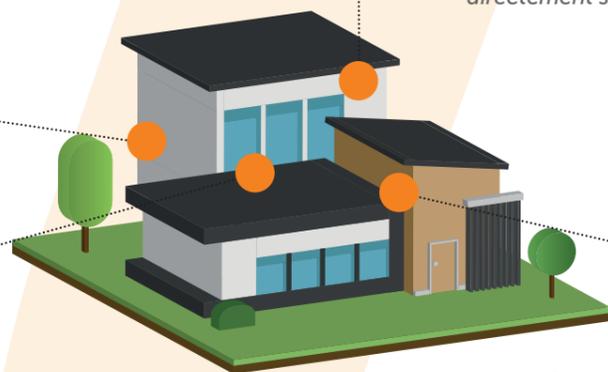
## Garantir l'excellence de l'expérience client

Cette excellence de l'expérience client se traduit chez HomeServe par l'accompagnement de tous les instants des particuliers, pour les urgences comme les grands projets de leur habitat. En 2023, de nouvelles offres ont été conçues pour permettre à nos clients d'adopter des modes de vie plus responsables au sein de leur foyer et de mieux consommer les ressources.

### Permettre à nos clients de gagner en autonomie pour entretenir leur logement

C'est un pilier de la longévité d'un bien. Pour permettre à nos clients de s'occuper de leurs habitats en autonomie et les sensibiliser à une consommation raisonnée des ressources, nous avons créé l'abonnement Maison Relax. Cette offre permet d'entretenir et de réparer en illimité les installations de plomberie et d'électricité.

*L'info en + : chaque mois, nos clients reçoivent une vidéo tutorielle, avec les bons gestes à adopter en fonction de la saison. Ce guide d'entretien de la maison a été développé dans le cadre de notre partenariat avec le groupe Fnac-Darty, avec qui nous partageons l'ambition d'oeuvrer pour la durabilité des logements français.*



### La réduction concrète de la consommation d'énergie

Pour permettre à l'ensemble de nos clients de réduire l'impact carbone de leur habitat en installant une pompe à chaleur ou en réalisant des rénovations d'ampleur, nous avons mis en place un accompagnement sur mesure :

- + Conseil, étude et personnalisation du projet
- + Accompagnement sur les options de financement et éclairage sur les aides
- + Mise en oeuvre des travaux
- + Service après-vente

Dans le cadre d'une rénovation d'ampleur, un audit énergétique est réalisé par un bureau d'étude certifié.

*L'info en + : nos équipes prennent en charge l'ensemble des étapes du montage du dossier de financement et la déduction des aides est appliquée directement sur les devis.*

### Les conseils de nos experts, joignables 7j/7

Nos conseillers sont disponibles tous les jours pour aider nos clients en cas d'urgence comme pour répondre à leurs préoccupations du quotidien.

*L'info en + : chaque collaborateur est formé pour guider et mettre en sécurité nos clients dans les premiers bons gestes à appliquer en cas de sinistre. Exemple : couper l'arrivée d'eau pour ne pas gaspiller cette ressource.*

### L'action rapide sur les fuites d'eau

Alors que le temps moyen d'intervention d'un plombier en France est de 3 jours, chez HomeServe nos pros interviennent en moyenne en moins de 24h. En 2023, nous avons réparé près de 90 000 fuites chez nos clients.

*L'info en + : dans le cadre de la loi Warsmann, nos partenaires tels que Veolia, Suez, Saur ont un devoir d'alerte auprès des usagers en cas de consommation anormale. Avec HomeServe, ils vont plus loin en proposant nos solutions de dépannage d'urgence, MesBonsPros, parce que chaque goutte compte !*

## Ouvrir avec des experts métiers locaux



Entretien et réparation

Chaque jour, nous faisons appel à 4 000 experts de l'installation, de la réparation et de l'entretien de la maison, répartis sur tout le territoire. Chaque professionnel bénéficie d'un accompagnement sur-mesure grâce à nos 8 Responsables Régionaux qui réalisent 1 500 visites sur le terrain afin de les aider à développer et piloter leur activité, au service de nos clients.

### Quelles sont les actions déployées pour pérenniser et enrichir leurs expertises métier ?

- Une plateforme d'achats dédiée avec des tarifs négociés pour les aider à s'équiper et à se lancer sur de nouvelles activités.
- Des ateliers en région pour les accompagner dans la gestion de leur réputation et des avis clients sur Internet.
- Un parcours d'intégration de nos nouveaux prestataires lors d'une journée d'immersion dans nos locaux afin de faciliter la prise en charge des interventions au quotidien.
- Des ateliers de sensibilisation à la gestion des déchets, à l'éco-conduite, des retours d'expérience sur l'utilisation d'une flotte de véhicules verts.

Une collaboration réussie avec nos pros est fondamentale pour leur offrir un partenariat de qualité et assurer une prestation exemplaire à nos clients :



**97%**

de pros sont satisfaits de la collaboration avec HomeServe (vs 91% en 2022).



**97%**

d'entre eux jugent que le partenariat est basé sur la confiance (vs 96% 2022).



**62%**

affirment que leurs interventions sont rémunérées à leur juste valeur. (- 10% vs 2022 expliquée par un changement dans la formulation de la question rendant la donnée peu comparable.)

