HomeServe

Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2025









Empreinte 2030



Sommaire

LE GROUPE HOMESERVE

- Édito de Cyril Blanc, Directeur Ressources Humaines, Communication Corporate et RSE 5
- Le Groupe HomeServe 7
- Faits marquants 15

EMPREINTE CLIENT

- L'eau : comment nous aidons nos parties prenantes à la préserver 19
- Climat : un modèle unique au service de la décarbonation du parc résidentiel français et belge 19
- Faire durer pour moins impacter : notre engagement pour des logements résilients 20
- Épauler nos clients pour répondre à tous les besoins d'entretien et de réparation 21
- S'assurer de la satisfaction de nos Pros, une priorité pour délivrer un service de qualité à nos clients 21

EMPREINTE SOCIALE

Accompagner tous les talents

- Mozaik, une politique de diversité et d'inclusion exigeante 24
- Cap sur la valorisation et l'évolution de nos talents 27

Contribuer à des territoires dynamiques et solidaires

- Le choix de l'emploi local pour dynamiser les territoires 30
- Des liens solidaires bâtis au cœur de nos territoires 30

EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Adopter un modèle de croissance bas carbone

- Mesure de nos émissions carbone 2025 36
- Notre trajectoire bas carbone 38
- Les premières actions concrètes pour réduire nos émissions de carbone 39

Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux

- Les défis empreinte 2030 43
- Une conférence inspirante pour changer le regard sur l'eau 44
- Des fresques pour comprendre et adopter de nouveaux réflexes 45

Édito



Chez HomeServe, nous sommes convaincus que la transition écologique ne peut réussir que si elle est portée par une ambition sociale forte.

Mettre notre démarche RSE au cœur de notre stratégie, c'est conjuger l'impact environnemental de nos métiers avec l'épanouissement de nos équipes.

Cyril Blanc

Directeur Ressources Humaines, Communication Corporate et RSE

Face à l'urgence climatique, le secteur résidentiel n'est plus seulement une problématique : c'est un levier d'action majeur. En 2025, HomeServe a affirmé son positionnement auprès de ses clients et partenaires : **être l'acteur de confiance de la transition énergétique et de la durabilité des logements**.

Ce cap, au service de la décarbonation de l'habitat, est soutenu par notre démarche RSE, Empreinte 2030. Désormais ancrée dans le quotidien de toutes nos équipes, elle est le véritable moteur de notre stratégie d'entreprise. Notre ambition est simple : faciliter l'accès à des solutions globales pour permettre à chaque foyer d'améliorer sa performance énergétique et de pérenniser son logement, tout en réduisant son impact environnemental.

Sur le terrain, cette dynamique se traduit par des actes forts :

- Au service de la **performance énergétique**, avec 140 000 gestes de maintenance, 50 000 dépannages et 10 000 installations réalisées.
- Au profit de la **durabilité de l'habitat** avec près de 120 000 interventions d'entretien courant (plomberie, électricité, serrurerie).
- Avec une **trajectoire climat** claire et ambitieuse : un objectif de baisse de 34 % des émissions de nos sites et flottes, et de 63 % sur nos produits installés d'ici 2034, HomeServe est en route vers la neutralité carbone en 2050 ! .

Cependant, la transition écologique a d'autant plus de sens qu'elle est aussi **socialement juste**. En 2025, nous avons intensifié nos actions pour bâtir un HomeServe toujours plus inclusif. Nos valeurs ont été revues pour encourager des comportements plus équitables. Nous avons multiplié les actions de fond : sensibilisation aux biais cognitifs, au handicap, lutte contre le harcèlement et déconstruction des stéréotypes de genre au travail. Enfin, avec notre initiative Lead'Her et l'appui d'un coaching dédié, nous continuons d'accompagner activement nos collaboratrices pour briser les plafonds de verre.

Et pour 2026 ? L'accélération continue. L'humain restera au centre de nos priorités à travers le développement des compétences managériales et le renforcement de notre culture santé-sécurité. Nous sécuriserons notre trajectoire carbone selon les standards SBTi, tout en structurant davantage notre pilotage RSE. Enfin, l'intégration progressive de l'Intelligence Artificielle dans nos métiers se fera avec une boussole claire : celle d'une technologie responsable, soucieuse de ses impacts éthiques, humains et environnementaux.
À travers ce rapport, nous vous présentons en toute transparence nos engagements, nos actions et notre impact.

Bonne lecture.
Cyril BLANC

La RSE au cœur de notre plan stratégique d'entreprise avec Empreinte 2030

NOTRE MISSION

HomeServe est l'acteur de confiance de la transition énergétique et de la durabilité des logements français et belges.

Depuis près de 25 ans, HomeServe accompagne les particuliers de bout en bout, et à chaque étape, pour améliorer dans la durée leur confort tout en maîtrisant leur consommation d'énergie. Au total, plus d'un million de clients en France et en Belgique font confiance aux Pros HomeServe.

NOS SOLUTIONS

Nous veillons à proposer des solutions accessibles et des interventions fiables dans le temps pour transformer durablement le parc résidentiel français et belge.

Chauffage et climatisation

Nous installons, entretenons et dépannons des systèmes de chauffage et de climatisation pour garantir le confort thermique optimal des maisons.

Rénovation énergétique

Nous accompagnons nos clients de A à Z dans leurs projets de rénovation énergétique avec une solution adaptée à tous les besoins, des DPE A à G.

Photovoltaïque

Nous guidons nos clients vers l'auto-consommation avec une offre pensée pour piloter leur projet solaire de A à Z, comprenant l'étude de faisabilité, le suivi de l'installation et la possibilité de revendre le surplus ou le stockage de l'énergie.

Réparation et Entretien

Nous intervenons sur toutes les urgences de la maison en plomberie, électricité ou encore serrurerie et nuisibles. Par abonnement ou à la demande, les formules permettent une prise en charge rapide et pérenne.

NOS CHIFFRES CLÉS FRANCE-BELGIQUE

25 ans au service de la maison des particuliers	**1 200** Collaborateurs	**1,1 M** de clients	**+20** partenaires	**320 000** interventions au sein de l'habitat de nos clients	**250M** de chiffre d'affaires

NOS VALEURS

Faire preuve d'ATTENTION

Agir avec respect, intégrité, sans discrimination.

Communiquer de manière transparente et honnête.

Favoriser un environnement de travail agréable et inclusif.

Avoir de l'AUDACE

Cultiver la curiosité et l'agilité.

Proposer des solutions audacieuses.

Chercher des solutions simples et efficaces.

Affirmer son ENGAGEMENT

Donner le meilleur de soi-même en prenant en main son développement.

Collaborer pour la performance de l'entreprise.

Promouvoir l'entreprise en interne comme en externe.

NOTRE AMBITION

Dans un contexte marqué par l'électrification croissante des usages, la recherche d'indépendance énergétique et l'urgence climatique, la transition énergétique des logements constitue un levier majeur de réduction des émissions de carbone en France et en Belgique. Le secteur du logement résidentiel représente 30 % de l'énergie finale consommée en France et 16 % des émissions nationales de gaz à effet de serre*.

Le chauffage est le premier poste de consommation d'énergie. Il représente à lui seul plus des deux tiers de la consommation dans un logement.

Notre ambition est de devenir l'acteur majeur de la décarbonation du parc résidentiel français et belge, en développant des solutions concrètes favorisant des logements plus sobres, plus performants et adaptés aux nouveaux enjeux énergétiques.

*source : SDES

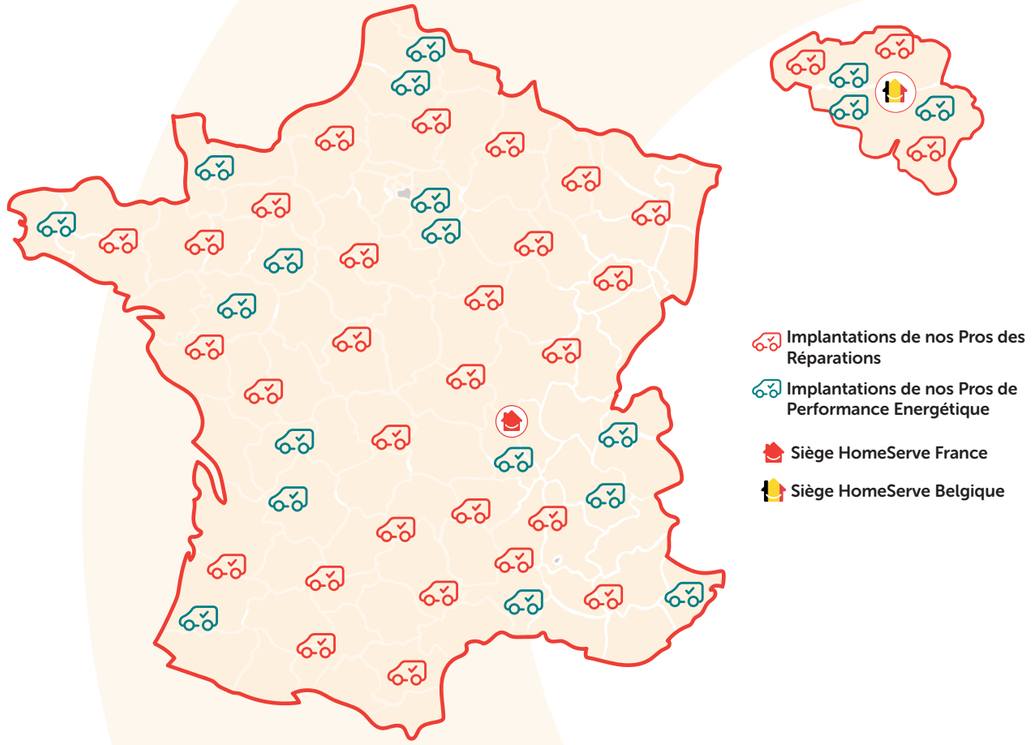
NOS ENGAGEMENTS

- Nous nous engageons à faire durer la maison de nos clients dans le temps et à réduire l'empreinte carbone de cette dernière.
- Nous veillons à préserver les ressources que sont l'eau et l'énergie, en intervenant rapidement sur les fuites d'eau et en supprimant les sources de déperdition énergétiques.
- Nous prônons l'entretien et la réparation.
- Nous contribuons à préserver la valeur économique de chaque maison.
- Nous participons au développement économique, social et environnemental de l'ensemble de nos Pros par un accompagnement de proximité et dans la durée.

NOTRE ANCRAGE DANS LES TERRITOIRES

Nos Pros sont situés en moyenne à moins de 30 km de chacun de nos clients.

Ce maillage nous permet d'être présent au cœur des territoires et au plus près des Français et des Belges.



La RSE au cœur
de notre modèle économique avec Empreinte 2030

Empreinte client

Agir pour un habitat durable, économe en ressources et bas carbone



Empreinte environnementale

Réduire notre impact environnemental



Empreinte sociale



- **Accompagner tous nos talents**
- **Contribuer à des territoires dynamiques et solidaires**

La gouvernance
de notre programme RSE

Chez HomeServe, la RSE est l'affaire de toutes et tous !

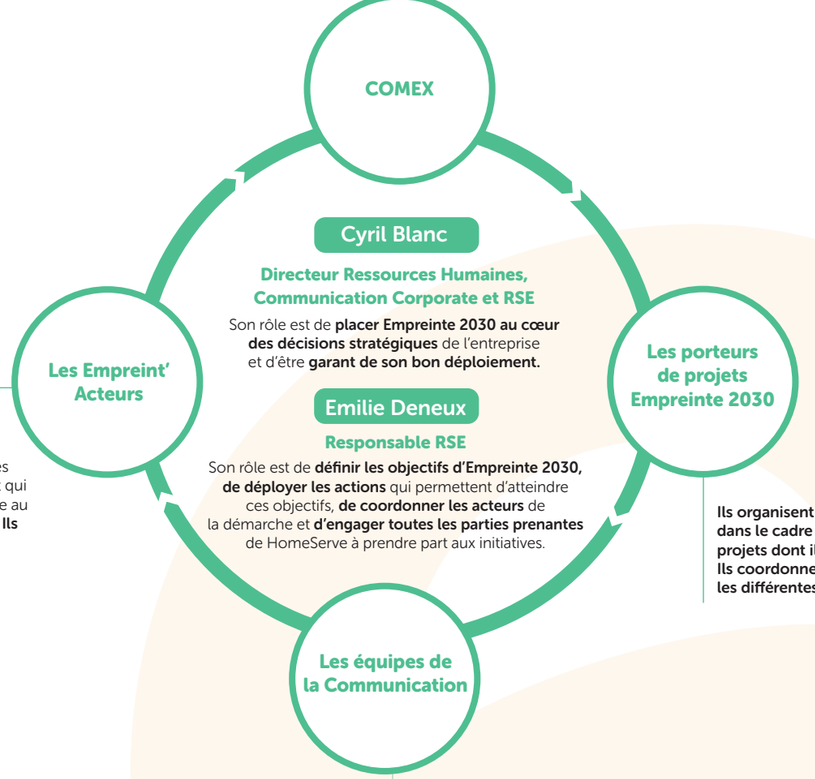
Chez HomeServe, la gouvernance de notre démarche RSE repose sur une dynamique collective et un engagement porté à tous les niveaux de l'entreprise. Les collaborateurs sont régulièrement invités à contribuer à nos initiatives, de manière ponctuelle ou durable, dans le cadre de leurs missions ou à travers des actions communes favorisant l'impact positif.

