



LOGISTA
HOMETECH

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA- FINANCIÈRE

2022



SOMMAIRE

1/ Présentation de LOGISTA HOMETECH p.04

- Edito _____ p.05
- Le Groupe _____ p.07
 - Notre Histoire _____ p.07
 - Chiffres Clés _____ p.08
 - Notre Organisation _____ p.09
 - Notre Mission, notre raison d'être _____ p.11
 - Nos Valeurs _____ p.11
- Politique Générale _____ p.12
 - Notre ambition _____ p.12
 - Normes et certifications Groupe _____ p.12
 - Déclinaison opérationnelle de la Politique Générale _____ p.13
- Dialogue avec les Parties Prenantes _____ p.16
- Cartographie des Processus _____ p.17
- Gouvernance Financière _____ p.18
 - Préserver la pérennité et l'indépendance financière _____ p.18
 - Être transparents sur nos finances _____ p.18
 - Travailler avec des acteurs bancaires nationaux _____ p.18

2/ Engagements sociaux p.19

- Ecouter nos équipes _____ p.20
 - S'adapter pour mieux accompagner _____ p.21
 - Engager nos équipes dans le projet d'entreprise _____ p.24
- Encourager les ambitions de chacun _____ p.25
- Parcours collaborateurs _____ p.26
- Inclusion et Diversité : la richesse Logista Hometech _____ p.27
 - Accompagner les talents en situation de handicap _____ p.27
 - Encourager la parité et l'égalité _____ p.29
 - Accompagner et recruter _____ p.29
- La formation, axe majeur de notre Politique RH _____ p.30
 - Former nos Techniciens de Maintenance et Services _____ p.30
 - Formation initiale et continue au sein du Centre de Relation Clients _____ p.32
 - Formation des Managers _____ p.33
- Sécurité et Bien-être _____ p.34
 - Œuvrer pour la sécurité de tous nos collaborateurs _____ p.34
 - S'engager pour le respect de nos collaborateurs _____ p.35
 - Améliorer la qualité de vie au travail _____ p.36

3/ Engagements Environnementaux

p.38

- Reconnaître notre démarche environnementale _____ p.39
- Garantir l'efficacité énergétique des logements _____ p.39
 - Accompagner la maîtrise énergétique _____ p.39
 - Réhabilitations : gains énergétiques _____ p.40
- Adopter les bons gestes _____ p.41
 - Proposer des solutions à nos clients _____ p.41
 - Impliquer nos collaborateurs _____ p.42
- Encourager la mobilité verte _____ p.43
 - Repenser notre flotte de véhicules _____ p.43
 - Encourager une conduite plus responsable _____ p.45
- S'engager pour réduire notre empreinte carbone _____ p.47
 - Eduquer et sensibiliser _____ p.47
 - Repenser nos process _____ p.48
 - Éviter la dégradation et le gaspillage des appareils numériques _____ p.49
 - Valoriser nos déchets _____ p.50

4/ Engagements Sociétaux

p.51

- Création d'un Parcours Clients uniformisé _____ p.52
 - Envers les clients Bailleurs Sociaux _____ p.52
 - Envers les Locataires _____ p.55
 - Envers le Marché Privé _____ p.57
- Améliorer le confort et la sécurité des Habitants _____ p.59
 - La Visite d'Entretien _____ p.59
 - Recens'toit, notre nouvelle plateforme de recensement _____ p.59
 - Développement des Objets Connectés _____ p.60
 - Être acteur de la sécurité et du bien-être des personnes les plus fragiles _____ p.61
- Echanger avec nos fournisseurs _____ p.62
- Nouer des relations étroites avec des acteurs du BTP _____ p.63
 - Synasav et Fédération Française du Bâtiment _____ p.63
 - Unis pour l'habitat de demain _____ p.63
- Dynamiser l'emploi en région _____ p.64
 - Entretenir des partenariats forts avec des acteurs locaux de la formation et du recrutement _____ p.64
 - Evènements RH _____ p.65
 - Accompagner les jeunes _____ p.65
- Renforcer nos Actions Sociétales _____ p.66
 - Favoriser l'insertion _____ p.68
 - Soutenir les actions associatives locales _____ p.71

5/ Indicateurs de Performance

p.74

- Indicateurs de Gouvernance _____ p.76
- Indicateurs Sociaux _____ p.78
- Indicateurs Environnementaux _____ p.85
- Indicateurs Sociétaux _____ p.87

6/ Risques et Enjeux

p.89

- Méthodologie _____ p.90
 - Les Objectifs de Développement Durable _____ p.90
- Volet Gouvernance _____ p.91
- Volet Social _____ p.92
- Volet Environnemental _____ p.93
- Volet Sociétal _____ p.94

Coordonnées

p.97





1

PRÉSENTATION DE LOGISTA HOMETECH

EDITO



PHILIPPE HUARTE

Directeur Général de Logista Homotech

« 2022 a été une année d'affirmation pour Logista Homotech.