*Étude de satisfaction réalisée du 2 au 19 février 2024 auprès de 186 prestataires.*



Témoignage  
**Valérie Serratla**  
Directrice Réseau



*Cette année encore, la satisfaction des pros de notre réseau est relevée dans notre enquête annuelle et s'améliore. Nous établissons une relation de proximité avec eux, grâce à nos responsables régionaux, et de confiance à tous les niveaux de contact avec HomeServe. Nous veillons à ce que ces professionnels soient des experts reconnus à l'échelle locale pour leur savoir-faire. Nous ne recrutons pas de pros dans le réseau par un simple coup de fil et échange de documents. Nous rencontrons nos pros au cœur de leur activité, chez eux, et nous assurons en direct de leurs équipements, expertises, posture de relation client, assurances et certifications en cours de validité. Nous mettons en place des ateliers de découverte de nouveaux équipements, des partages de bonnes pratiques entre Pros, des notices d'informations et des conseils en lien avec leur activité. Aussi, une plateforme achats pour accéder notamment à des équipements, fournitures, services et formations/certifications leur est dédiée, avec des tarifs négociés spécialement pour eux. Cela accentue la facilité à rester toujours au meilleur niveau d'expertise à moindre frais.*

## Œuvrer avec des experts métiers locaux

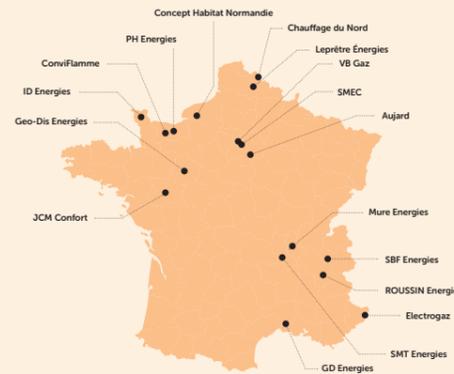


Confort thermique et performance énergétique



Nos professionnels du confort thermique et de la performance énergétique ne sont autre que nos collaborateurs ! Nous sommes fiers de compter dans nos équipes plus de 750 talents qui œuvrent sur le terrain pour la transition énergétique de l'habitat de nos clients.

Aujourd'hui, ils sont répartis au sein de nos 28 implantations :



Témoignage  
**Pierre Barré**  
Animateur Technique

” Je suis entré chez JCM Confort, filiale de HomeServe, à 19 ans en sortant du lycée (Bac Pro Froid et climatisation). J'ai commencé par l'installation et le dépannage de pompes à chaleur. Aujourd'hui j'occupe un poste d'animateur technique. J'aime ce métier pour la relation tissée au quotidien avec nos clients et la diversité des tâches accomplies (technique, administrative et pédagogique). J'ai pu participer à de nombreuses formations chez les fabricants de pompes à chaleur, ce qui a permis de faire évoluer mes compétences techniques, et sur le volet administratif, j'ai beaucoup appris grâce aux conseils avisés de mes supérieurs.



Témoignage  
**Edouard Jean**  
Responsable Technique SAV

” J'ai commencé mon parcours en faisant un BEP puis un BAC PRO Techniques du froid et du conditionnement de l'air à l'institut Lemonnier de Caen. Je me suis spécialisé dans la climatisation et les pompes à chaleur. J'ai été promu Responsable technique service après-vente depuis peu. Je suis formé sur le management pour assurer cette nouvelle fonction. Je dois en effet accompagner une équipe de techniciens et d'assistantes administratives et suis très vigilant à la montée en compétences de tous ! Cela donne un sens concret à ma mission !



### Les actions déployées pour pérenniser et développer leurs expertises métier :

Nous proposons tout au long de l'année à nos techniciens des formations pour développer de nouvelles compétences. Au total, ce sont 5313 heures de formation qui ont été dispensées en 2023.



Témoignage vidéo  
**Frédéric Picot**  
Technicien service après-vente, formé aux appareils à énergies renouvelables



Empreinte client



# Empreinte sociale

Développer les talents et les territoires en agissant pour la diversité et l'inclusion tout en favorisant le plaisir de travailler avec l'ensemble de nos parties prenantes au sein de nos régions.



## Nos indicateurs de suivi à horizon 2030



### Construire une politique inclusion et diversité exigeante

- Renouveler notre certification Best Workplaces
- Atteindre 90% de collaborateurs reconnaissant l'engagement de HomeServe sur la Diversité et l'Inclusion
- Améliorer notre index parité Femme / Homme
- Déployer le programme MOZAïK

2022

2023



86%

88%

86/100

91/100

Non initié

Définition du programme et présentation aux collaborateurs



### Contribuer à l'économie locale

- Former 10% d'alternants et de personnes en reconversion professionnelle sur nos métiers techniques ou de la relation client
- Être un employeur «Made in France» avec 100% de nos services de la relation client basé en France

8,4%

7%



### Participer à l'attractivité et l'évolution des métiers au sein de HomeServe

- Être un acteur responsable et engagé pour le développement économique de nos territoires

Non comptabilisé en 2022

12 % d'alternants sur nos métiers techniques embauchés en CDI

# Empreinte sociale

## Construire une politique inclusion et diversité exigeante

La lutte contre toute forme de discrimination, l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap, l'égalité professionnelle Femme-Homme ... La diversité s'impose comme un enjeu social fondamental chez HomeServe. Nous en sommes convaincus : la Diversité est un gage de richesse pour nous tous... et même un facteur clé de succès pour l'entreprise ! MOZAIK est le programme HomeServe au sein duquel sont formalisés l'ensemble de nos engagements.

### MOZAIK : un axe prioritaire sur l'égalité Femme-Homme en 2023

#### Agir pour une équité concrète

##### Accompagner nos collaborateurs :

- une enveloppe dédiée à la correction des écarts de rémunération F/H
- 3 jours de congé "fausse couche"
- un congé "endométriose" : 12 jours /an

➔ D'ici fin mars 2024

#### Renforcer la culture inclusive chez HomeServe

##### Engager et sensibiliser les collaborateurs :

- une formation sur les biais cognitifs accessible à tous
- une communauté d'ambassadeurs

➔ D'ici juin 2024

#### Améliorer la diversité de genre à tous les niveaux

##### Former nos talents d'aujourd'hui et de demain :

- un parcours de formation pour les femmes à potentiel
- initier les femmes à nos métiers techniques et augmenter leur recrutement