Afin de structurer et d'ancrer durablement notre stratégie de développement durable, la fonction de Responsable RSE, créée en 2023, pilote le déploiement de notre feuille de route et coordonne les actions menées au sein des différentes directions. Cette gouvernance s'appuie également sur des échanges réguliers avec le Comité Exécutif, permettant d'intégrer les enjeux sociaux et environnementaux au cœur des décisions stratégiques de l'entreprise.

La RSE constitue ainsi un levier de transformation partagé, porté collectivement pour accompagner une croissance plus responsable et durable.

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.**

- **Guillaume Huser**, Président HomeServe France et Belgique, HomeServe Energies Services
- **Nicolas Mogenot,** Directeur HomeServe Membership Services
- **Frédéric Mai**, Directeur de l'Organisation, des Systèmes d'Information et de la Data
- **Valérie Worrall**, Directrice Administrative et Financière
- **Cyril Blanc**, Directeur Ressources Humaines, Communication Corporate et RSE
- **Jackie Kerckhof**, Directeur HomeServe Belgique



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

Ils organisent et mettent en œuvre, dans le cadre de leurs métiers, les projets dont ils sont responsables. Ils coordonnent, suivent et engagent les différentes parties prenantes.

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

Ancrer l'éthique des affaires dans nos pratiques

Faire vivre nos principes éthiques est un engagement de chaque instant. Nous mettons un point d'honneur à incarner ces valeurs fondamentales dans toutes nos interactions, en veillant à bâtir des relations de confiance et de respect mutuel avec l'ensemble de notre écosystème :

- **Nos collaborateurs,** qui font vivre notre culture au quotidien,
- **Nos clients,** à qui nous devons transparence et qualité de service,
- **Notre réseau de professionnels et partenaires,** engagés à nos côtés sur le terrain,
- **Notre actionnaire** qui soutient notre vision à long terme.

SE FORMER AU CODE DE CONDUITE

Parce que le déploiement opérationnel de notre politique RSE repose sur l'alignement de tous, HomeServe a structuré son dispositif de sensibilisation **autour d'un e-learning dédié à notre Code de conduite**.

Loin d'être une simple réponse à des obligations réglementaires, ce parcours pédagogique obligatoire constitue le socle de notre culture de l'intégrité. Il vise à ancrer des réflexes partagés et à garantir un environnement professionnel exemplaire, articulé autour de 5 objectifs stratégiques :

- S'approprier la culture : le Code de conduite n'est pas une simple contrainte réglementaire mais le socle de l'identité d'HomeServe.
- Garantir l'équité : traiter chaque interlocuteur avec impartialité.
- Valoriser la diversité : dépasser les biais inconscients pour un environnement inclusif.
- Tolérance zéro : identifier et refuser tout comportement inapproprié (harcèlement, discrimination).
- Agir et alerter : responsabiliser chacun pour signaler les manquements éthiques.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE :

100%
de taux de complétion en 2025 par nos collaborateurs

PRÉSERVER LA RELATION DE CONFIANCE PAR LA PRÉVENTION DES RISQUES DE CORRUPTION

Dans le prolongement direct de notre Code de conduite, **la lutte contre la corruption et le trafic d'influence constitue un engagement non négociable de notre gouvernance**.

Pour ancrer durablement ces pratiques au sein de notre écosystème, nous avons développé un parcours de formation et de sensibilisation spécifique à l'anti-corruption, structuré autour de 5 axes prioritaires :

- **Protéger la réputation :** comprendre l'impact d'un acte de corruption sur l'image et la confiance de HomeServe.
- **Maîtriser le cadre légal :** connaître les règles et les sanctions encourues (individuelles et collectives).
- **Incarner l'éthique :** promouvoir des relations d'affaires saines, transparentes et intègres.
- **Détecter les risques :** identifier les «zones grises» au quotidien (cadeaux, invitations, conflits d'intérêts).
- **Réagir et alerter :** savoir refuser une sollicitation douteuse et utiliser le dispositif d'alerte interne.

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE :

0 : Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin
0 : Montant total des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin
1 : Nombre de signalement reçu via la plateforme d'alerte professionnelle
100% : Taux de traitement des alertes (pourcentage d'alertes ayant donné lieu à une enquête ou une action corrective)

GARANTIR UNE GESTION ÉTHIQUE, RESPONSABLE ET SOBRE DES DONNÉES PERSONNELLES

Chez HomeServe, nous considérons la protection des données personnelles non seulement comme une obligation légale, mais comme un engagement éthique majeur envers nos clients et nos collaborateurs. Notre stratégie repose sur la transparence et la maîtrise des données tout au long de leur cycle de vie.

Gouvernance et acculturation

La conformité ne peut être efficace que si elle est partagée par tous. En 2025, nous avons mis l'accent sur la montée en compétences des équipes opérationnelles et avons formé près de 100 % des collaborateurs grâce à un un e-learning dédié. Les points abordés au sein de notre formation :

- Maîtriser les bases en comprenant ce qu'est le RGPD et pourquoi il est crucial pour l'entreprise.
- Prendre conscience de son rôle clé dans la sécurité des données.
- Protéger l'ensemble des parties prenantes : sécuriser les données de nos clients, prospects et collègues.
- Adopter les bons réflexes en intégrant la conformité (collecte, stockage, suppression) dans son quotidien.
- Repérer les situations à risque et savoir éviter les «pièges» pouvant mener à une violation de données.

Maîtrise du cycle de vie et Sobriété Numérique

Le RGPD rejoint nos engagements environnementaux par la promotion d'une informatique sobre. En limitant la conservation des données au strict nécessaire, nous réduisons notre empreinte énergétique liée au stockage.

Projet clé : chantier de nettoyage des bases de données historiques et automatisation des purges sur notre logiciel clients et sur notre outil de dématérialisation de courriers entrants.

Transparence et service au client (exercice des droits)

La réactivité face aux demandes de nos clients est le baromètre de leur confiance. Nous avons optimisé nos processus pour garantir un accès simple et rapide aux droits individuels.

Innovation Responsable : IA & privacy by design

L'intégration de l'Intelligence Artificielle se fait chez HomeServe dans un cadre sécurisé. Nous appliquons les principes de Privacy by Design pour chaque nouveau projet innovant.

Engagement : 100% des projets à haut risque font l'objet d'une Analyse d'Impact relative à la Protection des Données (AIPD).



Ramzi Kasmi,
Data Protection Officer, HomeServe Membership Services - France

« Les données sont certainement une ressource économique mais les êtres humains disposent de droits sur leurs propres données. C'est ce credo qui m'anime au quotidien et qui anime également HomeServe pour le respect de la vie privée et de nos engagements environnementaux. C'est par ces valeurs que l'on gagne la confiance de toutes les parties prenantes !.»

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE :

Volume de données supprimées :

500 000 volume de données supprimées liées à nos anciens clients

500 Go (Giga-octets) de courriers entrants dématérialisé

INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE :

94 : Nombre total de demandes d'exercice de droits traitées

Délai moyen de réponse :
7 jours
(Objectif légal : < 30 jours)

PERSPECTIVES 2026 :

Pour l'année à venir, HomeServe s'engage à :

- *Organiser des ateliers de formation adaptés aux enjeux opérationnels des équipes Marketing (gestion des consentements, prospection) et des équipes Informatiques (privacy by design, sécurité des architectures).*
- *Étendre nos chantiers de nettoyage à de nouveaux applicatifs métiers afin de systématiser la suppression des données obsolètes ou hors délais de conservation.*
- *Renforcer les audits de conformité chez nos partenaires et sous-traitants.*

INCULQUER LES BONS RÉFLEXES DE SÉCURITÉ POUR UN NUMÉRIQUE PLUS SÛR ET RESPONSABLE

Notre conviction ? La cybersécurité chez HomeServe est avant tout une aventure profondément humaine !

La cybersécurité, un réflexe collectif. Bien plus qu'une obligation professionnelle, nous sommes convaincus que la cybersécurité doit devenir un réflexe essentiel, aussi naturel que notre engagement pour le développement durable ou la gestion responsable des déchets. **La cybersécurité, c'est aussi une protection individuelle**. Au-delà de protéger l'entreprise, le programme Cyber H lancé en 2025 vise à protéger le collaborateur en tant que personne dans sa vie professionnelle comme personnelle.

La palette d'actions de CyberH : 8 leviers pour sensibiliser, accompagner et sécuriser l'entreprise

1 CYBER'LIVE
Une conférence semestrielle interactive animée par des experts.

5 CYBER'STORIES
Des podcasts mensuels qui racontent des histoires vraies, perso ou pro.

5 CYBER'TUTO
Des formats courts, simples et concrets pour accompagner les collaborateurs dans les gestes essentiels.

1 CYBER'FORM
Un parcours d'e-learning modulable et accessible à toutes et tous qui permet de :

- Prendre conscience de sa responsabilité : Comprendre que la sécurité informatique ne repose pas uniquement sur les outils techniques, mais que chaque collaborateur est un acteur décisif de la défense de l'entreprise.
- Identifier les menaces du quotidien : Savoir repérer les vecteurs d'attaques les plus courants (phishing/hameçonnage, ingénierie sociale, ransomware) qui ciblent les employés.
- Adopter les «bons réflexes» immédiats (gestion des mots de passe, verrouillage de session, vigilance sur les pièces jointes).
- Protéger l'intégrité de l'entreprise : Comprendre l'impact d'une cyberattaque et agir pour sauvegarder trois piliers : l'activité (continuité de service), les données internes et la confiance des clients.
- Savoir réagir en cas de doute en connaissant la procédure à suivre dès qu'une anomalie ou une menace potentielle est détectée.

12 CYBER'TEST
Des simulations de phishing pour apprendre à détecter les tentatives d'arnaque en toute sécurité.

28 CYBER'FLASH
Un fil d'actualité dédié à la cyber, agrémenté de quizz et d'animations via une communauté de cyber héros..

CYBERHEROS
14 partages de bonnes pratiques en peer-to-peer par la communauté.

QUELQUES INDICATEURS CLÉS À RETENIR

Taux de sensibilisation à la cyber sécurité :

96%
de nos collaborateurs ont suivi le elearning

Taux de clic :

5,2%
le taux de clics sur nos emails de phishing (notre objectif étant de tomber à moins 5% en 2026)

Taux de signalement :

17,21%
de retours de collaborateurs (sur un objectif de 10%)



Filiz Ozdemir,
Responsable Sensibilisation Cyber et Qualité IT

*« En tant que Responsable Sensibilisation Cybersécurité, j'ai lancé **Cyber'H**, un programme co-construit avec les collaborateurs de HomeServe France et Belgique. Ma conviction est que la cybersécurité doit devenir un réflexe collectif aussi naturel que le développement durable, tout en offrant une protection individuelle durable à chacun. Pour engager nos futurs «Cyber-Héros», nous misons sur l'humain à travers des formats variés, ludiques et concrets : podcasts, lives interactifs et démos d'attaques en direct. »*

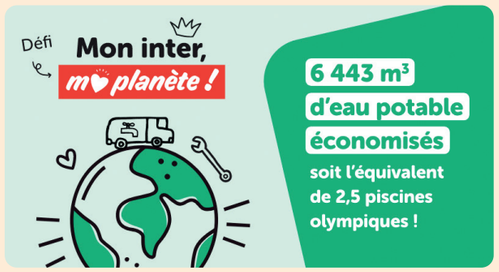
Faits marquants #2025

Empreinte client

Agir pour un habitat durable, économe en ressources et bas carbone

- **360 000 tonnes de CO2 évitées** chez nos clients par nos interventions.
- **Nouvelle édition de l'Observatoire HomeServe :** "les Français et les travaux de rénovation énergétique". Un état des lieux de la précarité énergétique en France nous permettant d'ajuster au mieux notre accompagnement.
- **Poursuite du défi "Mon inter, ma planète"** qui encourage nos Pros à intervenir encore plus rapidement sur les fuites d'eau (6 443 € récoltés au profit de l'association *Pour une hydrologie régénérative*).
- **Nouvelle Certification Elu Service Client de l'Année* pour la 10ème année consécutive.** Un titre qui souligne la qualité d'accompagnement de nos clients dans leurs besoins d'entretien et de réparation.