Celle, d'abord, de la poursuite de la **bonne exécution de notre Politique Générale**, nous permettant d'assurer chaque jour notre **ambition stratégique de devenir un acteur national, visible et différencié de la maintenance immobilière**, en gardant un niveau d'activité stable et en renouvelant ou décrochant de nouveaux contrats avec nos clients.

Ensuite, parce que notre Groupe, comme de nombreuses autres organisations tournées vers les services, a été particulièrement soumis aux **enjeux élevés et croissants d'exigence, d'intensité et de réactivité**, tout en subissant un **contexte économique soumis à de fortes tensions** : hausses des prix du carburant et du coût des matières premières auxquelles il a su faire face.

Le sens de notre mission – **garantir le confort et la sécurité de tous nos clients, y compris les plus fragiles, tout en veillant à l'efficacité énergétique des logements** – n'a jamais été aussi fort qu'aujourd'hui.

A l'heure où chacun se mobilise sur ces enjeux à impacts, tant sociaux qu'environnementaux, notre raison d'être n'a jamais été si fièrement affichée par l'ensemble de nos collaborateurs, tous mobilisés autour de valeurs communes : **la proximité, l'engagement, l'intégrité, le dynamisme** pour agir en faveur de tous les habitants. Chaque jour, nous oeuvrons collectivement dans le but d'**améliorer notre Expérience clients** afin d'assurer la satisfaction des clients Bailleurs Sociaux, de leurs locataires, et des clients particuliers, en offrant une relation de proximité, un accès simple à nos services et des interventions de qualité. Cet investissement sans faille est désormais reconnu par les nombreux avis de nos clients et notre CSAT de 3.82/5.

Notre développement s'appuie en priorité sur une croissance organique solide, nourrie par l'innovation et la qualité de relation avec nos clients. Nous cherchons à compléter régulièrement cette croissance par des acquisitions ciblées... Nous poursuivons cette stratégie dans le cadre d'une gouvernance simple et claire garantissant une grande transparence à nos parties prenantes.



Notre Groupe doit s'assurer que notre développement respecte nos **principes communs**, quels que soient les territoires où nous opérons, **en particulier en matière économique, sociale, sociétale et environnementale**.

