

Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2025



Le Groupe HomeServe

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



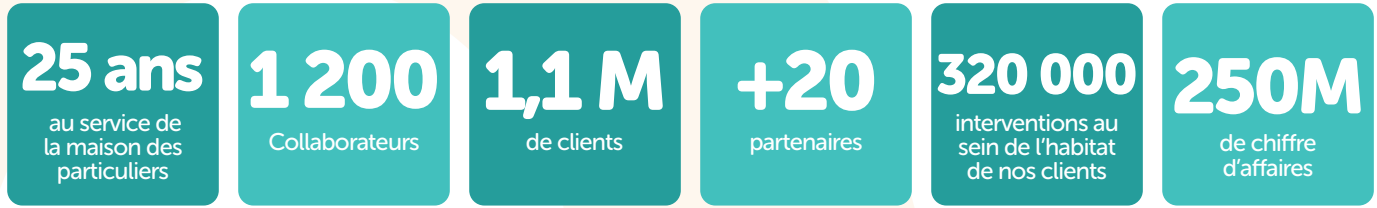
Nous guidons nos clients vers l'auto-consommation avec une offre pensée pour piloter leur projet solaire de A à Z, comprenant l'étude de faisabilité, le suivi de l'installation et la possibilité de revendre le surplus ou le stockage de l'énergie.

Réparation et Entretien



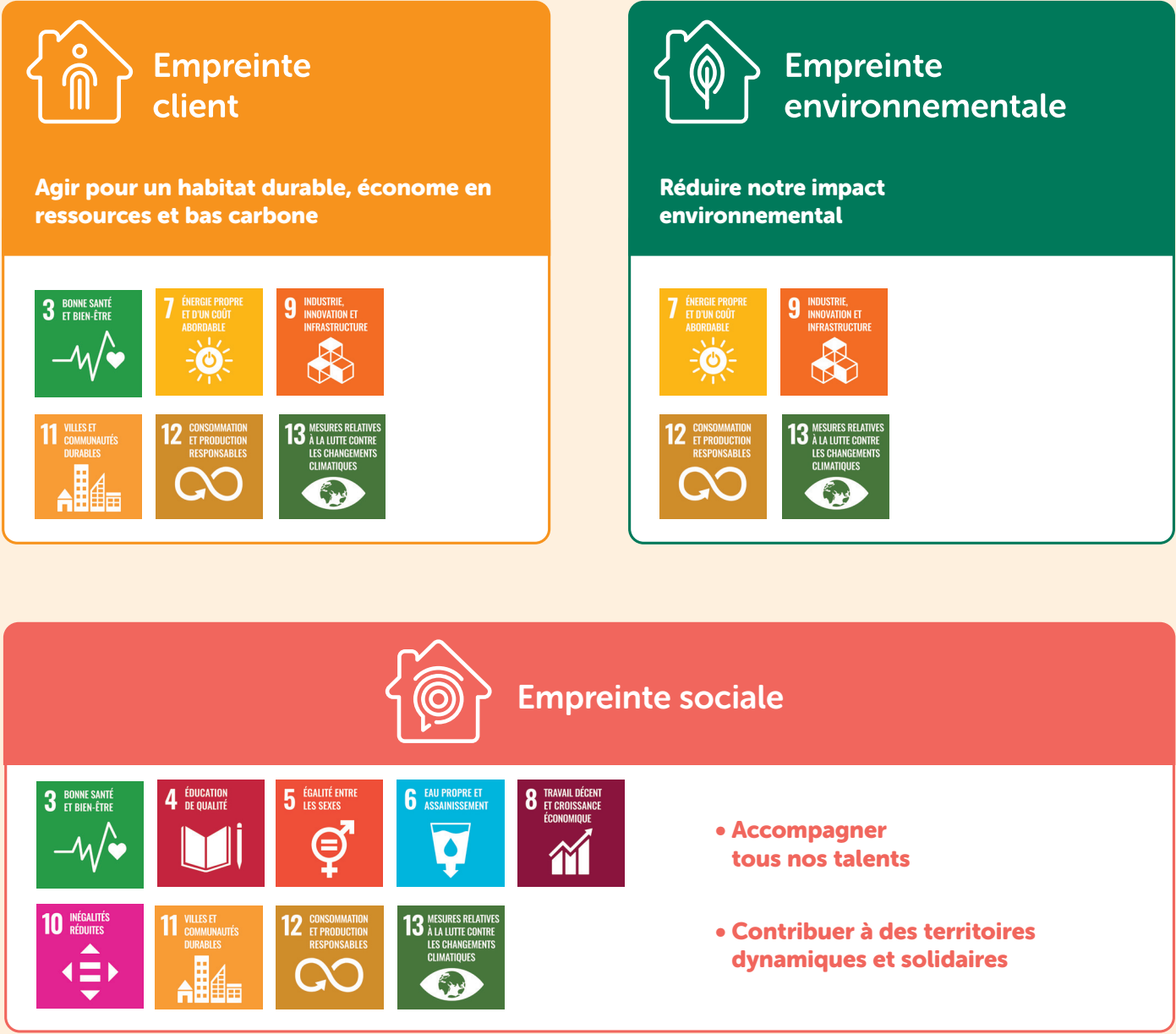
Nous intervenons sur toutes les urgences de la maison en plomberie, électricité ou encore serrurerie et nuisibles. Par abonnement ou à la demande, les formules permettent une prise en charge rapide et pérenne.