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





Empreinte sociale

Contribuer à des territoires dynamiques et solidaires

- **1 Fonds de solidarité** pour accompagner nos clients précaires à maintenir un confort de vie suffisant sous leur toit.
- **7ème édition de notre concours interne Boost by Empreinte 2030** : 3 associations locales soutenues à hauteur de 12 000 €.
- **Nouvelle opération de Don du sang** organisée au sein de notre siège lyonnais (47 collaborateurs participants).
- **Campagnes solidaires menées pour la lutte contre le Cancer** (Octobre Rose, Movember, Tout le Monde Contre le Cancer, Association Sarra) et pour la **Croix Rouge Française**.
- **Un Noël solidaire sous le signe du partage avec l'association Regar2moi**, qui accompagne les enfants en situation de handicap. Nous avons organisé ensemble un déjeuner et un goûter festifs. Soutenir cette association, grande gagnante de Boost by Empreinte 2030, est une fierté d'autant plus que l'une de nos collaboratrices s'y investit pleinement comme bénévole.





Empreinte sociale

Accompagner tous nos talents

Great Place To Work.



- Renouvellement de notre **certification Great Place To Work.**
- **Poursuite de notre plan d'action égalité Femmes/ Hommes, avec notamment la deuxième édition du programme Lead'her** et une **conférence sur les biais de genre au travail**.
- **Animation des Semaines Européennes pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap :** sensibilisation des collaborateurs, formation manager handi accueillant.
- **Déploiement du Plan Santé et sécurité au travail :** 798 collaborateurs formés (habilitations électriques, SST, travail en hauteur, risques liés aux manutentions manuelles, etc).
- Apprentissage : **35 apprentis techniciens installateurs accueillis et formés au sein de nos filiales locales de chauffage** (9% sur un objectif visé de 10%).

Empreinte Environnementale

Réduire notre impact environnemental

- **Les émissions de Gaz à effet de serre du Groupe HomeServe France & Belgique atteignent 205 725 tCO_2eq en 2025, soit 99 867 A/R Paris - New-York en avion.** Notre principal levier de décarbonation se situe dans notre chaîne de valeur (avec 98% des émissions liées au scope 3).
- **Déploiement d'un plan de sensibilisation auprès de nos collaborateurs pour adopter des éco-gestes dans leur vie pro et perso :**
  • Eau : Conférence "Changer de regard sur l'eau" de Charlène Descollonges, ingénieure hydrologue
  • Tri au sein de nos sièges lyonnais et parisien mesure de ce dernier, conférence de Jacques FEYER, Dirigeant de la société TRIBü, sur le tri et la valorisation des déchets en Europe.
  • Un challenge collaboratif "Les Défis Empreinte 2030" mené dans le cadre des Semaines Européennes du Développement Durable.
  • Poursuite des Fresques du Climat
  369 collaborateurs sensibilisés depuis le lancement du dispositif en 2023.



- **Accompagnement de notre réseau Pro sur le tri et la valorisation des déchets** (4 campagnes de sensibilisation, 2 groupes de travail avec nos Pros, un accompagnement terrain de proximité avec nos Responsables Régionaux).

Empreinte client

Agir pour un habitat durable, économe en ressources et bas carbone grâce à des interventions fiables et pérennes, réalisées par des Pros de confiance.



Nos indicateurs de suivi à horizon 2030

	2024	2025
Émissions carbone évitées chez nos clients par nos interventions	335 000 tCO2e (périmètre France et Belgique)	**360 000 tCO_2e** (périmètre France et Belgique)
Garantir l'excellence de l'expérience client		
• Obtenir la note de satisfaction de 4,5 sur Avis Vérifié	4,6	**4,6**
• Être reconnu "Service Client de l'année*" pour notre activité "Entretien et réparation"	9e victoire	**10e victoire**
Œuvrer avec des experts métiers locaux		
• Avoir un maillage territorial permettant une intervention de nos experts dans un rayon de 30 km en moyenne	30 km	**30 km**

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

Agir pour un habitat durable, économe en ressources et bas carbone

Notre plus grand levier d'action réside dans notre capacité à accompagner nos clients, en France et en Belgique, vers un habitat plus respectueux de l'environnement. Nous transformons chaque intervention technique en un acte concret pour la planète.

Notre stratégie s'articule autour de 4 engagements majeurs : la massification de la transition énergétique, la préservation des ressources, la longévité des logements, l'excellence relationnelle et opérationnelle.

L'EAU : COMMENT NOUS AIDONS NOS PARTIES PRENANTES À LA PRÉSERVER

LANCER LA SAISON 2 DU DÉFI MON INTER, MA PLANÈTE

En 2025, nous avons poursuivi le défi "Mon inter, ma planète" qui encourage nos Pros à intervenir toujours plus rapidement en cas de fuite chez nos clients pour limiter les pertes d'eaux.

Cette année, nos Pros sont parvenus à économiser **6 443 m³ d'eau potable**, soit l'équivalent de **2,5 piscines olympiques**. C'est 757 m³ d'eau supplémentaires économisés par rapport à 2024. Pour chaque m³ économisé, 1 € est reversé à l'association **Pour une Hydrologie Régénérative** (réseau national qui rassemble citoyen·nes, collectivités, acteurs de terrain et chercheur·ses autour d'un objectif commun : régénérer les cycles de l'eau à l'échelle des bassins versants). Ainsi, **6 443 €** ont été remis à l'association pour soutenir ses actions essentielles en faveur de la préservation et de la régénération de l'eau.

CHIFFRES CLÉS :

+757m³ d'eau économisée soit 2,5 piscines

6443€ reversés à l'association *Pour une Hydrologie Régénérative*

80% des Pros sondés ont eu connaissance du défi (+20pts) et estiment que cette initiative est motivante

L'INFO EN +

En 2025, **7 300 mousseurs** ont été installés gratuitement chez nos clients par nos Pros à l'occasion d'un dépannage en plomberie.

L'objectif ? Réduire durablement la consommation d'eau. En effet, ils permettent de réduire de moitié la consommation d'eau du robinet équipé, **en passant de 13 L/min à 6 L/min** (soit une économie de 85 € par an pour une famille de quatre personnes).*

**Source : l'info durable*





Valérie Serralta,
Directrice Réseau, HomeServe Membership Services - France

« Lorsqu'une fuite d'eau se déclare chez nos clients, nous mettons tout en œuvre pour intervenir le plus rapidement possible. Cette rapidité d'exécution est le fruit d'une chaîne vertueuse qui se met en place dès le signalement de la fuite par le client avec une prise en charge par nos chargés d'assistance 7j/7 et un appel du Pro pour caler un rendez-vous en moins de 2h. En juin 2024, nous avons lancé le premier défi collectif Mon inter, ma planète auprès de nos Pros avec un objectif clair : intervenir toujours plus rapidement sur les fuites pour économiser le maximum d'eau potable et valoriser l'action positive de nos Pros sur la planète. L'engagement de nos plombiers a été entier. On ne voit pas spontanément un expert du dépannage sous cet angle, et pourtant il est un acteur clé ! Nous sommes fiers de cette seconde édition pour contribuer significativement à la lutte contre le gaspillage de l'eau »

CLIMAT : UN MODÈLE UNIQUE AU SERVICE DE LA DÉCARBONATION DU PARC RÉSIDENTIEL FRANÇAIS ET BELGE

FACILITER TOUS LES PROJETS DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

HomeServe s'appuie sur un modèle unique et éprouvé : un accompagnement de A à Z des particuliers pour améliorer la performance thermique de leur habitat. De l'installation d'appareils de chauffage à énergies renouvelables tels que des pompes à chaleur jusqu'aux projets de rénovation d'ampleur, **nous apportons un conseil personnalisé avec des solutions sur mesure adaptées à chaque logement**.

Nous prenons en charge l'ensemble des démarches administratives, avançons les aides et proposons des solutions de financement pour couvrir le reste à charge.

Après travaux, HomeServe reste aux côtés de ses clients dans la durée. Ses Pros interviennent auprès d'eux pour répondre à tous leurs besoins d'aujourd'hui et de demain, notamment ceux concernant l'entretien et le dépannage des appareils installés.



Mickael Loreau,
Directeur Marketing et Ventes, HomeServe Energies Services - France

« Nous avons l'ambition d'occuper une place centrale sur le marché de la transition énergétique, en répondant de manière concrète à la demande croissante pour un logement économe en énergie. Nous concevons et déployons des solutions accessibles et personnalisées permettant à chaque foyer de réduire ses consommations, tout en respectant la planète et en accélérant la transition vers une économie bas carbone. Porté par cette dynamique, HomeServe vise la réalisation de 450 000 interventions par an et le doublement de son chiffre d'affaires afin d'accompagner toujours plus de foyers dans cette transformation essentielle »

CHIFFRES CLÉS 2025 POUR LA FRANCE ET LA BELGIQUE :

Près de 50 implantations

11 000 appareils installés

147 000 gestes de maintenance

57 000 dépannages

Plus de 400 audits énergétiques

Plus de 240 chantiers de rénovation globale

Décarbonation du parc résidentiel : l'état des lieux sans appel des particuliers



La France s'est donnée pour objectif d'atteindre un parc de logements « basse consommation » d'ici 2050. Pour progresser vers cet objectif, les travaux de rénovation sont indispensables.

Devant l'urgence de la rénovation du parc résidentiel et une précarité énergétique grandissante en France, **HomeServe en partenariat avec Opinionway, a interrogé les Français pour faire le point sur la performance de leurs biens et leurs intentions de travaux dans le cadre de son Observatoire annuel.**

2 chiffres clés à retenir :

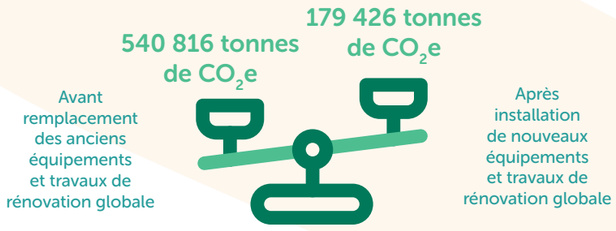
40% des Français estiment que la performance thermique de leur logement est mauvaise au moins en été ou en hiver.

35 % des propriétaires de maison ont l'intention de réaliser des travaux pour réduire leur facture, améliorer leur confort thermique et augmenter la valeur de leur bien.

Forts des enseignements de cette étude, nous avons déployé un plan d'action ambitieux. Notre objectif ? **Porter la voix des citoyens auprès du gouvernement pour faire bouger les lignes, tout en nouant des alliances stratégiques pour massifier la transition énergétique**. Des acteurs majeurs de l'habitat — tels que **la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, La Maison des Travaux** ou, plus récemment, **Lapeyre** — nous font déjà confiance. En intégrant directement nos solutions à leurs offres, ils s'engagent à nos côtés pour accompagner leurs clients vers un logement plus responsable.

VALORISER LE PATRIMOINE IMMOBILIER : LE CHOIX DE TRAVAUX CONÇUS POUR DURER ET RÉDUIRE LES ÉMISSIONS CARBONE

360 000 tonnes de CO_2e évitées sur 15 ans



Comment ça marche ?

Pour réaliser ce calcul, nous avons déterminé la quantité de CO_2e 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.

Ce sont donc 360 000 tCO2e évitées sur 15 ans grâce à nos installations et travaux réalisés en 2025 (équivalent à 174 757 A/R Paris - New-York en avion).

FAIRE DURER POUR MOINS IMPACTER : NOTRE ENGAGEMENT POUR DES LOGEMENTS RÉSILIENTS

GUIDER NOS CLIENTS VERS UN HABITAT PLUS RESPONSABLE PAR LES ECO-GESTES

Nous sensibilisons nos clients aux enjeux environnementaux qui occupent une place centrale dans nos activités : la préservation des ressources, la réduction de leur consommation énergétique et l'entretien de leurs installations.

Ils peuvent compter sur les conseils de nos Pros qui se déplacent quotidiennement chez eux, mais aussi consulter nos réseaux sociaux, notre blog «Les Bons Tuyaux». et nos newsletters mensuelles pour découvrir chaque mois, les écogestes à adopter au sein de leur habitat.