➔ D'ici septembre 2024

### Les indicateurs que nous veillerons à atteindre en 2030 :

- «Inclusion index» mesuré par le Groupe..... **80%** ➔ **85%**
- Proportion de femmes Top Manager..... **30%** ➔ **40%**
- «HomeServe m'offre des opportunités de développement professionnel»..... **80%** ➔ **85%**



Témoignage

**Aurélia Venot**

Chargée de Communication Interne et Référente Diversité & Inclusion



"Il est apparu comme une évidence de créer MOZAIK, notre programme de Diversité et Inclusion. Celui-ci nous permet de créer un sentiment d'appartenance et d'inclusion où chaque collaborateur se sent valorisé et respecté, indépendamment de ses origines, de son genre, de son orientation sexuelle, de sa religion ou de toute autre caractéristique personnelle. Cela favorise un sentiment d'appartenance à l'entreprise et encourage les collaborateurs à s'engager pleinement dans leur travail. Garantir des opportunités égales de croissance professionnelle en attribuant de manière juste et transparente les promotions, les augmentations de salaire et autres avantages. Favoriser une culture d'innovation où les idées sont encouragées et où les problèmes sont abordés sous différents angles, conduisant souvent à des solutions plus créatives et efficaces. Renforcer l'alignement des collaborateurs avec les valeurs de HomeServe, en garantissant l'attention, l'audace et l'engagement."

### Animer la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées



Lorsque l'on parle handicap, nous n'avons souvent qu'une vision partielle des pathologies qui peuvent être reconnues. C'est pourquoi, en cette semaine inédite, nous avons proposé aux collaborateurs de se sensibiliser aux différents types de handicap et d'en apprendre davantage sur les démarches permettant d'être reconnu et accompagné en tant que travailleur handicapé.

Empreinte sociale

- 1. Une animation ludique** pour mieux comprendre les différentes formes de handicap. Avec une approche décomplexée et pédagogique, des jeux conviviaux ont été mis en place sur nos sites.
- 2. Des affiches** pour découvrir les 7 catégories de handicap (avec des exemples concrets), connaître la démarche à suivre pour effectuer une demande de RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) et identifier les référents TH (travailleur handicapé).
- 3. Un e-learning** de sensibilisation destiné aux managers, aux dirigeants et aux référents RH de nos filiales : comment accompagner un collaborateur en situation de handicap ? Quelle organisation du travail mettre en place ? En savoir plus sur les démarches administratives, l'épanouissement et le bien-être au travail.
- 4. Recrutement** : à compétences égales, nous étudions toutes les candidatures. Nous sommes convaincus que la diversité est un vecteur de richesse pour HomeServe.

### Favoriser l'égalité des chances en nous engageant avec Job dans la Ville

Nous sommes partenaires de l'association Sport dans la Ville, principale association d'insertion par le sport en France. Leur programme Job Dans la Ville a été créé pour aider plus de 2 500 jeunes dès l'âge de 14 ans à réfléchir à leur projet professionnel et réussir leur parcours d'insertion professionnelle. Dans ce cadre, nous organisons un petit déjeuner annuel avec l'association et nos collaborateurs pour faire connaître le programme et identifier des volontaires pour devenir parrains/marraines de jeunes en difficulté d'insertion. Ce sont aujourd'hui 6 collaborateurs engagés sur la promo 2023 sans compter nos parrains et marraines d'un jour.



Témoignage vidéo

**Sabine Duport**

Chef de produit et marraine





## Soutenir nos salariés aidants à prendre soin d'eux / d'elles

À l'occasion de la journée nationale des aidants, le 6 octobre, nous avons déployé une campagne de sensibilisation invitant les salariés concernés à se manifester pour bénéficier, selon leurs situations :

- De 3 jours ouvrés par an, rémunérés par l'entreprise.
- D'un aménagement du temps de travail temporaire.
- De la mise en place de dons de congés ou de RTT offerts par les collaborateurs.
- D'un service d'assistance et de soutien psychologique accessible gratuitement 24h/24 – 7j/7 par téléphone pour aider à mettre des mots sur ce qui est vécu, faire le point sur sa situation, et obtenir un soutien moral, administratif voire financier.

## Recueillir le sentiment de nos collaborateurs quant à nos engagements via l'étude annuelle Great Place to Work...



# 84%

de nos collaborateurs affirment "ici, je me sens moi-même" (iso vs 2022)



# 83%

des collaborateurs considèrent que le traitement est équitable quel que soit l'âge (+1 point vs 2022)



# 91%

quel que soit le genre (iso vs 2022)

# 94%

quelle que soit l'orientation sexuelle (iso vs 2022)

# 92%

quelle que soit l'origine ethnique (iso vs 2022)



Et fort de ces retours, être reconnu **Best Workplaces** pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive !



## Contribuer à l'économie locale

Nous sommes pleinement conscient du rôle citoyen aujourd'hui des entreprises. Déjà impliqué pour l'emploi local, nous souhaitons aller plus loin pour dynamiser l'économie des territoires. D'ici à 2030, nous allons redéfinir notre politique achats et travailler avec des fournisseurs reconnus pour leurs bonnes pratiques en matière de développement durable.



### Nos actions pour dynamiser le marché de l'emploi :



#### 300 recrutements réalisés en 2023

Soit 50 de plus qu'en 2022, répartis au sein de notre siège lyonnais (100 postes), nos filiales de chauffage et de climatisation (150 postes), de rénovation énergétique (50 postes).



#### Un service client basé en France et reconnu "Service France Garanti" (AFNOR) et "100% Relation Client France"

Nos équipes de la relation client sont basés au sein de notre siège lyonnais. Nous recrutons toute l'année des talents pour conseiller et accompagner nos clients dans l'ensemble de leurs besoins concernant leur logement.



#### Des partenariats majeurs pour soutenir l'insertion professionnelle des jeunes, des personnes en reconversion professionnelle ou éloignées de l'emploi

HomeServe s'engage auprès de la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'emploi, Je ne suis pas un CV, Charte des 1 000 et le projet Faire, Entreprendre pour Apprendre ainsi que des écoles et des institutions spécialisées dans la relation client et les métiers techniques.