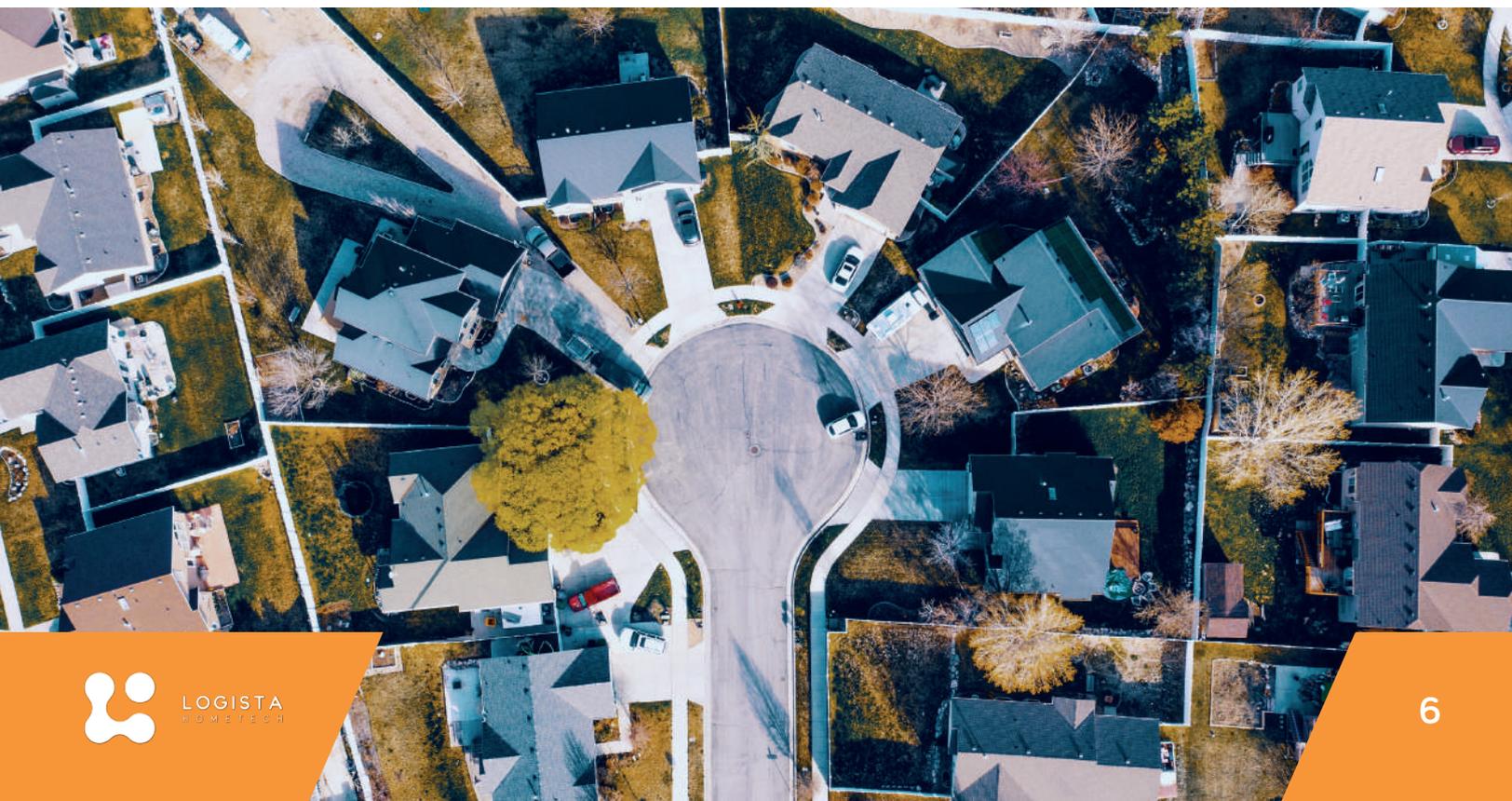
Concernant le volet social, le **respect de l'Homme au sens large, dans toute sa diversité et sa dignité**, est un élément clé de toutes **relations avec nos collaborateurs** : le maintien d'un vrai **dialogue social**, une **politique de rémunération et de couverture sociale favorable pour chacun**, la **confiance** et l'attention apportées à chaque collaborateur font ainsi partie de nos fondements historiques. Nous nous attachons à préserver cet héritage tout en le complétant par des politiques ambitieuses de développement des compétences.

Nous avons eu à cœur également cette année de créer une direction spécifique dédiée à l'action sociétale attachée à mener une politique reposant sur une stratégie mobilisatrice de chacun de nos collaborateurs.

Dans le domaine environnemental, notre implication a été orientée cette année par le **calcul de notre empreinte carbone** et nos divers **plans d'actions** pour tenter de la réduire drastiquement.

Nous nous sommes lancés, il y a maintenant plusieurs années, dans une approche d'**amélioration continue** qui vise à **réduire régulièrement les déchets et à optimiser les consommations de ressources**. La recherche d'économies d'énergie et le respect de l'environnement sont désormais systématiquement intégrés dans nos décisions clés (investissements, transports, usage des énergies...).

Ce travail de restitution, que vous allez découvrir au travers de l'écriture de notre DPEF 2022, nous permet de donner vie aux actions qui nous ont animés tout au long de l'année écoulée et d'oser **faire de l'année à venir une année qui sera toujours plus responsable, durable et solidaire.** »