En 2025, ce sont près de 600 000 clients qui ont bénéficié de cette offre de conseil. Au programme : conseils pour entretenir ses installations (plomberie, électricité, chauffage, etc), réaliser des économies d'énergies ou encore réparer par soi-même.

Et nous ne nous arrêtons pas en si bon chemin...Après l'intervention de l'un de nos Pros au sein du domicile de nos clients, nos conseillers leur envoient des vidéos pour entretenir l'équipement ou l'installation réparée afin que cela ne se reproduise plus.

C'est ça le service HomeServe, réparer plutôt que racheter, permettre à nos clients d'être autonomes, ancrer la culture de la durabilité et éviter là aussi de futurs déplacements pour nos Pros.

INNOVER AU SERVICE DE LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE PAR LA VISIO

En 2025, nous avons enrichi notre accompagnement avec le lancement de notre service de visio-assistance.

Le principe ? Un premier diagnostic à distance avec notre client(e) pour identifier la panne et, lorsque cela est possible, l'envoi d'un tutoriel sur-mesure pour guider le/la client(e) dans l'**auto-réparation**.



Marie-Bathilde Würz-Galvain,
Cheffe de produit, HomeServe Membership Services - France

*« Cette innovation s'impose aujourd'hui comme un levier émergent d'efficacité et de sobriété : **en offrant des conseils en temps réel à distance, elle vise à éviter de nombreux déplacements inutiles sur le terrain**. Simple d'accès pour nos clients et plus douce pour la planète grâce à un impact carbone réduit, la visio-assistance incarne pleinement notre engagement pour un habitat responsable. Dans les mois et années à venir, l'éventail d'usages sera élargi pour répondre à de nouveaux besoins. »*

EPAULER NOS CLIENTS POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION

La qualité de notre relation client est au cœur de notre stratégie. Chaque jour, nos conseillers, experts de la maison, œuvrent aux côtés de nos clients et de nos professionnels pour incarner cette excellence **qui nous a valu d'être récompensés par ESCDA pendant une décennie**.



Nordine Almou,
Conseiller HomeServe - France

« En tant que conseiller, mon travail quotidien consiste à comprendre les besoins de nos clients en matière d'entretien et de réparation de leur maison. Grâce à notre formation interne en plomberie, électricité, et autres domaines techniques, nous ne sommes pas de simples interlocuteurs : nous sommes de véritables experts de la maison. Il y a quelque temps, j'ai eu l'opportunité d'utiliser cette expertise de manière très concrète et innovante. J'ai participé à la création d'un tutoriel vidéo. En passant devant la caméra pour montrer comment entretenir certaines installations, j'ai apporté une valeur immédiate à nos clients. Ils ont pu acquérir des connaissances pratiques pour prendre soin de leur maison en toute autonomie. »

Repenser l'expérience client, c'est également agir concrètement en faveur d'un modèle plus responsable.

Nous privilégions une relation humaine portée par des équipes accompagnées tout au long de leur parcours professionnel grâce à des dispositifs de formation réguliers.

Cette approche contribue à soutenir l'emploi sur les territoires, valoriser les savoir-faire de proximité et favoriser le développement des compétences de chacun. **En 2025, 1078 d'heures de formation ont ainsi été consacrées à l'accompagnement et à l'évolution de nos collaborateurs.**

S'ASSURER DE LA SATISFACTION DE NOS PROS, UNE PRIORITÉ POUR DÉLIVRER UN SERVICE DE QUALITÉ À NOS CLIENTS

La richesse de HomeServe repose sur la diversité des expertises qui composent son réseau. Plomberie, électricité, gaz, serrurerie, traitement des nuisibles : **nous collaborons avec des entreprises partenaires agréées que nous accompagnons dans la durée (pour certaines, depuis plus de 20 ans). Ce réseau côtoie l'ensemble de nos techniciens salariés regroupés au sein de nos filiales de chauffage.**

Ce modèle singulier, fondé à la fois sur l'engagement de nos collaborateurs et un réseau de professionnels partenaires, constitue l'une des forces distinctives de HomeServe.

Au-delà des métiers, c'est une même vision qui rassemble l'ensemble de ces acteurs : **construire des relations durables, fondées sur la confiance, la reconnaissance et des conditions de travail de qualité.**

Parce qu'un professionnel engagé et valorisé est aussi un professionnel plus disponible, plus impliqué et plus attentif à la qualité de son intervention. Cette dynamique contribue directement à offrir à chaque client une expérience unique.

ZOOM SUR

L'AVIS DES PROS ISSUS DE NOTRE RÉSEAU AGRÉÉ

HomeServe veille ainsi à accompagner les Pros de son réseau dans une logique de coopération responsable et pérenne.

96% de nos Pros
sont satisfaits de la collaboration avec HomeServe

99% d'entre eux
jugent que le partenariat est basé sur la confiance

**Étude de satisfaction réalisée du 6 au 21 Janvier 2026*



Empreinte sociale

Accompagner tous les talents

Contribuer à des territoires solidaires et dynamiques



Nos indicateurs de suivi à horizon 2030

Accompagner tous les talents

	2024	2025
• Renouveler notre certification Great Place to Work	Great Place To Work.	Great Place To Work.
• Déployer le programme MOZAÏK	1ère année du programme : nouveaux congés instaurés, lancement de Lead'her	2ème édition du programme Lead'her, conférence sur les biais de genre au travail, revue des valeurs et supports de com' pour encourager les comportements inclusifs
• Accompagner l'évolution durable des compétences de nos talents	Moyenne de 2,3 journées de formation / collaborateur	Moyenne de 2,65 journées de formation / collaborateur
• Encourager les mobilités	7 % des postes vacants ont été pourvus en interne en France	7% des postes vacants ont été pourvus en interne en France

Contribuer à des territoires dynamiques et solidaires

	2024	2025
• Recruter sur l'ensemble du territoire national	225 recrutements (dont 11 % d'alternants sur nos métiers techniques)	161 recrutements (dont 9 % d'alternants sur nos métiers techniques)
• Soutenir nos clients par un Fonds de Solidarité	3 clients bénéficiaires	6 clients bénéficiaires
• Déployer notre concours RSE Boost By Empreinte 2030	3 projets soutenus à hauteur de 12 000 €	3 projets soutenus à hauteur de 12 000 €
• Soutenir les associations locales caritatives	6 associations soutenues	6 associations soutenues

Accompagner tous les talents

Chez HomeServe, nous sommes convaincus que cultiver la singularité de chacun libère le potentiel de tous.

Notre ambition est d'offrir un environnement où chaque collaborateur et collaboratrice se sent chez soi, respecté·e et valorisé·e pour ce qu'il·elle est. Cela se traduit par des actions concrètes et quotidiennes pour garantir une réelle équité professionnelle, faciliter l'inclusion de nos collaborateurs en situation de handicap et maintenir une tolérance zéro face à toutes les formes de discrimination. Ces initiatives sont inscrites dans notre programme de Diversité & Inclusion qui se nomme **Mozaïk**.

MOZAIK, UNE POLITIQUE DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION EXIGEANTE

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ FEMME-HOMME À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

En 2024 et en 2025, nous avons fait de l'égalité des genres un axe prioritaire avec la définition et le déploiement d'un plan d'actions sur 3 axes.

Nos accomplissements en 2025 pour chacun d'entre eux :

Renforcer la culture inclusive chez HomeServe

- Révision des valeurs, des communications internes et externes afin d'assurer leur inclusivité.
- Sensibilisation aux biais cognitifs, au harcèlement et au handicap.
- Conférence inspirante sur le code des genres au travail par Chloé Sady, Fondatrice de Boost my Talents.

Améliorer la diversité de genre à tous les niveaux

- Identification équitable des potentiels (process de People Review + accompagnement Managers).
- Déploiement d'une formation et d'un coaching pour les femmes à potentiel

Agir pour une équité concrète

- Garantir une augmentation moyenne des femmes au moins égale à celle des hommes pour corriger les écarts de salaires sur postes identiques et expérience égale.
- Accentuer la détection de talents et les plans de développement dans notre programme "People Review".
- Garantir un accès équitable aux formations (pilotage / suivi d'indicateurs de formation).
- Encourager le recours au congé parental pour les pères.
- Instaurer de nouveaux jours de congés pour les femmes (3 jours pour fausse couche, 12 jours par an pour endométriose).

E-LEARNING MOZAÏK

Dans la continuité du déploiement de notre plan de sensibilisation MOZAÏK Diversité et Inclusion, 136 heures de formation ont été réalisés sur les modules «Combattre les biais cognitifs», «Sensibilisation aux situations de handicap» et «Sensibilisation aux situations de harcèlement au travail» par les collaborateurs qui ont rejoint le Groupe HomeServe en 2025.

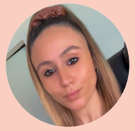
LEAD'HER, SOUTENIR LE LEADERSHIP AU FÉMININ

Conçu pour propulser nos talents féminins, le programme Lead'Her offre à nos managers les clés pour exprimer pleinement leur potentiel. Alliant ateliers collaboratifs et coaching individuel, ce dispositif structure leur évolution professionnelle et affirme leur leadership. Une initiative concrète qui façonne, jour après jour, la nouvelle génération de dirigeantes chez HomeServe.



Tania Pereira,
Responsable distribution affinitaire - Acquisition, HomeServe Membership Services, France, membre de la 2ème édition

« Cette formation donne des clés puissantes pour développer sa posture de leader, s'aligner avec ses valeurs et mieux appréhender la singularité du leadership féminin. En nous apprenant à exploiter nos points forts et à identifier nos biais, elle offre une vraie prise de hauteur. Un grand plus également pour la mixité du groupe où chacune est issue d'une direction différente : croiser nos regards a enrichi nos réflexions dans une dynamique humaine formidable.»



Hana Safi,
Dirigeante de GD Énergies et Mentor de la 2ème édition

« Ce programme est une belle opportunité d'échanger avec d'autres femmes sur nos défis quotidiens en milieu professionnel. Pour ma part, la pertinence a été totale : les échanges ont été stimulants et motivants, et je suis repartie boostée à l'issue de ces rencontres. Si j'avais un conseil à donner aux femmes ? Faites-vous confiance et restez vous-même ! »

CHANGER DE REGARD SUR LE HANDICAP POUR AGIR ENSEMBLE

Parce que 80 % des handicaps sont invisibles, la sensibilisation de nos équipes reste le moteur de notre démarche RSE. Cette année encore, HomeServe s'est mobilisé (notamment lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées)) pour déconstruire les stéréotypes et former nos managers aux bonnes pratiques de l'accueil et du management inclusif. Mobiliser le collectif, c'est s'assurer que la diversité devienne un levier de performance et de cohésion pour toute l'entreprise.

Cette année, notre équipe de ressources humaines dédiée au recrutement, à l'intégration et à l'accompagnement des talents en situation de handicap a structuré sa feuille de route autour de **5 initiatives clés** :

1. **Recrutement inclusif avec l'Agefiph** : interconnexion complète de nos opportunités professionnelles sur leur plateforme pour maximiser la visibilité auprès des talents concernés.

2. **Mobilisation collective** : célébration de la SEEPH à travers des animations telles que la vente de brioches par l'IME Les Coquelicots, via un stand dédié au sein de notre siège lyonnais, pour ouvrir le dialogue. Au total, 144 brioches vendues soit 864 € récoltés pour soutenir leur projet de jardin potager pédagogique.





3 **Montée en compétences managériales :** lancement de la formation 'Manager inclusif' destinée aux managers ayant dans leurs équipes au moins un collaborateur en situation de handicap.

Les objectifs :
- Mieux comprendre les difficultés auxquelles un collaborateur en situation de handicap peut être confronté.
- Adapter son management et ses pratiques pour favoriser l'accompagnement et le bien-être de chaque collaborateur.
- Développer des moyens de compensation selon les types de handicap.

4 **Flexibilité et ergonomie des postes :** aménagement technique et ergonomique des espaces de travail, tant à domicile qu'au sein de nos locaux, pour sécuriser le maintien dans l'emploi.

Découvrez les témoignages de Mathilde Buze, Assistante Administrative chez Vik Energies et de Laurent Gieskes, Chargé d'Assistance HomeServe Membership Services (France) qui partagent leurs expériences et regards sur le handicap au travail :

Mathilde

Laurent

5 **Sensibilisation réalisées** par les Référentes Handicap auprès de la communauté RH et des collaborateurs grâce à des affiches placées dans tous nos espaces de travail sur notre siège et dans nos filiales.