#### Une contribution significative au développement du chiffre d'affaires et des effectifs des professionnels avec lesquels nous œuvrons

- Au sein de notre activité d'entretien et de réparation, nos responsables régionaux accompagnent les professionnels pour qu'il puisse inscrire leur entreprise dans la durée. 200 professionnels sur les 4 000 que compte ce réseau ont pu recruter grâce à leur partenariat avec HomeServe. D'après notre enquête de satisfaction annuelle de 2023, 94% des professionnels sont satisfaits de l'accompagnement de leur responsable régional et 300 entreprises ont bénéficié de tarifs préférentiels pour leur outillage (fournitures à prix négociés).
- Au sein de nos filiales de confort thermique et de rénovation énergétique, près de 200 personnes ont été recrutées en 2023 (soit 33 recrutements de plus qu'en 2022).

## Participer à l'attractivité et l'évolution des métiers au sein de HomeServe



### Encourager la mobilité en interne



Témoignage  
**Nathalie Percet**  
Responsable Talent Management

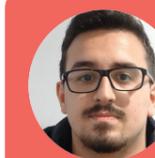
"Homeserve encourage les collaborateurs à être acteur de leur développement et les accompagne dans leur projet. Ainsi chaque mois, 1 demi-journée porte ouverte est organisée et animée par l'équipe Talent Management afin de rencontrer ceux qui le souhaitent pour les aider à identifier les dispositifs de la formation professionnelle répondant à leur besoin. En 2023, 48 collaborateurs ont été rencontrés pour des projets de reconversion, de validation des acquis de l'expérience ou encore d'usage du CPF pour développer des compétences. A l'occasion de ces journées, les collaborateurs peuvent aussi faire part de leur souhait de mobilité. L'occasion pour l'équipe de mettre en avant les ponts entre les métiers, de donner de la visibilité sur les compétences requises, et d'organiser un échange avec un collaborateur qui occupe le poste visé. En complément, un échange avec un chargé de recrutement permet d'évaluer la faisabilité. A noter que chaque mobilité qui nécessite de nouvelles compétences est accompagnée. Ainsi 100% des mobilités vers du management font l'objet d'un parcours de formation en 2023."

### Être une entreprise apprenante !

En 2023, HomeServe a compté 5 formateurs occasionnels de plus. Experts dans leurs domaines de compétences ou encore dans la gestion d'outils bureautiques, ils revêtent quelquefois dans l'année la casquette de formateurs pour partager leur savoir-faire à d'autres collaborateurs.

L'accompagnement des formateurs occasionnels se fait en 3 temps :

- un e-learning de 30 minutes en amont pour comprendre les bases de la pédagogie,
- un atelier de 3h pour aller plus loin sur la conception et l'animation de formation avec des mises en pratique,
- un accompagnement individuel pour aider à la conception de la formation et/ou à la première animation (durée variable selon les projets).



Témoignage vidéo  
**Enzo Macheda**

Chargé d'Assistance et Formateur Occasionnel



### Attirer sur nos métiers pénuriques de la relation client via un partenariat avec le Club des Professionnels de la Relation Client (CPRC) Auvergne Rhône Alpes

Notre équipe recrutement participe à des temps forts tout au long de l'année avec les entreprises membres du CPRC pour réfléchir aux enjeux métier et RH. Les métiers de la relation client sont des métiers pénuriques. En effet, souvent méconnus ou parfois injustement décriés, notre objectif est de gommer les idées reçues au travers de différentes actions clés :

- être ambassadeur et faire connaître nos métiers en ouvrant nos portes à des écoles, en participant à des job dating notamment avec des salariés d'entreprises ayant eu recours à des plans sociaux récemment sur des profils commerciaux et chargés de la relation client,
- travailler avec la direction régionale de France Travail pour repenser des parcours de réinsertion,
- participer au challenge inter entreprises du meilleur conseiller AURA afin de valoriser ces métiers. Manon et Karine, deux collaboratrices ont été saluées par le jury pour leur expertise en gestion d'appel téléphonique et en dictée. Une grande fierté partagée par toutes les équipes HomeServe !





# Empreinte environnementale

Réduire notre impact environnemental et celui de l'habitat des Français en accompagnant nos clients dans la transition énergétique de leur logement.



## Nos indicateurs de suivi à horizon 2030



### Accompagner la transition énergétique de l'habitat

- Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux

2022

Lancement des fresques du climat en interne : 20 collaborateurs sensibilisés

2023

**246 collaborateurs sensibilisés à la fresque du climat**



### Trier et valoriser nos déchets

- Mettre en place un processus de traitement et de valorisation des déchets déployé et suivi dans 100% de nos filiales et de nos sites
- Accompagner notre réseau de prestataires sur la gestion de leurs déchets avec une proposition de solutions clé en main

Audit des pratiques des filiales

**Définition d'un processus clé en main**

Objectif 2024

**Objectif 2024**



### Adopter un modèle de croissance bas carbone

- Réaliser un bilan carbone annuel sur l'ensemble de nos activités
- Calculer les émissions évitées chez nos clients par nos interventions
- Déployer une stratégie de décarbonation et suivre les actions de réduction carbone

Bilan 1

25000 tonnes de CO2e évitées

Définition de notre trajectoire bas carbone et du plan d'action associé avec le COMEX

**Bilan 2**

**350 000 tonnes de CO2e évitées**

**Lancement et suivi des premières actions**

## Sensibiliser nos parties prenantes aux enjeux environnementaux

1

### Les éco-gestes

Sensibilisation de nos clients et de nos collaborateurs sur deux thématiques qui occupent une place centrale chez HomeServe : la préservation des ressources et l'économie d'énergie.