LE GROUPE

NOTRE HISTOIRE



CHIFFRES CLÉS



107 000 000 €
de Chiffre d'Affaire en 2020



1 336
Collaborateurs



650
Technicien(ne)s Multitechniques
et Spécialistes



110
Conseiller(e)s Clientèle



1 400 000
Interventions par an



1 900 000
Appels reçus par nos
Conseiller(e)s Clientèle par an



50
Sites et agences



1
Centre de Relation Clients
disponible 24h/24 7j/7



1
Equipe dédiée au développement
d'outils Informatiques

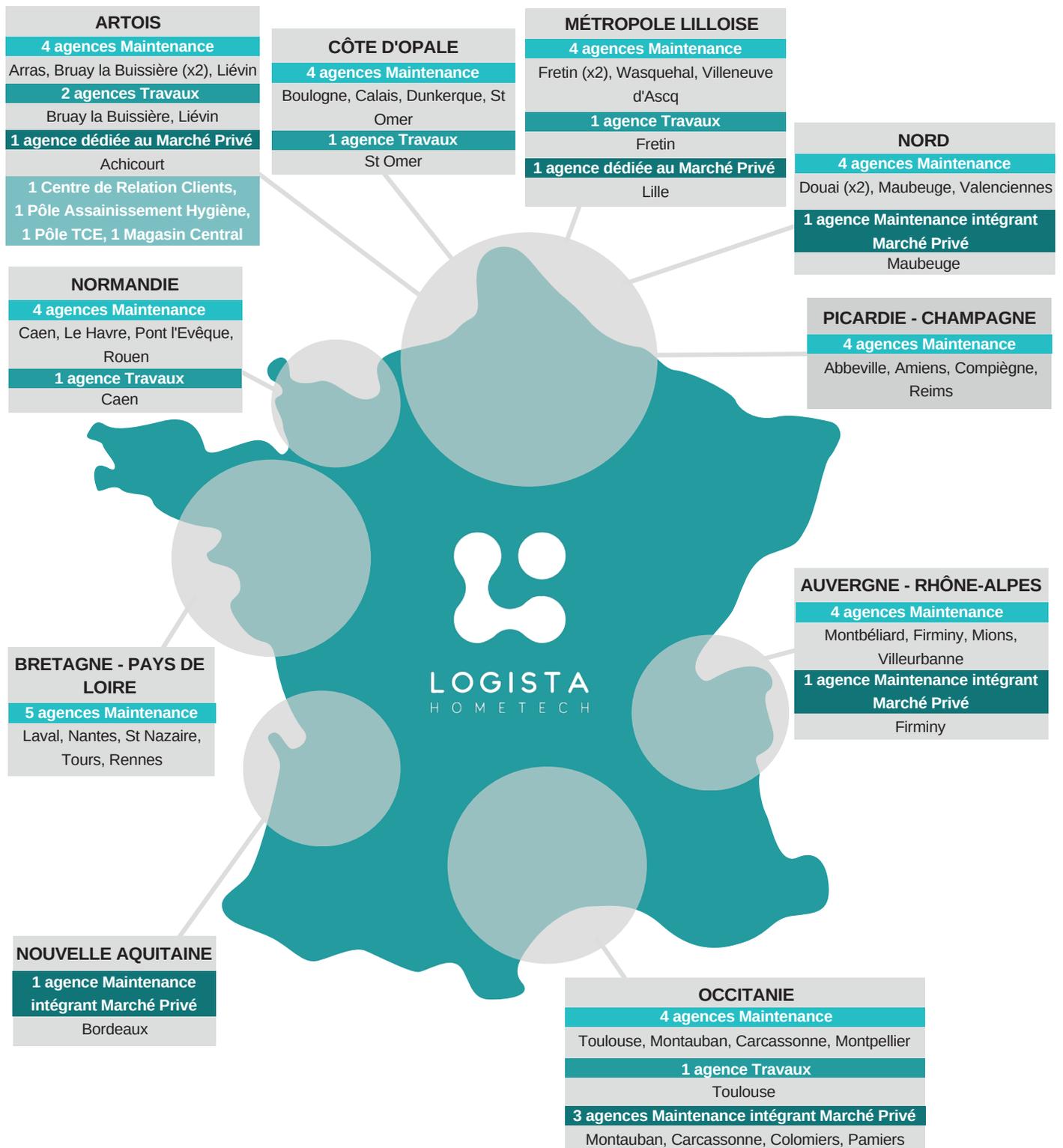


800 000
Logements gérés



NOTRE ORGANISATION

Nous disposons de **50 agences et sites implantés sur l'ensemble du territoire national**. Nos Technicien(ne)s Multiservices et Spécialistes effectuent diverses opérations de maintenance préventive et curative au sein des logements de nos clients, Bailleurs Sociaux et Privés.