L'objectif ? Identifier, si besoin, les situations où un accompagnement ou des solutions d'aménagement pourraient faciliter le quotidien professionnel d'un talent (aménagement du poste, accompagnement RH, suivi médical, etc.). **Pour cela, nous avons invité chaque collaborateur à répondre à un court questionnaire** 100 % confidentiel, sur la base du volontariat. Cette démarche nous l'avons pensé pour être la plus simple et bienveillante possible.

L'INFO EN +

QUE PENSENT NOS COLLABORATEURS DE NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION ?

Great Place To Work.

- **75%** **de nos collaborateurs affirment "ici, je me sens moi-même" (-2 points vs 2024).**
- **78%** des collaborateurs considèrent que le traitement est équitable quel que soit l'âge (+1 point vs 2024).
- **88%** quel que soit le genre, (+2 points).
- **92%** quelle que soit l'orientation sexuelle (iso vs 2024).
- **89%** quelle que soit l'origine ethnique (iso vs 2024).

**Données recueillies dans le cadre de notre enquête annuelle Great Place to Work de 2025.*



Jasmine Bedhouche,
Responsable formation HomeServe Membership Services - France

« Cette formation apporte des réponses concrètes et des outils terrain pour permettre à nos managers d'accompagner au mieux les talents en situation de handicap. Ils savent qu'ils peuvent compter à tout moment sur nos Référents Handicap pour être épaulés. Enfin, elle lève le voile sur la RQTH en mettant en lumière ses réels avantages : un levier d'inclusion puissant, encore trop méconnu, qu'il est essentiel de valoriser.»



Océane Perbet,
Cheffe de projets RH, HomeServe Energies Services - France

« Le handicap au travail est trop souvent invisible. En partageant des exemples concrets via des campagnes d'affichage, nous voulons sensibiliser nos équipes et changer les regards. En parallèle de ce dispositif, nous ciblerons en 2026, en local, les filiales qui ont le plus besoin d'être accompagnées sur ce sujet. Nos trois leviers clés : la mise en lumière des avantages de la RQTH pour les talents (un dispositif encore trop méconnu, conçu avant tout pour faciliter la vie professionnelle de nos talents et leur offrir des solutions sur-mesure) et les alternatives concrètes pour atteindre le seuil légal de 6 % de travailleurs en situation de handicap. Nous pilotons l'efficacité de nos actions avec un suivi de proximité renforcé.»

CAP SUR LA VALORISATION ET L'ÉVOLUTION DE NOS TALENTS

ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DURABLE DES COMPÉTENCES

La valeur de HomeServe réside avant tout dans l'expertise et le potentiel de ses équipes. Notre politique de Ressources Humaines place le développement des talents au cœur de sa stratégie. Nous nous engageons dans un accompagnement dans la durée pour permettre à chacun(e) de s'épanouir et de s'adapter aux défis de demain. Via la formation, nous favorisons une montée en compétences continue.

C'est notre façon de cultiver durablement l'employabilité de nos talents, tout en renforçant notre performance collective !

En 2025, ce sont au total 22 311 heures de formation qui ont été réalisées au sein du Groupe. Cela représente 2,65 journées de formation par an et par collaborateur/trice (un score en augmentation vs 2024).

Management, acculturation et prise en main de l'IA, santé et sécurité, conformité ou encore relation client...La diversité des formations proposées est à l'image de la diversité des profils qui composent notre organisation.

GARANTIR LA SÉCURITÉ DE NOS PROS, UNE PRIORITÉ ABSOLUE



En 2025, 798 collaborateurs ont été formés et sensibilisés à des thématiques sécurité, soit un total de 6 541 heures de formations réalisées. Au programme : habilitations électriques, SST, travail en hauteur, risques liés aux manutentions manuelles.

Sur ces heures, 1 046 heures ont été animées en interne par nos Référents Sécurité Régionaux, un collectif créé en 2025. Au plus près de nos techniciens sur le terrain, ils transmettent les bons réflexes, guident vers les gestes justes notamment concernant la vérification des équipements et veillent à des conditions d'intervention sûres pour que chacun(e) travaille sereinement. Véritables piliers de notre politique sécurité, ils pilotent également le déploiement de notre plan d'actions national dans toutes nos filiales en France.



Lory Thomas,
Responsable HSE, HomeServe Energies Services France

« En 2025, HomeServe a intensifié ses actions pour ancrer une véritable culture de la sécurité et réduire la sinistralité. Nous avons notamment renforcé notre stratégie de sensibilisation aux risques en créant et en dispensant des formations adaptées à nos environnements de travail, en digitalisant un plan de prévention interne via une application dédiée, en structurant un suivi rigoureux de l'accidentologie et en investissant dans du matériel ergonomique. Les résultats de cette mobilisation parlent d'eux-mêmes : par rapport à 2024, nous constatons ***une diminution de 22 % des accidents du travail et une baisse de 16 % de leur gravité globale.****»*

L'INFO EN +

HOMESERVE ENGAGÉ AUX CÔTÉS D'ALLIANCE ET TERRITOIRES DEPUIS 2013.

Créée en 2010, cette association qui rassemble 14 entreprises, grands groupes et ETI implantés sur le bassin lyonnais, est née pour répondre collectivement aux enjeux d'évolution des métiers et de préservation de l'employabilité sur le territoire.

Notre collaboration s'articule autour de 2 piliers :

1. Le développement partagé : des actions concrètes qui permettent à nos collaborateurs de rentrer en relation avec d'autres salariés d'entreprises partenaires pour échanger sur des pratiques professionnelles, élargir leurs compétences, se faire accompagner sur de la facilitation de groupe, ou se faire coacher.

2. La solidarité inter-entreprises : un modèle de collaboration inédit qui fait dialoguer les grandes entreprises et les PME du territoire croisant le développement des talents de nos équipes avec le renforcement de la capacité d'entreprendre des dirigeants de PME.



Guillaume Dellière,
Référent Sécurité Ouest, France

« Fort de 26 ans d'expérience dans le BTP et engagé en tant que Sapeur-Pompier Volontaire, j'ai fait de la protection des autres ma priorité absolue. Mon aventure «sécurité» au sein du groupe HomeServe a commencé de manière très ciblée, avec une volonté de structurer nos pratiques au plus près de la réalité du terrain que je connais bien. En parallèle, mon engagement de Sapeur-Pompier Volontaire m'apporte une vision concrète des conséquences d'un accident. Sur un chantier comme en intervention, l'anticipation et le respect des procédures sauvent des vies. Cette «double casquette» me permet de porter un regard encore plus vigilant et bienveillant sur notre quotidien. En travaillant avec mes autres collègues référents sécurité, mon objectif est simple : que chaque collaborateur, peu importe sa région ou son agence, bénéficie du même niveau de protection.»

TRANSMETTRE SES COMPÉTENCES ENTRE PAIRS : LE RÔLE DE NOS FORMATEURS OCCASIONNELS



Parce que nos plus belles expertises sont déjà chez nous, nous valorisons le savoir-faire de nos collaborateurs en leur permettant de devenir formateurs occasionnels. Ces experts passionnés transmettent volontairement leurs compétences et leurs bonnes pratiques à leurs pairs, favorisant ainsi une culture d'apprentissage collaborative tout en renforçant la cohésion des équipes. La communauté des formateurs occasionnels fête ses 10 ans en 2025.

La communauté de formateurs chez HomeServe compte 53 collaborateurs dont 42 formateurs occasionnels.

4 collaborateurs ont rejoint la communauté en 2025 et ont bénéficié d'un accompagnement en 3 temps :

- un e-learning de 30 minutes pour maîtriser les bases de la pédagogie.
- un atelier en salle d'une demi journée pour partager et s'entraîner sur des mises en situation de gestion de formation d'adulte.
- un accompagnement individuel sur les premières missions pédagogiques (aide ingénierie, feedback animation).

En 2025, nos formateurs occasionnels ont été activement mobilisés sur le déploiement d'outils informatiques. Ils ont notamment dispensé 48 heures d'accompagnement auprès des salariés de nos filiales de performance énergétique (DEC Énergies, Hainault Chauffage et Ecochauffage) pour piloter leur passage vers la suite Google.

INVESTIR DANS L'AVENIR : NOS APPRENTIS SONT LE MOTEUR DE DEMAIN POUR NOS FILIALES



En 2025, notre engagement en faveur de l'insertion professionnelle s'est concrétisé par l'intégration de 35 apprentis au sein de notre équipe de 383 techniciens.

Cette dynamique porte la part de l'alternance à 9 % sur cette population clé, nous plaçant ainsi sur d'excellents rails pour atteindre notre objectif de 10 % d'apprentis à l'horizon 2030. En ouvrant nos portes à la nouvelle génération, nous pérennisons nos savoir-faire techniques tout en agissant concrètement pour l'emploi des jeunes.



François Baes,
Dirigeant Chauffage du Nord et Leprêtre Énergies, sociétés HomeServe

« L'alternance est un sujet qui me tient à cœur. Nos métiers souffrent encore d'une mauvaise image du «travail manuel» et on manque cruellement de main-d'œuvre qualifiée. Pour un jeune qui veut du concret, l'alternance est la réponse parfaite : ça le plonge tout de suite dans la réalité de son futur métier. Et pour nous, c'est une chance énorme. Ces jeunes nous apportent leur dynamisme, leur soif d'apprendre et leur maîtrise des nouvelles technologies. Parce que oui, dans le chauffage, on utilise la tech ! C'est même un super challenge pour les «anciens» qui se frottent aujourd'hui à l'intelligence artificielle avec eux."

BOUGER POUR GRANDIR : LA MOBILITÉ INTERNE COMME LEVIER DE RÉUSSITE PARTAGÉE



Chez HomeServe, la construction des parcours de carrière se fait main dans la main avec nos équipes. C'est tout le sens de notre rendez-vous mensuel : chaque premier mardi du mois, le pôle Talent Management ouvre ses portes pour conseiller et guider les collaborateurs dans leurs projets d'avenir.

Que ce soit pour valider des acquis (VAE), mobiliser de nouveaux droits (CPF), se reconvertir (PTP) ou faire un bilan d'orientation (CEP), ce dispositif offre un accompagnement personnalisé et adapté aux aspirations de chacun. Une démarche qui s'est déjà traduite par des parcours concrets, avec de nombreux collaborateurs formés, qualifiés et propulsés vers de nouveaux horizons professionnels.

Au total, 55 collaborateurs se sont présentés aux Journées Portes Ouvertes. Nous avons accompagné 14 projets de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et 13 projets de reconversion.

Pour renforcer cette démarche, nous avons également proposé à l'ensemble de nos collaborateurs un échange en visioconférence avec une Conseillère en Évolution Professionnelle (CEP) pour que chacun(e) puisse faire le point sur ses aspirations futures.

L'INFO EN +

7%
des postes vacants ont été pourvus en interne en 2025 (une tendance stable comparée 2024).



Laetitia Renaud,
Responsable transformation Opérationnelle, HomeServe Membership

« Depuis mon arrivée chez HomeServe en 2012 comme Team Manager au service des interventions, j'ai bénéficié d'un parcours riche et varié. Ces quatorze années m'ont permis d'évoluer à travers des orientations de carrière et missions clés tels que Coordinatrice Outsourcing, Responsable Qualité et Amélioration Continue, avant de devenir aujourd'hui Responsable de la Transformation Opérationnelle.

Tout au long de ce cheminement, l'entreprise m'a offert un accompagnement constant pour progresser et explorer de nouvelles méthodes de travail. C'est donc avec enthousiasme que je relève ce nouveau défi centré sur l'évolution des parcours collaborateurs et la conduite du changement, afin de faciliter les déploiements opérationnels et d'optimiser le quotidien de nos équipes France.»



Tommy Lee Schutz,
Assistant Administratif, SMEC

« J'ai intégré la société SMEC à 15 ans, en septembre 2020, en tant qu'apprenti. J'ai ensuite passé 2 CAP, un CAP Installateur Sanitaire et un CAP Installateur Thermique.

En septembre 2023, j'ai été embauché en tant qu'installateur mais je me suis vite rendu compte que je souhaitais changer de voie et m'orienter sur un métier administratif.

J'en ai parlé à mes supérieurs et l'opportunité m'a été offerte de passer à l'accueil en tant qu'assistant administratif. Maintenant je suis épanoui ! Je remercie mes supérieurs de m'avoir donné cette chance et l'intégralité de l'équipe de m'avoir accompagné au mieux dans cette reconversion.»