Nos canaux : nos ambassadeurs (nos pros et nos chargés de clientèle), nos réseaux sociaux, nos news, notre blog les bons tuyaux.

Pour qui ?



2

### Boost by Empreinte 2030

Boost soutient les initiatives qui promeuvent le développement durable. En 2023, nous avons envie d'innover pour interpeller nos pros sur le sujet ! Nous leur avons donc dédié une catégorie du concours et les avons sollicité pour qu'ils présentent des actions concrètes pour réduire l'impact environnemental de leur activité.

Nous avons eu deux gagnants qui se sont démarqués par leur volonté de contribuer à leur échelle à cet effort collectif.

Bravo à Ali et Mathieu !

Pour qui ?



3

### L'Observatoire HomeServe

Partage des enseignements de 2 études réalisées en 2023 sur :

- les Français et la consommation de la ressource eau au domicile : nous avons mis en lumière l'importance d'intervenir rapidement sur les fuites d'eau pour ne pas gaspiller la ressource et d'adopter des gestes peu consommateur de cette ressource.

- l'autoconsommation avec l'énergie solaire : montrer comment cette énergie renouvelable peut être exploitée pour réduire significativement sa facture.

Ces études sont en libre accès sur notre site homeserve.fr.

Pour qui ?



4

### Des ateliers pour adopter de nouvelles pratiques

Le temps d'un après-midi, nous avons proposé à des professionnels de notre réseau 3 ateliers pour les accompagner dans le changement : la gestion des déchets, l'éco conduite, et la présentation de véhicules utilitaires électriques

Au total, ce sont 41 pros issus de 24 entreprises qui ont pu prendre part à l'événement et s'ouvrir sur de nouvelles pratiques métier.

Pour qui ?



Légende :



Clients



Collaborateurs



Partenaires



Professionnels

6

### Animation Fresque du Climat et mise à disposition d'une bibliothèque climat

Objectif atteint ! En 2023, par la Fresque du Climat, nous avons sensibilisé 246 collaborateurs aux enjeux climatiques (pour rappel, nous nous étions donné l'ambition de toucher 230 personnes).

Nous avons également mis en place au sein de nos sièges, une bibliothèque climat afin que tout à chacun puisse s'informer.

Pour qui ?



5

### Soutenir les initiatives de nos partenaires en faveur de la préservation des ressources en nous engageant à leurs côtés.

HomeServe est membre du programme Eco d'Eau de Veolia.

Labellisé par l'Etat, l'initiative a permis à Veolia de sensibiliser déjà plus de 10 millions de français pour agir collectivement en faveur de la préservation de la ressource en eau.

Pour qui ?



## Accompagner la transition énergétique de l'habitat

Pour atteindre cet objectif ambitieux, HomeServe s'appuie sur son activité de confort thermique et de performance énergétique. Près de 750 collaborateurs sont mobilisés pour agir directement au sein du domicile de nos clients, développer des bouquets de solutions pour les propriétaires de maisons individuelles souhaitant réduire leur impact énergétique et leurs factures d'énergie et étendre cette activité sur l'ensemble du territoire national afin d'accompagner un maximum de particuliers.

En 2023, sur cette activité nous enregistrons :

- **1 acquisition** : GD Énergies, société basée à Nîmes, un nouveau territoire pour HomeServe.
- **11 339 installations d'appareils** à énergies renouvelables
- **2 nouvelles agences** à Roanne et Colomiers pour notre société EnergyGo, spécialisée en rénovation énergétique,
- **1684 audits énergétiques réalisés** pour faire un état des lieux de la performance énergétique et environnementale de la maison. Dans 9 cas sur 10 (83%) cela donne lieu à un devis et dans 42% des cas à des travaux de rénovation soit 722 chantiers réalisés au total.

### Zoom sur la rénovation énergétique d'ampleur :

La rénovation d'ampleur permet d'avoir de meilleurs résultats énergétiquement et financièrement que la réalisation de travaux coup par coup. Pour pouvoir bénéficier des aides MaPrimeRénov', les travaux de rénovation globale doivent respecter les obligations suivantes :

- Réaliser un audit énergétique (également indispensable pour l'obtention des aides à la rénovation d'ampleur !)
- Avoir recours à un Accompagnateur Rénov est obligatoire
- Le projet doit permettre de sauter au moins 2 classes au DPE
- Les travaux comportent au moins deux gestes d'isolation (au moins 25% de la surface doit être isolée) :
  - Isolation thermique des murs
  - Isolation thermique des toitures
  - Isolation des planchers bas
- Les systèmes de chauffage et d'eau chaude sanitaire fonctionnant aux énergies fossiles ne peuvent être conservés et ne devront pas contribuer à une hausse des émissions de gaz à effet de serre.
- Le système de ventilation doit être fonctionnel après travaux



### Exemple dans une maison familiale en Isère :

Cas concret de la rénovation d'une maison de 140 m<sup>2</sup> construite avant 1948, chauffée au fioul pour un ménage très précaire.

Avant travaux <b>F</b>	Après travaux <b>C</b>	Bénéfices <b>3 sauts de classe</b>
Coût de la facture énergie : env. <b>7 710€ /an</b>	Coût de la facture énergie : env. <b>2 150€ /an</b>	Economies réalisées (hors PV) : env. <b>5 560€ /an</b> soit 463€/mois
Programme des travaux :	Coût des travaux :	Si installation de panneaux photovoltaïques :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pompe à chaleur air-eau</li> <li>• Chauffe-eau thermodynamique</li> <li>• Isolation des planchers bas</li> <li>• Isolation thermique par l'extérieur</li> <li>• VMC simple flux</li> <li>• Panneaux photovoltaïques</li> </ul>	<b>69 857 € TTC</b>  <b>- 59 297€ d'aides MaPrimeRénov'</b>  Reste à charge : <b>10 560€</b>	Jusqu'à <b>40%</b> d'économies supplémentaires sur la facture d'électricité  Valeur ajoutée au bien : <b>+19%</b> de valeur immobilière supplémentaire

# L'empreinte carbone de HomeServe

Commençons par le commencement : nous avons calculé notre empreinte carbone sur l'ensemble de nos activités en France sur l'année de référence 2023.