NOS CHIFFRES CLÉS FRANCE-BELGIQUE



Notre programme RSE

Empreinte 2030



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 [escca.fr](https://www.escca.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 tCO₂eq 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



Émissions carbone évitées chez nos clients par nos interventions

2024

335 000 tCO₂e
(périmètre France et Belgique)

2025

360 000 tCO₂e
(périmètre France et Belgique)



Garantir l'excellence de l'expérience client

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

4,6

9^e victoire

4,6

10^e victoire



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



Œuvrer avec des experts métiers locaux

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

30 km

30 km



Empreinte sociale

Accompagner tous les talents

Contribuer à des territoires solidaires et dynamiques

Nos indicateurs de suivi à horizon 2030



Accompagner tous les talents

- Renouveler notre certification Great Place to Work

2024



1ère année du programme : nouveaux congés instaurés, lancement de Lead'her

- Déployer le programme MOZAÏK

- Accompagner l'évolution durable des compétences de nos talents

Moyenne de 2,3 journées de formation / collaborateur

- Encourager les mobilités

7 % des postes vacants ont été pourvus en interne en France

2025



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

Moyenne de 2,65 journées de formation / collaborateur

7% des postes vacants ont été pourvus en interne en France



Contribuer à des territoires dynamiques et solidaires

- Recruter sur l'ensemble du territoire national

225 recrutements (dont 11 % d'alternants sur nos métiers techniques)

- Soutenir nos clients par un Fonds de Solidarité

3 clients bénéficiaires

- Déployer notre concours RSE Boost By Empreinte 2030

3 projets soutenus à hauteur de 12 000 €

- Soutenir les associations locales caritatives

6 associations soutenues

161 recrutements (dont 9 % d'alternants sur nos métiers techniques)

6 clients bénéficiaires

3 projets soutenus à hauteur de 12 000 €

6 associations soutenues



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

- 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

2024

2025



335 000
tCO₂e évitées

360 000
tCO₂e évitées



Sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux

- 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

L'empreinte carbone de HomeServe

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

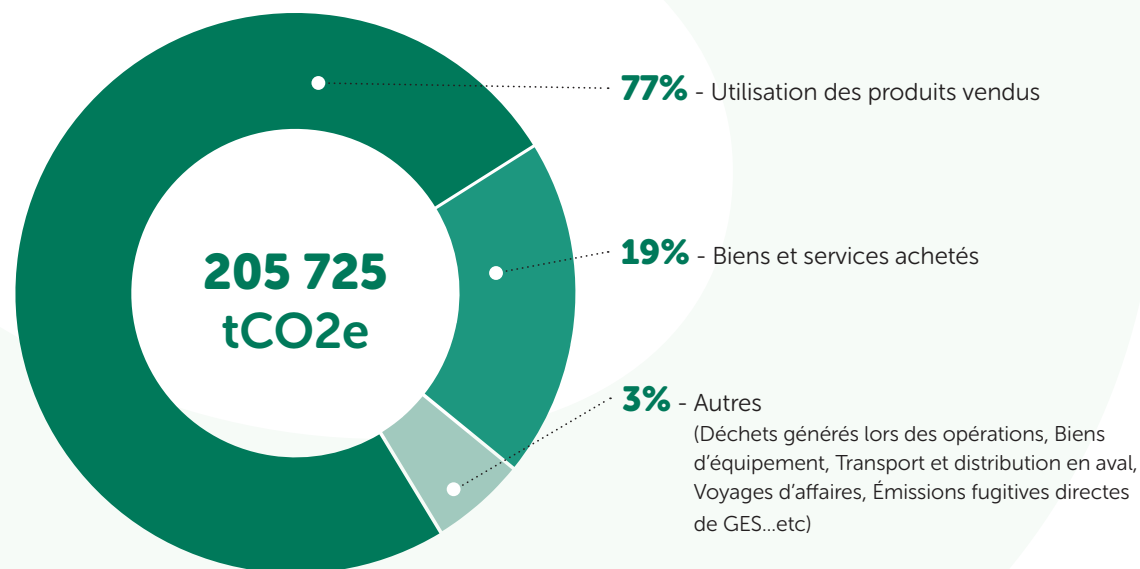
Ce bilan, réalisé selon la méthodologie du GHG Protocol sur l'année civile 2025, couvre l'ensemble de nos entités en France (hors filiales Prigent Abiven Scotti) et en Belgique.

Nos émissions absolues atteignent 205 725 tCO₂eq 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 tCO₂eq
- Scope 2 (Émissions indirectes liées à l'énergie) : 70 tCO₂eq
- Scope 3 (Chaîne de valeur) : 202 580 tCO₂eq (98% des émissions)

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



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 trajectoire bas carbone

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

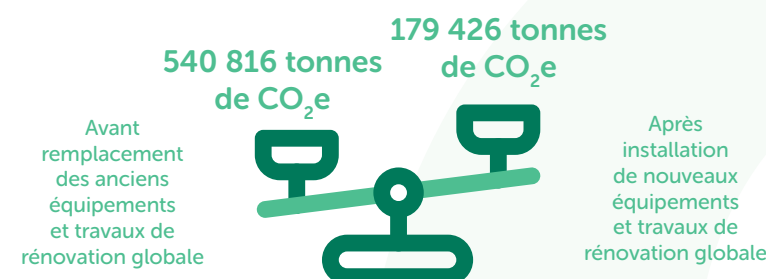
-31% d'intensité

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.

LES ÉMISSIONS ÉVITÉES CHEZ NOS CLIENTS GRÂCE À NOS INTERVENTIONS EN 2025

360 000 tonnes de CO₂e évitées sur 15 ans



Comment ça marche ?

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

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).