Contribuer à des territoires dynamiques et solidaires

Chez HomeServe, nous sommes convaincus que notre performance n'a de sens que si elle profite aux territoires qui nous accueillent.

Notre empreinte sociale se traduit par deux actions indissociables : dynamiser l'économie locale par l'emploi et le tissu associatif pour nous inscrire dans une logique de croissance durable et solidaire.

LE CHOIX DE L'EMPLOI LOCAL POUR DYNAMISER LES TERRITOIRES

En agrandissant nos équipes, nous dynamisons l'économie régionale et offrons à chacun des opportunités d'évolution, de formation et de mobilité.

161 nouveaux collaborateurs ont rejoint l'aventure HomeServe cette année, la majorité au sein de nos filiales spécialisées en transition énergétique, renforçant notre rôle de partenaire économique de premier plan pour les collectivités locales.

L'INFO EN +

17%
des nouveaux arrivants au sein de notre activité de perfomance énergétique sont issus du réseau/cooptation.

DES LIENS SOLIDAIRES BÂTIS AU CŒUR DE NOS TERRITOIRES

ORGANISER UNE NOUVELLE OPÉRATION DE DON DU SANG

Organiser une collecte de sang au sein de nos locaux à Lyon est une action solidaire essentielle à laquelle nous sommes particulièrement attachés. Cette année, l'événement a connu un véritable succès grâce à l'implication des Empreint'acteurs, notre collectif interne, qui a co-piloté l'opération de la prise de contact avec l'EFS, à la mobilisation des acteurs, jusqu'à l'installation et le rangement.

Malgré un contexte social (grève des transports) et sanitaire (épidémie de grippe) complexe, 66 personnes se sont portées volontaires, permettant à l'EFS de réaliser 47 prélèvements. Au-delà des chiffres, cette journée a été marquée par une ambiance chaleureuse et un engagement collectif fort. Un grand bravo à Pauline Monnier et à toute l'équipe des Empreint'acteurs pour la réussite de cette initiative. Nous mettrons tout en place pour réitérer cet engagement l'an prochain.



Pauline Monnier,
Juriste - HomeServe Membership Services - France

*« Le don du sang c'est une manière concrète pour chacun d'entre nous d'être **attentionné, audacieux et engagé** à travers une cause qui nous paraît juste et qui prouve ainsi que les valeurs de HomeServe ne sont pas que de simples mots.»*

SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LE CANCER ET ACCOMPAGNER LES PATIENTS

La mobilisation de nos collaborateurs autour de grandes causes de santé publique est un pilier de notre engagement social. Cette année, HomeServe s'est illustré par des actions symboliques et solidaires lors d'**Octobre Rose** et de **Movember, avec la mobilisation de plus de 100 collaborateurs pour chacune des deux initiatives**.

Ces moments de sensibilisation interne sur notre site de Lyon ont permis de libérer la parole sur le dépistage des cancers féminins et masculins, tout en concrétisant notre soutien par un don de **2 000 € au Centre Léon Bérard**.

Dans la continuité de cette démarche, nous avons choisi de soutenir l'association «**Tout le Monde Contre le Cancer**» pour l'opération «Noël à l'Hôpital». Grâce à un don complémentaire de **2 000 €**, nous avons contribué au financement de fêtes magiques à l'Hôpital Femme Mère Enfant et à l'Institut d'Onco-Hématologie de Lyon. Ces animations ont offert aux patients, aux familles et aux soignants des instants de féerie et d'évasion essentiels face à la maladie.



Hélène Merazian,
Responsable projets partenaires sénior - Innovation, HomeServe Membership Services - France

« Des artistes de tous horizons sont montés sur scène pour soutenir l'association «Tout le monde contre le cancer». Une soirée exceptionnelle sur le thème de Noël pour mettre en lumière tout le travail réalisé au quotidien par l'association. La soirée a été rythmée par des témoignages du personnel soignant ainsi que les bénévoles pour illustrer toutes les initiatives et projets mis en place en faveur des malades et leurs familles / proches dans les hôpitaux. Un immense sentiment de fierté que HomeServe soutienne cette cause.»

7ÈME ÉDITION DE NOTRE CONCOURS BOOST BY EMPREINTE 2030



Lancé en 2018, le concours Boost by Empreinte 2030 soutient les initiatives de développement durable portées par les collaborateurs de HomeServe. En 7 ans, **39 projets ont ainsi été accompagnés**, illustrant l'engagement des équipes en faveur d'actions à impact positif.

Le 30 septembre 2025, la 7ème édition a rassemblé **7 porteurs de projets issus de différentes entités du Groupe**, témoignant de la mobilisation collective autour des enjeux sociaux et environnementaux.

Avec une dotation de **12 000 €** au total, le concours a permis de soutenir plusieurs initiatives :

- **Fou'2Love**, un food truck inclusif favorisant l'insertion de jeunes en situation de handicap (8 000 €) ;
- **Chiens sauveteurs aquatiques 62**, une association spécialisée en secours en mer avec des chiens dressés (3 000 €) ;
- **Le Repair Café**, association de réparation d'objets pour leur offrir une seconde vie (1000 €).

Nous avons de nouveau fait appel à des jurés externes à HomeServe pour départager les projets de nos candidats : Fanny Viaud, Coordinatrice du réseau Alliance et Territoires, Jacques FEYER, Fondateur de l'entreprise TRiBü, Geoffrey VUILLIER, Fondateur de QUERCEO et Patrick Arnaud bénévole chez DIVING FOR FUTURE.



Séverine Vivière,
Responsable expertises et projets - Direction Administrative et Financière - HomeServe Corporate Services

« Le concours BOOST 2025 a été une véritable opportunité pour faire grandir Fou'2Love, un projet qui allie inclusion et engagement local.

Cette reconnaissance nous permet de franchir une nouvelle étape, en développant les projets de l'association et en renforçant l'accompagnement de jeunes en situation de handicap vers plus d'autonomie et de confiance.

Au-delà du soutien financier (8000 euros) qui va nous permettre d'acheter un four, des outillages pour confectionner nos propres poteries pour le foodtruck et faire de l'enseignement pédagogique sur cette thématique, c'est une formidable mise en lumière qui donne encore plus de sens à notre engagement. Merci pour cette confiance.»



Découvrez le retours en vidéos des gagnants

Découvrez le retour d'expérience des membres du jury



Jacques Feyer,
Fondateur de l'entreprise TRiBü

« L'initiative est exceptionnelle ; c'est rarissime qu'un employeur donne du temps et de l'argent à ses collaborateurs pour porter des projets qui ne sont pas forcément en rapport avec l'entreprise.»

ACCOMPAGNER L'INCLUSION AVEC L'ASSOCIATION REGAR2MOI

Dans le cadre de notre démarche **Empreinte 2030**, nous avons eu le plaisir de concrétiser de nouveau notre soutien à l'association **Regar2moi**, grande gagnante de notre concours interne « BOOST By Empreinte 2030 ». Cette collaboration s'inscrit dans une logique systémique : au-delà du prix financier (8000 euros reversé pour leur 1ère place du concours), nous avons souhaité intégrer l'association au cœur de la vie de notre entreprise pour maximiser l'impact de notre partenariat.

C'est ainsi qu'à l'approche de Noël, le foodtruck « Fou 2 Love », porté par l'association, a pris ses quartiers sur notre site de Lyon. Cet événement a permis à **132 collaborateurs** de partager un moment convivial autour d'un repas cuisiné et servi avec fierté par les jeunes de l'association atteints d'autisme. Cette journée d'échanges, complétée par une pause gourmande l'après-midi, a permis de sensibiliser nos équipes de manière concrète à l'inclusion, tout en offrant une vitrine opérationnelle aux talents de l'association. Une belle réussite qui illustre notre volonté de créer des ponts durables entre le monde associatif et nos collaborateurs.





Quentin Barnet,
Contrôleur Interne, HomeServe Corporate Services

« Une superbe initiative avec la venue du foodtruck solidaire. Un excellent moment de partage pour régaler nos papilles et s'engager ensemble pour soutenir l'association Regarde2moi ! »



PÉRENNISER NOS ACTIONS AUPRÈS DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

En 2025, HomeServe a réaffirmé son engagement auprès de la Croix Rouge française.

Au total, près de **400 pièces de textile neuves** (polos et t-shirts en parfait état, issus de nos stocks) ont été remises à la Croix-Rouge. Plutôt que de jeter ces vêtements devenus inutilisables en interne, nous avons choisi de prolonger leur cycle de vie. Ils ont été redistribués gratuitement par l'association à des étudiants en précarité, des familles en difficulté, des personnes sans abri ou des sinistrés

SOUTENIR NOS CLIENTS PAR UN FONDS DE SOLIDARITÉ

Depuis 2023, nous avons déployé un Fonds de Solidarité à destination des particuliers qui souscrivent à nos contrats d'assistance pour les réparations du quotidien.

Au-delà des réparations, c'est du réconfort que nous apportons en offrant à nos clients les plus précaires des interventions. 6 clients ont pu profiter d'un coup de pouce financier pour la prise en charge totale de leurs interventions.

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

Adopter un modèle de croissance bas carbone

	2024	2025
• Réaliser un bilan carbone annuel sur l'ensemble de nos activités	☑	☑
• Calculer les émissions évitées chez nos clients par nos interventions sur le périmètre France et Belgique	335 000 tCO2e évitées	**360 000 tCO2e évitées**

Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux

	2024	2025
• Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux	346 collaborateurs sensibilisés à la Fresque du Climat	**369 collaborateurs sensibilisés à la Fresque du Climat depuis le début du dispositif en 2023**

Adopter un modèle de croissance **bas carbone**

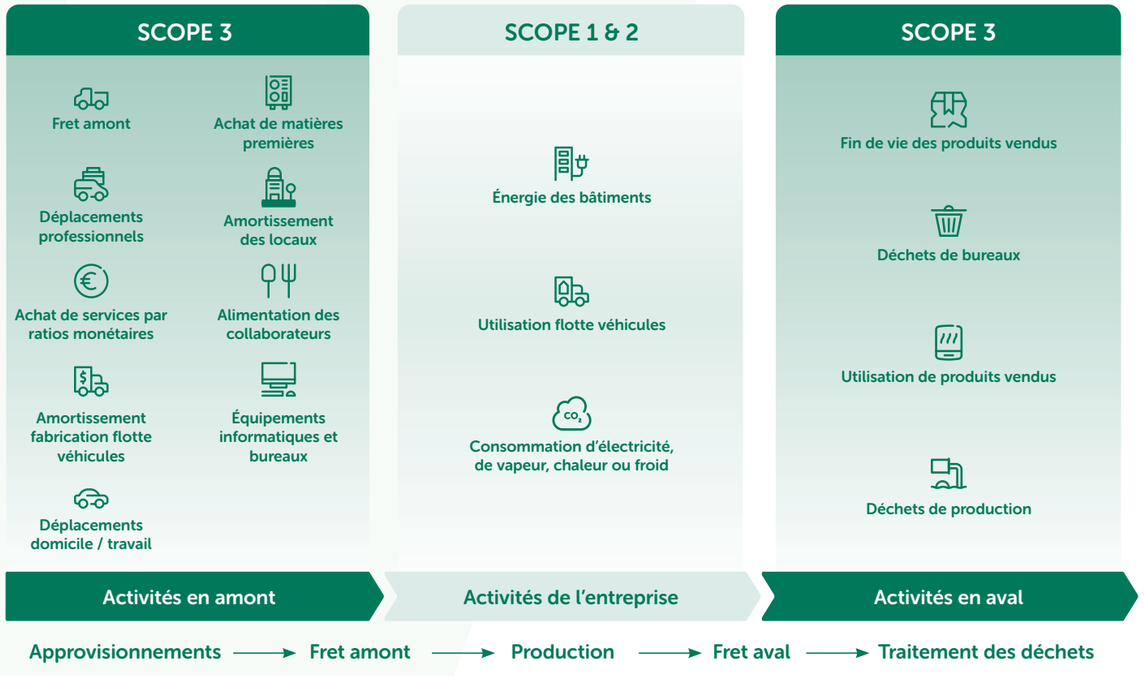
MESURE DE NOS ÉMISSIONS CARBONE 2025

La maîtrise de notre impact climatique est au cœur de nos engagements environnementaux. Initiée par une évaluation complète de nos scopes 1, 2 et 3, notre démarche s'est structurée pour s'inscrire dans le temps. Les résultats des années précédentes nous permettent aujourd'hui de pérenniser nos analyses et de **guider notre feuille de route vers une réduction progressive et systématique de nos émissions de gaz à effet de serre.**

CONCRÈTEMENT QU'EST-CE QU'ON CALCULE DANS CE BILAN CARBONE ?