SE RASSEMBLER

Bâtie au cœur de la ville d'Arras dans les Hauts de France, berceau de Logista Hometech, notre future « Grande Maison » est née d'une volonté de réunir au sein d'un même bâtiment 3 sites basés dans la Communauté Urbaine d'Arras, regroupant notamment **l'ensemble des services supports et administratifs du Groupe**.

Le rayonnement national de Logista Hometech a rendu indispensable la création de ce **nouvel espace facilitant les échanges**

entre nos différents services, afin de **maximiser leur efficacité** et de **répondre au mieux aux besoins de toutes nos équipes et nos clients**.

Nous souhaitons investir un **lieu de travail fédérateur, accueillant et inspirant** pour l'ensemble de nos collaborateurs, mais aussi pour tous nos interlocuteurs, qu'ils soient clients, partenaires, ou fournisseurs.

ZOOM : VISITE D'ÉTAPE DE CHANTIER

Le 21 Septembre 2022, nous avons accueilli quelques élus, collaborateurs, entreprises et collectivités voisines du quartier arrageois sur lequel le chantier de notre future « Grande Maison » se dresse.

Cette visite d'étape, qui s'est notamment déroulée en présence de M. Leturque, Président de la Communauté Urbaine d'Arras, nous a permis de faire découvrir à nos voisins et partenaires de proximité l'avancement de la construction de notre bâtiment et son évolution, mais également de leur raconter l'histoire de ce grand projet.



NOTRE MISSION, NOTRE RAISON D'ÊTRE

" Garantir le confort et la sécurité de tous nos clients, y compris les plus fragiles, tout en veillant à l'efficacité énergétique des logements ".



NOS VALEURS

Depuis la création de notre Groupe, **nous nous appuyons sur des valeurs fortes** autour desquelles s'articulent nos activités.

TALENT

Nous recherchons sans cesse de **nouveaux talents**, et encourageons la **diversité**, l'**accompagnement**, la **formation** et la **montée en compétence** de nos collaborateurs.

PROXIMITÉ

Solidarité, partage et bienveillance sont des notions primordiales au sein de notre Groupe. Ce qui nous conduit à **promouvoir les échanges locaux** avec l'ensemble de nos parties prenantes.

DYNAMISME

Nous nous appuyons sur les **nouvelles technologies** pour créer des offres et des **prestations toujours plus novatrices, diversifiées et individualisées**, et ainsi répondre au mieux aux besoins de nos clients.

ENGAGEMENT

Nous nous engageons chaque jour à **garantir la sécurité des habitants**, la **qualité des services** que nous proposons et le **bon déroulement** de nos interventions.



POLITIQUE GÉNÉRALE

NOTRE AMBITION

Nous intégrons depuis toujours les **préoccupations sociales, sociétales et environnementales dans nos activités** opérationnelles, notre management, et dans notre stratégie de développement. Notre ambition : **être un acteur national, différencié et qualitatif de la maintenance immobilière** pour les bailleurs sociaux et les particuliers tout en continuant de proposer et d'innover.

NORMES ET CERTIFICATIONS GROUPE



Version 2015, certifié depuis 2008 : Logista Hometech veille à maintenir un haut niveau de qualité de prestations pour ses clients.
(concernant les entités LOGISTA HYGELYS, ATELIANCE et ORTHOS)



Version 2015, certifié depuis 2016 : Logista Hometech veille à réduire son impact environnemental en adaptant son système de production, de gestion et de fonctionnement.
(concernant les entités LOGISTA HYGELYS, ATELIANCE et ORTHOS)



En 2022, Logista Hometech a atteint le niveau Maîtrise trophée Argent de l'ISO 26 000, et a atteint un taux de maturité de 69%.



En 2022, le Centre de Relation Clients du Groupe Logista Hometech a reçu la Certification HS2 pour son offre Senior+, valable jusqu'en 2026.

DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE DE LA POLITIQUE GÉNÉRALE

C'est ce que nous voulons faire, et comment nous voulons le faire pour atteindre notre ambition.

Notre Politique Générale s'appuie sur 5 piliers fondamentaux afin d'accompagner notre projet Groupe. En 2022 nous avons en ce sens réuni nos politiques QSE et RSE.