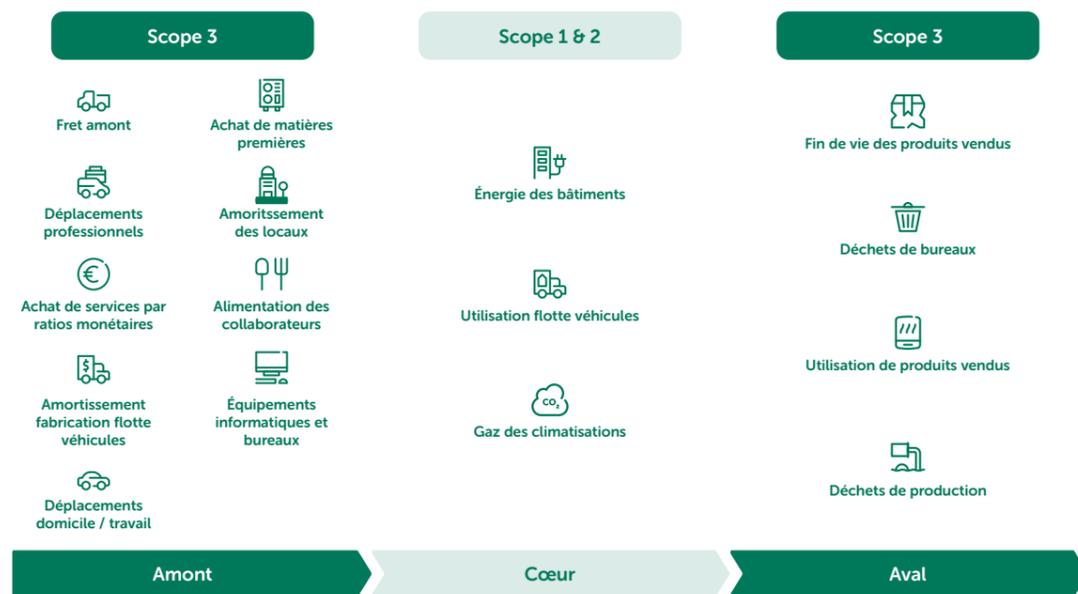
Ce bilan carbone, est une méthode de calcul des émissions de gaz à effet de serre de nos activités mise en place par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie). Cela nous permet de mesurer les émissions induites par notre activité "entretien et réparation", par notre activité "confort thermique" représentée par toutes nos filiales de chauffage intégrées avant le 31.12.2022 ainsi que notre activité de rénovation globale représentée par EnergyGo.

Parallèlement, nous calculons les émissions évitées en amont et en aval de nos activités.

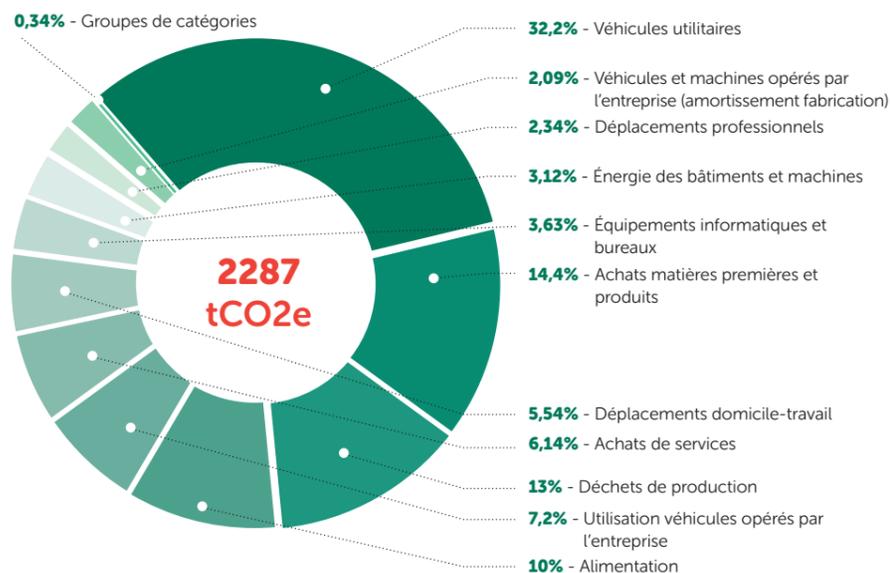
## Concrètement qu'est-ce qu'on calcule dans ce bilan carbone ?

On tient compte de 3 scopes (une autre façon de dire 3 catégories) :

- le Scope 1 et 2 qui prend en compte les flux et émissions directement émises par HomeServe
- le Scope 3 qui prend en compte les flux entrants nécessaires à nos activités et les flux sortants induits par nos activités.



## La répartition des émissions carbonées 2023 de notre activité entretien et réparation

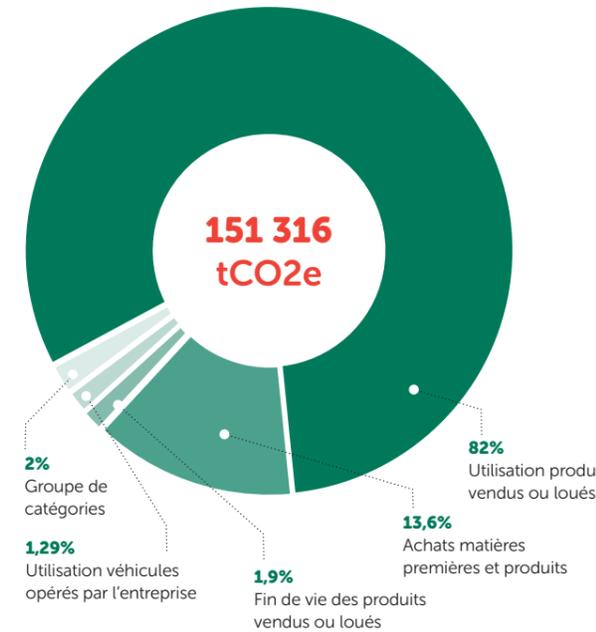


L'empreinte carbone de notre activité "entretien et réparation" est de **2287 tonnes de CO2e**.