On tient compte de 3 scopes :

- **Les Scopes 1 et 2** qui prennent 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 DE NOS ÉMISSIONS CARBONE 2025

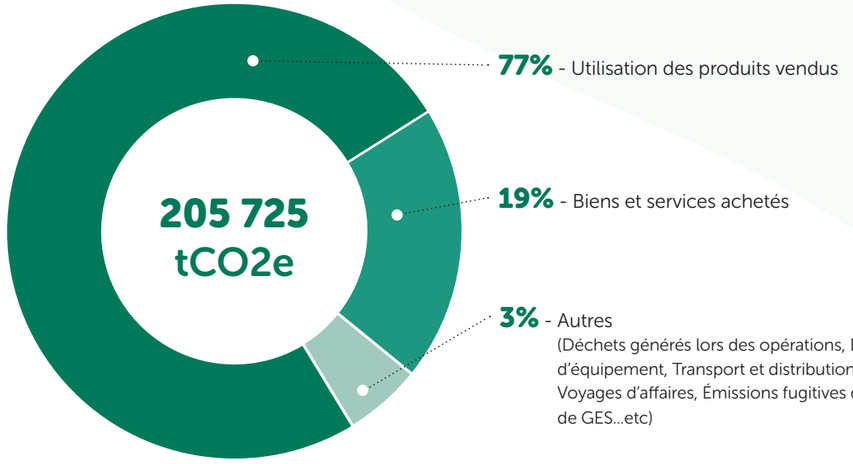
Ce bilan, réalisé selon la méthodologie du GHG Protocol sur l'année civile 2025, couvre l'ensemble de nos entités en France (hors filiales Prigent Abiven Scotti) et en Belgique.

Nos émissions absolues atteignent 205 725 tCO_2eq en 2025 soit 99 867 A/R Paris - New-York en avion.

Les émissions absolues en tonnes de CO2e :

- Scope 1 (Émissions directes) : **3 075 tCO_2eq**
- Scope 2 (Émissions indirectes liées à l'énergie) : **70 tCO_2eq**
- Scope 3 (Chaîne de valeur) : **202 580 tCO_2eq (98% des émissions)**

La répartition souligne que notre principal levier de décarbonation se situe dans notre chaîne de valeur soit le Scope 3.



L'empreinte carbone de nos activités France et Belgique est de **205 725 tCO2e**

Nos 3 plus grands postes d'émissions sont

1. **L'utilisation des équipements CVC (chauffage, ventilation, climatisation) installés chez nos clients soit 158 514 tCO2e induits par l'électricité, le gaz, les granulés consommés par les équipements sur une durée de vie de 15 ans, ce qui correspond à 77% des émissions totales de notre bilan carbone.**
2. **L'achat de biens (pompes à chaleur, chauffe-eau thermodynamiques, chaudières gaz, panneaux photovoltaïques...) et de services (IT, marketing...) qui correspondent à 39 446 tCO2e soit 19% de nos émissions totales.**
3. **La combustion de carburant des véhicules appartenant à l'entreprise en litres qui correspond à 2 834 tCO2e soit 1% des émissions totales.**



Emilie Deneux,
Responsable RSE HomeServe France et Belgique

« Notre bilan carbone 2025 marque un tournant majeur grâce à l'utilisation du GHG Protocol et de la plateforme SWEEP, qui renforcent la fiabilité de nos données. Cette rigueur méthodologique nous permet de guider nos plans d'actions prioritaires, notamment sur l'utilisation des produits installés chez nos clients qui représentent 77 % de notre empreinte globale. ***En parallèle, notre impact s'est concrétisé sur le terrain en 2025 : nos interventions de rénovation énergétique ont permis d'éviter environ 360 000 tCO_2e chez nos clients,*** *tandis que nos filiales belges ont produit 140 000 kWh d'électricité verte. Ces émissions évitées valorisent notre contribution positive à la transition énergétique sans pour autant se soustraire à nos scopes 1, 2 et 3. Elles réaffirment ainsi notre double responsabilité : réduire notre propre impact tout en accélérant la décarbonation des foyers. »*

NOTRE TRAJECTOIRE BAS CARBONE

NOS ENGAGEMENTS GROUPE (À L'ÉCHELLE EUROPE)

En alignement avec les Accords de Paris et la limitation du réchauffement climatique à 1,5 degrés, notre boussole est de :

- **Réduire de 34,42% nos émissions de gaz à effet de serre d'ici 2034 (4,2% par an) sur les scopes 1 et 2 (année de référence 2024).**
- **Réduire de 63,33% d'émissions par unité installée d'ici 2034 (9,7%/an) sur le scope 3 catégorie 3.11 « utilisation des produits vendus chez nos clients » (année de référence 2024).**

NOTRE PERFORMANCE CARBONE PAR RATIOS D'INTENSITÉ SUR LE PÉRIMÈTRE FRANCE ET BELGIQUE

Afin de piloter efficacement notre trajectoire de décarbonation, nous suivons de près nos ratios d'intensité carbone. Ces indicateurs permettent de mesurer l'efficacité environnementale de notre Groupe au regard de notre activité économique et du nombre d'équipements installés chez nos clients.

Intensité par Chiffre d'Affaires, Scope 1 & 2 (Indicateur Financier)

12,41 tCO2eq / M€

en 2025 Vs 12,40 en 2024

Stabilité

Notre chiffre d'affaires a progressé en 2025 et nos émissions de carbone ont augmenté dans les mêmes proportions, ce qui maintient le ratio à un niveau stable.

Cela démontre que nous parvenons à nous développer (notamment via l'intégration de 4 nouvelles filiales par croissance externe) sans dégrader notre efficacité carbone globale, grâce au déploiement progressif de nos initiatives de décarbonation.

Réduire cette empreinte reste un défi de long terme. C'est à travers la transformation de nos choix opérationnels, l'optimisation de nos déplacements et une gestion rigoureuse de nos ressources que nous parviendrons, ensemble, à infléchir durablement cette courbe.

Intensité par Équipements CVC installés, Scope 3 (Indicateur Opérationnel)

11,82 tCO2eq / installation

en 2025 Vs 17,21 en 2024

-31% d'intensité

En 2025, nous avons augmenté de 34% le nombre de nos installations CVC (passant à 13 400 unités) tout en réussissant, dans le même temps, à faire baisser de 8% le volume global d'émissions associé (Scope 3).

Grâce à cette forte progression de l'efficacité énergétique des équipements installés chez nos clients, notre ratio d'intensité par unité installée a chuté de 31,3%. C'est un pas majeur vers notre objectif 2034 de réduire de 63,33% l'intensité carbone de chaque unité CVC.



OÙ EN SOMMES-NOUS PAR RAPPORT À NOS OBJECTIFS ?

Avec une réduction de l'intensité par équipement de 31,3 % dès cette première année, le **Groupe dépasse largement son objectif annuel intermédiaire de -9,7 %.** Cette avance stratégique valide nos choix technologiques et renforce la valeur environnementale que nous apportons directement à nos clients pour les aider, eux aussi, à réduire leur propre empreinte carbone.

LES PREMIÈRES ACTIONS CONCRÈTES POUR RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE CARBONE

OPTIMISER LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES SUR NOS SITES

En 2025, HomeServe France a fait évoluer son périmètre d'étude avec l'intégration de 3 filiales additionnelles dans son bilan carbone. Malgré cette croissance du périmètre, nos consommations de gaz naturel liées au chauffage des bâtiments (Catégorie 1.1) ont enregistré une baisse de 22% en 2025.

Cette baisse s'explique par la fermeture de quelques agences, l'optimisation de nos espaces à Lyon et le regroupement de l'ensemble de nos équipes sur un site unique qui a permis de mutualiser les surfaces et de supprimer les déperditions d'énergie.





Isabel Vanlerberghe,
Directrice des Ressources Humaines, HomeServe Belgique

« Pour 2025, nous sommes très fiers d'avoir 4 filiales sur 5 dotées de panneaux photovoltaïques. Pour 2026, notre objectif est de piloter davantage les consommations énergétiques de nos sites par la data. Nous lançons une analyse croisée de tout notre parc pour corréler la consommation réelle (gaz/électricité), nos équipements de chauffage en place, l'âge des bâtiments et leur DPE. L'objectif est d'obtenir une cartographie comparable bâtiment par bâtiment. Cette photographie plus fine nous servira d'outil d'arbitrage pour identifier les meilleures pratiques et guider nos décisions stratégiques avec les bailleurs : engager des travaux d'isolation, installer d'autres panneaux photovoltaïque et des batteries de stockage, ou acter un déménagement si un site reste trop énergivore.»

ZOOM SUR

NOS FILIALES EN BELGIQUE : CAP SUR LE SOLAIRE

80%
des sites de nos filiales belges sont équipés de panneaux photovoltaïques (4 sites sur 5).

140 586 kWh
d'électricité locale et renouvelable produite en 2025. Une performance inspirante qui nourrit directement notre réflexion globale sur le rendement au m² et le déploiement de l'énergie solaire sur l'ensemble de notre parc immobilier.



RÉUSSIR LA TRANSITION DE NOTRE FLOTTE AUTOMOBILE

En 2025, notre feuille de route "gestion flotte automobile" s'est articulée autour de deux axes : l'électrification de toute nouvelle commande sur notre flotte de véhicules particuliers et un pilotage rigoureux de nos consommations de carburant.

Pour réussir ce virage, la Direction des Achats et des Services Généraux a déployé une méthodologie stricte :

- **Un mix 100 % électrique et «Éco-Scoré»** : conformément à la réglementation de février 2025, HomeServe France et Belgique a fait le choix de commander **exclusivement des véhicules particuliers 100 % électriques éligibles au score environnemental de l'ADEME**. Ce choix garantit l'usage de modèles à faible empreinte carbone sur l'ensemble de leur cycle de vie (fabrication et transport inclus).
- Pour la flotte encore thermique ou hybride (véhicules techniques), un nouvel accord-cadre permet la centralisation et le suivi des consommations. Ce pilotage offrira davantage de visibilité pour identifier les dérives, optimiser les trajets et appuyer les prises de décision dans les années à venir.
- Parce qu'un véhicule électrique modifie les habitudes de déplacement, un accompagnement dans l'installation de bornes de recharge à domicile.

PROJECTION 2026 :

Poursuite du renouvellement de la flotte avec l'ambition d'électrifier nos véhicules utilitaires légers tout en affinant notre outil de pilotage data pour réduire l'empreinte carbone globale au kilomètre parcouru.



Paul Baugé,
Directeur Achats et Services Généraux, HomeServe Corporate Services

« Réduire notre propre impact environnemental doit être à la hauteur de notre engagement à décarboner les foyers de nos clients. Sur la flotte automobile, la réglementation de février 2025 a été un accélérateur, mais elle nous confronte aussi à un marché automobile en pleine mutation et encore immature. Côté Achats, cela nous oblige à faire beaucoup de pédagogie en interne et à changer nos grilles de lecture : on ne regarde plus un prix d'achat, on compare des TCO où le coût de l'énergie fait désormais toute la différence entre le thermique et l'électrique. Côté Services Généraux, c'est avant tout un enjeu de conduite du changement. Un véhicule électrique modifie les habitudes de déplacement. Notre responsabilité est d'être aux côtés de nos collaborateurs pour démystifier ces nouveaux usages et faire de cette transition une réussite collective. »

OPTIMISER LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Dans le cadre de notre stratégie de décarbonation, nous avons repensé notre politique relative aux frais professionnels et aux voyages d'affaires. Notre priorité ? Tendre vers une culture du voyage plus responsable, en combinant l'évaluation systématique du besoin de déplacement et le choix du mode de transport le moins carboné.

La règle des «5 heures» pour le train
Pour tous les déplacements intérieurs jugés indispensables, nous faisons du train le choix de référence :

- Priorité absolue au train pour tout trajet d'une durée inférieure ou égale à 5 heures (calculée de porte à porte).
- L'avion reste l'exception et n'est envisageable que pour les trajets intérieurs dépassant ce seuil de 5 heures.

Une gouvernance partagée et un suivi rigoureux
Pour transformer cette politique en réflexe durable, nous nous appuyons sur un dispositif d'accompagnement et de contrôle.

L'ensemble des collaborateurs a été informé de ces nouvelles directives et doit systématiquement passer par la plateforme de voyage. Les assistantes de direction sont pleinement mobilisées en tant que garantes du respect de ces bonnes pratiques au quotidien.