PILIER 1 : STRATÉGIE MÉTIERS

BUSINESS

Assurer une performance économique suffisante pour **maintenir notre pérennité et notre indépendance**. Nous souhaitons atteindre une dimension nationale sur le marché de l'Habitat Social et **déployer une diversification d'activités significative orientée particulièrement vers le marché des Particuliers**.

FONCTIONNELLE

Construire des fondations profondes, fortes et prospectives pour **accompagner la stratégie business et le projet d'entreprise**.

ENGAGEMENTS

- Atteindre une dimension nationale sur le marché de l'Habitat Social
- Diversifier nos activités sur le Marché Privé
- Assurer le développement du Groupe
- Structurer nos systèmes de gestion et d'information



PILIER 2 : QUALITÉ ET MAÎTRISE DES PROCESSUS

Avec l'appui de notre système de management "intégré" nous supervisons les **enjeux hygiène, environnement et qualité/sécurité** pour la satisfaction de nos clients et la sécurité de nos salariés.

- **Qualifications, certifications et ISO**
- Maîtrise des **indicateurs clés métiers**
- **Amélioration continue**

ENGAGEMENTS

- Maintenir notre système ISO 9001 et 14001 et l'ensemble de nos certifications et qualifications métiers.
- Obtenir la Certification ISO 45001 (Santé et Sécurité au Travail)
- Assurer la montée en maturité de l'ISO 26000
- Agir en faveur de l'environnement

PILIER 3 : EXPÉRIENCE CLIENTS

Développer l'expérience clients et conforter nos relations de confiance.

- **Offrir une expérience optimisée et personnalisée** permettant des **interactions faciles et agréables** sur tout le parcours clients
- **Augmenter la fidélisation et favoriser les recommandations**
- **Renforcer les liens**
- **Tenir la promesse de marque**

ENGAGEMENTS

- Offrir à nos clients des interactions de qualité tout au long de leur parcours pour se différencier et les fidéliser
- Ecouter nos clients et répondre à leurs attentes en engageant des « Chantiers de réparation » (réponses aux dysfonctionnements)
- Offrir une proximité, un accès simple à nos services et des interventions de qualité
- Assurer notre engagement en tant que partenaire de confiance pour contribuer à la réussite de nos clients
- Faire preuve de dynamisme pour proposer des solutions nouvelles et des expérimentations innovantes
- Rassembler nos talents, notre énergie et notre expertise pour assurer le meilleur accompagnement possible



PILIER 4 : EXPÉRIENCE COLLABORATEURS

Engager durablement l'ensemble des collaborateurs par la **mise en œuvre de l'Expérience Collaborateurs** :

- **Concrétiser nos valeurs** en direction de l'ensemble de nos salariés
- **Définir notre mode de management attendu**
- **S'assurer que nous offrons l'expérience collaborateurs définie** (moyens, formation, parcours)

ENGAGEMENTS

- Offrir à nos collaborateurs une expérience unique afin qu'ils puissent s'épanouir professionnellement et personnellement
- Être toujours plus proches de nos collaborateurs, les écouter, les accompagner et les reconnaître à tous les niveaux de l'entreprise
- Adapter les moyens pour exercer les métiers plus sereinement et encourager les évolutions et les ambitions
- Faciliter l'accès la formation et la mobilité interne
- Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs en réduisant les risques sur les lieux et postes de travail tout en maîtrisant nos processus
- Renforcer l'animation, la communication et la transmission d'informations
- Informer sur la politique de rémunération globale

PILIER 5 : ACTION SOCIÉTALE

Être un **acteur local engagé sur les territoires sur lesquels nous sommes implantés.**

ENGAGEMENTS

- Concrétiser notre démarche en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs d'être acteurs de l'action sociale sur nos territoires
- Privilégier le recrutement local et encourager la diversité des talents
- Dialoguer avec les acteurs locaux d'insertion et les écoles afin de diversifier les moyens d'accès à nos métiers

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Nous souhaitons offrir à l'ensemble de nos parties prenantes des **interactions qualitatives**, tout en tenant compte des **enjeux environnementaux, sociétaux, sociaux** et **économiques** liés à notre activité.