Nos 3 plus grands postes d'émissions sont :

- 1 les véhicules utilitaires de notre réseau de pros soit 677 tCO2e.
- 2 l'achat de matières premières de nos pros (canalisation PVC, mitigeur en laiton) et l'achat de papier pour nos campagnes marketing clients soit 329 tCO2e.
- 3 les déchets de production (laiton, papier etc.) soit 297 tCO2e.

## La répartition des émissions carbonées 2023 de nos activités confort thermique et rénovation globale



L'empreinte carbone de notre activité "confort thermique et rénovation globale" est de **151 316 tonnes de CO2e**.

Nos 3 plus grands postes d'émissions carbonées qui augmentent d'une année sur l'autre par le développement de nos activités sont :

- 1 l'utilisation des équipements CVC installés chez nos clients soit 124 600 t CO2e induites par l'électricité, le gaz et les granulés bois consommés par les équipements sur toute leur durée de vie soit 15 ans, ce qui correspond à plus de 82% de notre bilan carbone.
- 2 les achats de matières premières tels que les pompes à chaleur Air / Eau, le chauffe-eau thermodynamique, les panneaux photovoltaïques notamment ainsi que tous les produits que nous installons qui correspondent à 20 603 tCO2e soit plus de 13% de notre bilan carbone 2023.
- 3 la fin de vie des produits que nous installons (et oui ça se comptabilise aussi) soit 2872 tCO2e qui correspondent à 2 % du bilan carbone 2023.



### Notre trajectoire bas carbone

En nous basant sur la méthodologie SBTi qui suit les accords de Paris, nous nous sommes fixés comme objectif de réduire de **33% minimum nos émissions directes** (scope 1 et 2) et de **20% minimum nos émissions indirectes** (scope 3) à horizon 2030.

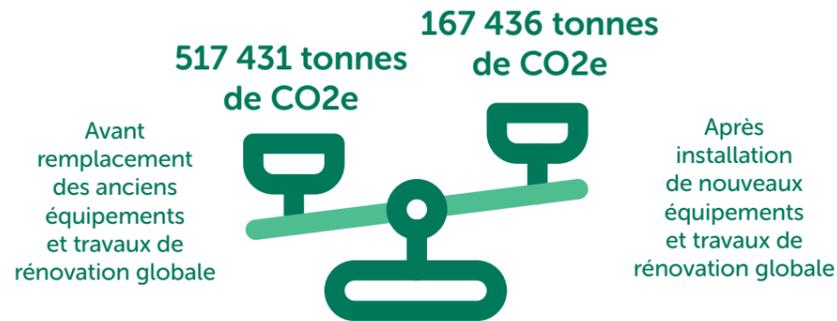


### Les actions concrètes identifiées pour réduire nos émissions carbonées et tenir nos objectifs à horizon 2030

- Améliorer notre bilan GES en affinant notre collecte de données d'année en année,
- Faire preuve de sobriété et mettre en place des solutions d'efficacité énergétique sur tous nos sites,
- Se déplacer plus proprement, optimiser les déplacements de nos professionnels sur le terrain et former à l'éco-conduite,
- Développer une politique d'achat responsable pour :
  - accompagner nos pros dans leurs achats de matières premières et dans la maîtrise de la fin de vie de leurs produits,
  - privilégier certaines gammes de produits plutôt que d'autres, sensibiliser et faire un effet levier sur nos prestataires et fournisseurs.
- Réduire nos campagnes de communication clients papier.
- Proposer de nouvelles solutions de mobilité douce à nos collaborateurs pour réduire les déplacements domicile- travail.
- Poursuivre les sensibilisations de nos parties prenantes aux enjeux environnementaux (avec des actions clés sur les écogestes au bureau, la sobriété numérique et l'alimentation pour notre cible collaborateurs).

## Les émissions évitées chez nos clients grâce à nos interventions

**350 000 tonnes de CO2e évitées sur 15 ans**



### Comment ça marche ?

Pour réaliser ce calcul, nous avons déterminé la quantité de CO2e émis par les anciens appareils de chauffage (type chaudière fioul ou gaz), nous avons utilisé la même méthodologie avec les nouveaux équipements qui ont pris leur place dans la maison de nos clients et nous comparons. A cela s'ajoutent les travaux de rénovation globale réalisés chez nos clients qui doivent permettre de réaliser à minima 55% d'économies d'énergie dans leur maison.

C'est donc 350 000 tonnes d'émissions de CO2e évitées sur 15 ans grâce à nos installations et travaux réalisés en 2023.

### En synthèse, nos émissions en 2023 en suivant la matrice Net Zero Initiative de Carbone 4

		Émissions induites par nos activités	Émissions évitées chez nos clients	Émissions négatives
Chaîne de valeur HomeServe	HomeServe	2 245 tCO2e		Actions de compensation carbone non encore initiées ou comptabilisées.
	En amont et en aval	151 358 tCO2e	350 000 tCO2e	

## Adopter un modèle de croissance bas carbone



### Et maintenant ?

Nous mettons en place des premières actions pour réduire nos émissions carbone à l'échelle de l'activité de HomeServe en travaillant sur le plan de sobriété énergétique de nos bâtiments, le verdissement de la flotte de nos véhicules, nos campagnes de communication papier et le tri et la valorisation de nos déchets.