Enfin, dans une logique d'amélioration continue, nous procédons à une revue annuelle des processus et des habitudes de voyage de notre catégorie de collaborateurs « grands voyageurs » afin d'ajuster nos actions au plus près des réalités du terrain.



Emilie Sausset,
Assistante de direction DRH & DAF HomeServe Corporate Services

« En tant qu'assistantes de direction et chargées de voyages, Corinne, Nathalie, Magdalena et moi-même sommes au premières loges pour accompagner nos équipes au quotidien. Notre mission va bien au-delà de la simple logistique : nous créons les profils voyageurs, facilitons le lien avec les agences et veillons à ce que chacun puisse se déplacer sereinement. L'évolution de notre politique voyage est un défi stimulant. Sur le terrain, notre rôle est de conjuguer la rigueur des nouvelles règles carbone avec les impératifs business de chacun. Nous ne sommes pas là pour bloquer, mais pour conseiller et insuffler une culture du «bon sens» au moment des réservations. C'est un travail de dialogue et de proximité pour que la transition écologique, qui passe aussi par les déplacements professionnels, devienne un réflexe naturel et partagé par tous. »

LIMITER L'IMPACT DES DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL

Parce que la décarbonation de nos activités passe aussi par nos trajets quotidiens, nous nous mobilisons pour transformer les déplacements domicile-travail de nos équipes en leviers d'action écoresponsables. **À travers des incitations financières et des actions concrètes sur site, nous accompagnons le changement de posture de nos collaborateurs vers des mobilités douces et partagées.**

Focus sur les usages de notre siège lyonnais :
Sur notre siège lyonnais, qui rassemble près de 450 collaborateurs, nous avons choisi d'aller au-delà des obligations légales pour encourager l'usage des transports collectifs :

- **70%** de prise en charge par l'employeur pour les abonnements de transports en commun urbains.
- **85%** de remboursement pour les abonnements de déplacements SNCF favorisant ainsi les trajets régionaux bas carbone.

Pour ceux qui choisissent de faire travailler leurs jambes, nous soutenons activement les modes de transport non polluants (vélo, trottinette, y compris électriques). Depuis 2019, nous appliquons le système des Indemnités Kilométriques Vélo (IKV) : chaque kilomètre parcouru ouvre droit à une indemnité de 0,25 €, dans la limite de 200 € par an et par salarié.

L'INFO EN +

ZOOM SUR LE SIÈGE LYONNAIS

Dans le cadre de notre politique de mobilité durable et pour accompagner le développement du « vélotaf », HomeServe s'associe à des acteurs de terrain pour faciliter le quotidien de ses collaborateurs. Au cours des mois de mai et juin, l'entreprise CYCLOCARE s'est installée sur notre site Rubik afin d'offrir des sessions de révision, de petites réparations et des conseils personnalisés. Cette initiative de proximité a déjà permis à plus d'une vingtaine de collaborateurs d'entretenir leur vélo directement sur leur lieu de travail. Une action concrète pour lever les freins à l'usage du vélo et encourager des modes de déplacement plus respectueux de l'environnement.



PRENDRE LE CAP DE L'ÉLECTRIQUE : L'IMPULSION DE NOS FILIALES BELGES



Nos filiales belges Van Der Vust et Leucks ont franchi un cap important en déployant une flotte dédiée de vélos à assistance électrique (VAE) en leasing pour leurs équipes tant les techniciens que les employés.

Projection 2026 : le déployer sur toutes nos filiales belges pour répondre aux besoins de nos collaborateurs et aux enjeux 2027 du plan de mobilité douce déployé sur la Belgique.



Isabel Vanlerberghe,
Directrice des Ressources Humaines, HomeServe Belgique

« Le déploiement de cette flotte de vélos électriques en Belgique Flandres répond à une vraie demande de nos équipes pour des alternatives plus vertes et adaptées à leur quotidien. Au-delà de l'impact direct sur notre empreinte carbone, c'est un projet qui fait du bien : il favorise le bien-être physique des collaborateurs tout en apportant une solution concrète aux problématiques d'embouteillages. Voir nos collègues arriver le matin avec le sourire, fiers de leur trajet engagé, prouve que performance RSE et qualité de vie au travail vont de pair. »

TRIER ET VALORISER NOS DÉCHETS

En juin 2025, nous avons lancé un défi collectif à nos équipes de Lyon : **transformer nos salles de pause en véritables baromètres de notre impact**. Grâce à des indicateurs hebdomadaires, chacun a pu suivre en temps réel l'évolution de la qualité de notre tri et mesurer la force de notre mobilisation.

Pour ancrer cette bonne habitude, nous avons repensé nos espaces en disant adieu aux poubelles individuelles et aux poubelles dans les salles de réunions au profit de points de tri centralisés et optimisés. Moins de déchets éparpillés, plus de réflexes durables !



L'INFO EN +

Conscient de son impact indirect, nous déployons un accompagnement à la fois national et local pour structurer et optimiser la gestion des déchets des Pros issus de notre réseau de réparations. Cette démarche de proximité garantit un traitement responsable des matériaux sur l'ensemble du territoire tout en renforçant l'économie circulaire.

Notre plan d'action 2025

ENGAGER nos pros dans notre démarche RSE

1 Accompagnement sur le terrain grâce aux Responsables Régionaux.

2 Groupes de travail avec nos Pros (octobre et novembre)

3 Campagnes de sensibilisation

Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux

LES DÉFIS EMPREINTE 2030



Cette année, comme à notre habitude, nous avons animé La Semaine Européenne du Développement Durable avec un challenge, proposé à nos collaborateurs. L'objectif ? Ancrer les bonnes habitudes par la pratique !

Nous avons donc lancé "Les Défis Empreinte 2030" : chaque geste compte.

Pendant 4 semaines, du 22 septembre au 17 octobre, des équipes de 5 à 16 collaborateurs se sont prêtées au jeu. Chaque semaine, une thématique était abordée en lien avec les enjeux de notre programme RSE : sobriété énergétique, préservation de l'eau, éco-circularité, diversité et inclusion.

Au-delà des défis, 2 contenus pédagogiques "Graines de Savoir" étaient adressés aux collaborateurs.

LE BILAN :

150 participants

929 Défis solidaires réalisés

909 Graines de savoir complétées

Les défis les plus populaires

Eaux là là

Calculer son empreinte hydrique et découvrir ou se cache l'essentiel de son eau

Numérique minimaliste

Réaliser au moins 3 actions pour réduire la consommation d'énergie de son ordinateur

Un meuuuuh-nu sans viande

Se passer de viande rouge pendant une semaine

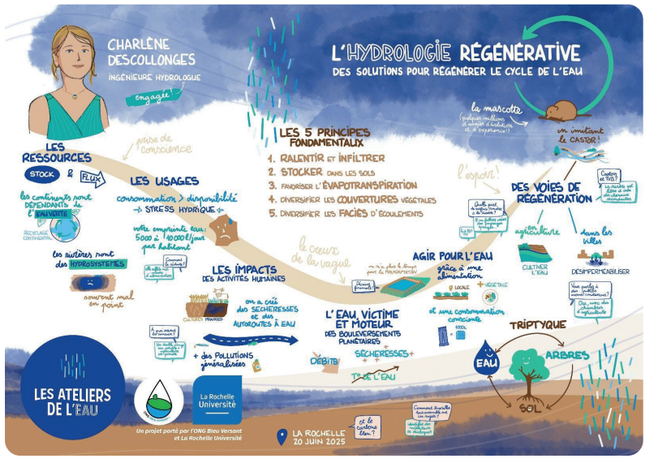
Grâce à ce challenge, une classe de 23 élèves bénéficiera de trois demi-journées de sensibilisation et de formation au développement durable avec le Projet Imagine.

L'INFO EN +

Toujours dans le cadre des Semaines Européennes du Développement Durable, nous avons organisé une conférence sur le tri et la valorisation des déchets avec Jacques FEYER, Dirigeant de la société TRIBü.

TRiBü est une entreprise adaptée, responsable et engagée pour accompagner le tri des déchets en entreprise. Cet expert nous a apporté son éclairage pour nous aider à **mieux comprendre ce que deviennent nos déchets, comment ils sont collectés, triés, traités et transformés et surtout quels bons gestes il nous faut adopter en entreprise**. 95 collaborateurs se sont mobilisés, l'occasion de poser leurs questions sur des gestes de tri pas toujours simples entre les règles de la maison et du bureau qui peuvent parfois différer.

UNE CONFÉRENCE INSPIRANTE POUR CHANGER LE REGARD SUR L'EAU



Sensibiliser nos équipes aux enjeux liés au cycle de l'eau et souligner leur contribution pour agir est essentiel. **Pros, collaborateurs, clients : nous sommes tous directement concernés et reliés par cet enjeu commun.**

Dans cette perspective, HomeServe a accueilli **Charlène Descollonges,** ingénieure hydrologue, pour une conférence dédiée à la préservation de l'eau et à la compréhension du cycle de l'eau. À travers des données marquantes et des constats parfois méconnus, son intervention a permis de rappeler l'ampleur du défi : **en France, près de 20 % de l'eau potable distribuée est perdue en raison de fuites sur les réseaux publics et privés**.

Cette réalité souligne l'urgence d'une mobilisation collective et donne tout son sens à notre mission. **Chaque jour, nous nous engageons à intervenir avec le plus haut niveau de réactivité afin de limiter les pertes d'eau chez nos clients, car chaque goutte compte**. À travers nos métiers et l'expertise de nos professionnels, nous contribuons concrètement à la préservation de la ressource en eau et à la réduction de l'empreinte hydrique.

L'INFO EN +

HomeServe a soutenu les premières Rencontres Régionales de l'Hydrologie Régénérative qui ont eu lieu à Lyon le 14 novembre dernier. Une journée essentielle pour repenser notre gestion de l'eau. L'Hydrologie Régénérative, c'est quoi ?

Cette nouvelle vision repose sur une gestion intelligente de l'eau de pluie. Au lieu de la laisser s'écouler et se perdre rapidement, on apprend à la ralentir, la répartir, l'infiltrer et la stocker dans des sols plus vivants et dans les paysages qui résistent mieux aux sécheresses, aux canicules et aux fortes pluies.





Charlène Descollonges,
Ingénieure hydrologue

« Les réseaux d'eau potable sont un patrimoine hydraulique indispensable à la sécurité hydrique des territoires. L'action coordonnée des gestionnaires et délégataires, soutenues par des politiques publiques à long terme. Les sécheresses plus fréquentes et plus intenses rendent nécessaire la sobriété hydrique dont font partie les solutions de surveillance et de réduction rapide des fuites. Il existe également des actions structurantes pour régénérer les cycles de l'eau à grande échelle, pour réhydrater les écosystèmes dont nous dépendons. De par sa raison d'être et son soutien à l'association Pour une hydrologie régénérative, Homeserve s'inscrit dans les solutions d'avenir pour l'eau douce. » **Crédits photos Laurent Cousin*

DES FRESQUES POUR COMPRENDRE ET ADOPTER DE NOUVEAUX RÉFLEXES



Anne-Laure Schmidt,
Data analyst marketing senior - HomeServe Membership Services et fresqueuse climat

« Animer ces Fresques chez HomeServe est un exercice que j'apprécie beaucoup et qui fait sens pour moi. Contribuer à une prise de conscience collective et transformer la sensibilité écologique en actions concrètes, c'est ce qui anime mon engagement. . »

Nous poursuivons nos sensibilisations aux enjeux climatiques pour collectivement passer à l'action : **369 collaborateurs** ont participé à un atelier Fresque du Climat et ont ainsi été sensibilisés depuis le lancement du dispositif en 2023.

En 2025, nous avons également animé un atelier **Fresque du numérique** pour auprès d'une dizaine de collaborateurs. La Fresque du numérique est un atelier ludique et collaboratif d'une demi-journée avec une pédagogie similaire à la fresque du climat. Le but est de sensibiliser les participants aux enjeux environnementaux du numérique en expliquant les grandes lignes des actions à mettre en place pour évoluer vers un numérique plus soutenable et en ouvrant les discussions entre les participants



Claire Boisset,
Product Owner, HomeServe Corporate Services et fresqueuse climat

« La Fresque du Numérique est un outil de sensibilisation ludique, permettant de mieux comprendre les impacts de nos usages du numérique sur notre environnement, tout en facilitant l'identification de premières solutions pour agir au niveau individuel et collectif. »



Empreinte
2030

HomeServe



Rapport de responsabilité sociétale d'entreprise 2025

Accompagner les foyers
vers une maison plus durable

Empreinte 2030