Témoignage

**Marion Boiche**

Cheffe de projet marketing - Activité Entretien et réparation

” Nous sommes ravis et fiers de constater que nous avons réduit notre empreinte carbone de 283 tonnes sur nos campagnes de communication papier en comparaison à 2022 ! En effet, plusieurs actions ont permis d'atteindre une baisse des émissions à la fois en achat de papier (-70 tonnes), en envoi de courriers (-29 tonnes) et en déchets de production papier (-184 tonnes). Nous avons revu les fréquences d'envoi et adapté le canal de communication selon le profil de nos clients (nous avons recours au format papier uniquement si le client a souscrit par papier, cela représente moins de 10% d'entre eux). Nous ciblons une réduction de 50% des envois de courriers papier d'ici 2030 avec, pour étape intermédiaire, une première baisse de 20% en 2025.”



Témoignage

**Didier Isnard**

Responsable Environnement de Travail HomeServe France



” Nous travaillons sur les émissions induites par notre flotte de véhicules. Pleinement conscients de l'effort à fournir sur ce sujet et soucieux de respecter la loi d'orientation des mobilités, nous avons une quinzaine de véhicules à faibles émissions et installé 4 bornes de recharge pour voitures électriques en 2023. Notre parc se compose de 510 véhicules dont 85% sont des véhicules utilitaires. Aujourd'hui, nous sommes tributaires de l'offre très réduite de véhicules électriques sur ce segment des utilitaires.

En 2024, nous allons commander une centaine de nouveaux véhicules dont 20% seront des véhicules à faibles émissions (électriques ou hybrides rechargeables). A l'horizon 2030, l'ensemble des nouveaux véhicules seront des véhicules à faibles émissions. Nous avons aussi déployé un plan de sobriété énergétique au sein de notre siège social basé à Lyon. En 2023, nous enregistrons une baisse de 12% de notre consommation d'électricité par rapport à 2022. Pour y parvenir, nous avons maintenu le chauffage des locaux à 19° la journée et avons affiné les plages horaires de fonctionnement.

Enfin un hiver plus doux sur 2023 explique également cette baisse de la consommation électrique. Les challenges sont nombreux, nous poursuivons nos actions de décarbonation.”



Témoignage

**Antoine Le Jeune**

Responsable Intégration - Activité Confort thermique et rénovation globale



” En 2023, nous avons déployé auprès de l'ensemble de nos 28 sites de chauffage et de climatisation un plan de tri et de valorisation de leurs déchets. Après la réalisation d'un audit pour analyser les procédures existantes, il a été demandé à chacune de nos entreprises de mettre en place 5 solutions concrètes pour une gestion optimisée : la mise en place d'un partenariat avec un établissement spécialisé pour le traitement des déchets, un suivi des déchets à jour, le répertoriage des déchets dangereux et/ou contenant des Polluants Organiques Persistants, l'affichage de la mention obligatoire «Ecopart» dans les devis/factures, la présence de la mention «Estimation de quantité des déchets» dans les devis/factures. Ces actions sont aujourd'hui en cours de réalisation. Nos sites bénéficient d'un accompagnement étroit pour la bonne application de ses mesures grâce à l'arrivée de Lory Thomas Responsable HSE. Ce plan d'actions nous permettra aussi de mieux mesurer l'impact de nos déchets.”



### Et après ?

Nous avons une responsabilité considérable à jouer pour lutter contre les passoires thermiques. C'est aujourd'hui 4,8 millions de résidences principales concernées en France.

Notre ambition est de densifier notre présence locale et de développer notre offre nationale dédiée aux énergies renouvelables, incarnée par une présence de points de vente et de services locaux partout en France.

A l'échelle de HomeServe, nous souhaitons aller plus loin dans notre plan de réduction carbone en accélérant les premières actions enclenchées et en initiant de nouveaux projets à impact tels que développer une politique d'achat responsable en privilégiant certaines gammes de produits plutôt que d'autres, et en sensibilisant et faisant un effet levier sur nos prestataires.

Le chemin à parcourir reste long, nous vous invitons à continuer de nous suivre pour en savoir plus sur l'avancée de nos actions.

## Les Empreint'Acteurs HomeServe

42 collaborateurs mobilisés pour porter Empreinte 2030 au sein de leurs métiers et équipes. Volontaires et engagés pour notre démarche sociétale, ils s'investissent de la mission de :



### Acculturer les collaborateurs à Empreinte 2030 avec :

L'animation de Fresques du Climat et la participation aux différents rendez-vous internes dédiés au développement durable (présentation du programme RSE au sein de nos filiales, distribution du miel des ruches de notre site lyonnais par exemple).



### Etre relais de communication auprès de leurs équipes et directions pour porter les initiatives d'Empreinte 2030 :

Mise en avant du questionnaire de calcul de son empreinte professionnelle pour permettre d'établir le bilan carbone de l'entreprise, relais de communication autour du concours Boost by Empreinte 2030 pour permettre de faire connaître ce dernier au plus grand nombre, rappel du programme de notre semaine spéciale dédiée à la sensibilisation du handicap au travail, encouragement à la participation aux opérations de dons, lancement des communautés engagées dans nos filiales.



### Soutenir les projets et être force de proposition :

Organisation de la journée du don du sang en collaboration avec l'EFS, participation à une journée de sensibilisation au développement durable auprès de jeunes lycéens avec Entreprendre Pour Apprendre, membre du jury Boost by Empreinte 2030, engagement en tant que parrain / marraine d'un(e) jeune dans le cadre de notre partenariat avec Sport dans la ville, mise en place des journées événementielles telles que Octobre rose ou Movember, organisation de collectes de produits d'hygiène pour les Restos du coeur.

Découvrez en vidéo 3 portraits d'Empreint'Actrices :





Rapport de  
responsabilité  
sociétale  
d'entreprise  
**2023**

S'engager pour améliorer la durabilité de l'habitat français  
et le préservation des ressources en eau et en énergie.

Empreinte  
**2030**