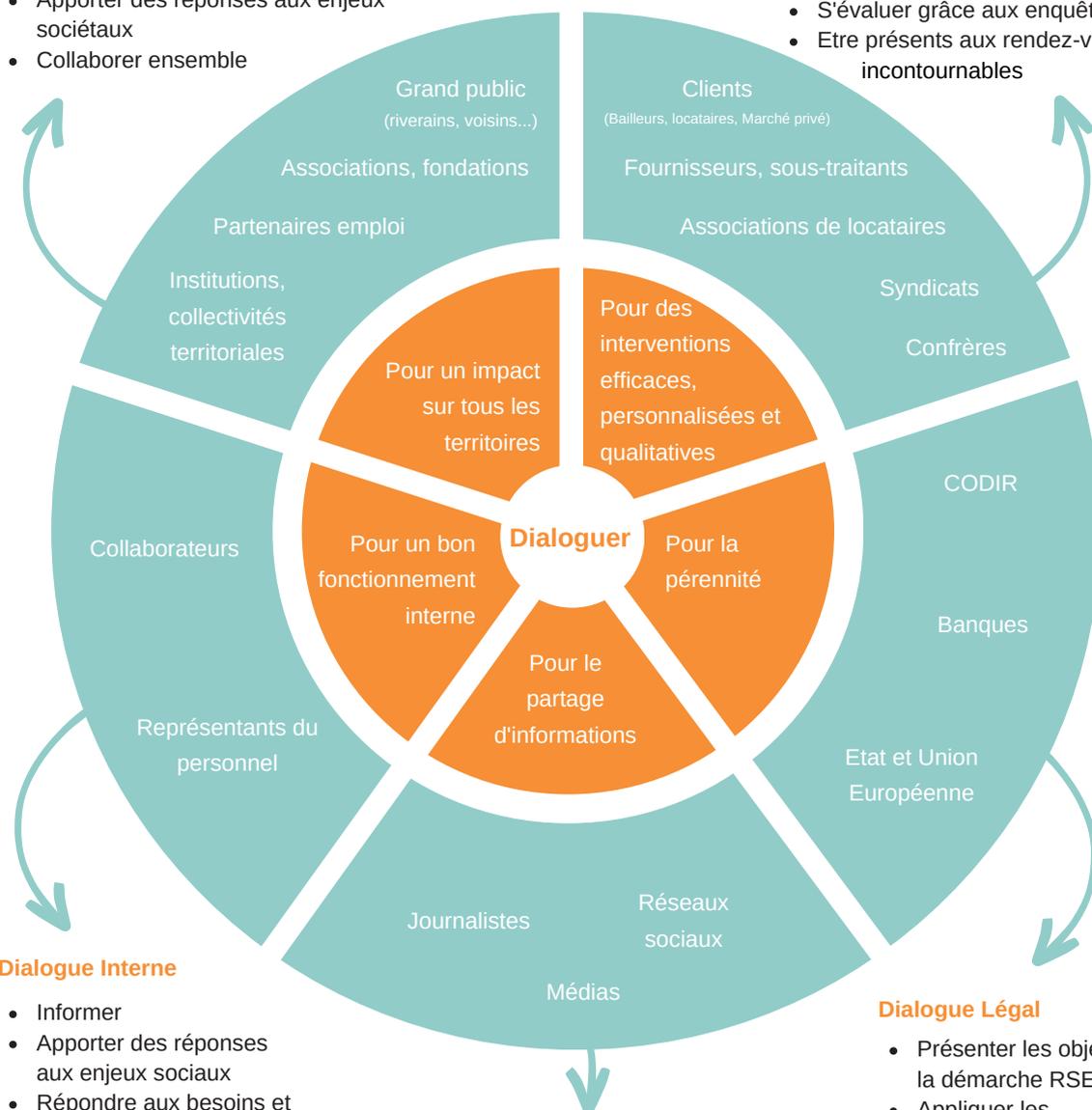
Transparence, écoute et **proximité** : des notions centrales que nous avons à cœur de maintenir dans nos différents échanges, afin de construire des relations de confiance.

Dialogue de Proximité

- Contribuer au débat et à la réflexion sur tous les territoires
- Apporter des réponses aux enjeux sociétaux
- Collaborer ensemble

Dialogue Business

- Fixer le cadre des interventions
- Donner les moyens techniques et financiers
- Prendre la mesure des projets
- S'évaluer grâce aux enquêtes clients
- Etre présents aux rendez-vous incontournables



Dialogue Interne

- Informer
- Apporter des réponses aux enjeux sociaux
- Répondre aux besoins et attentes des collaborateurs
- Favoriser l'engagement, la fidélisation, la promotion...

Dialogue Informatif

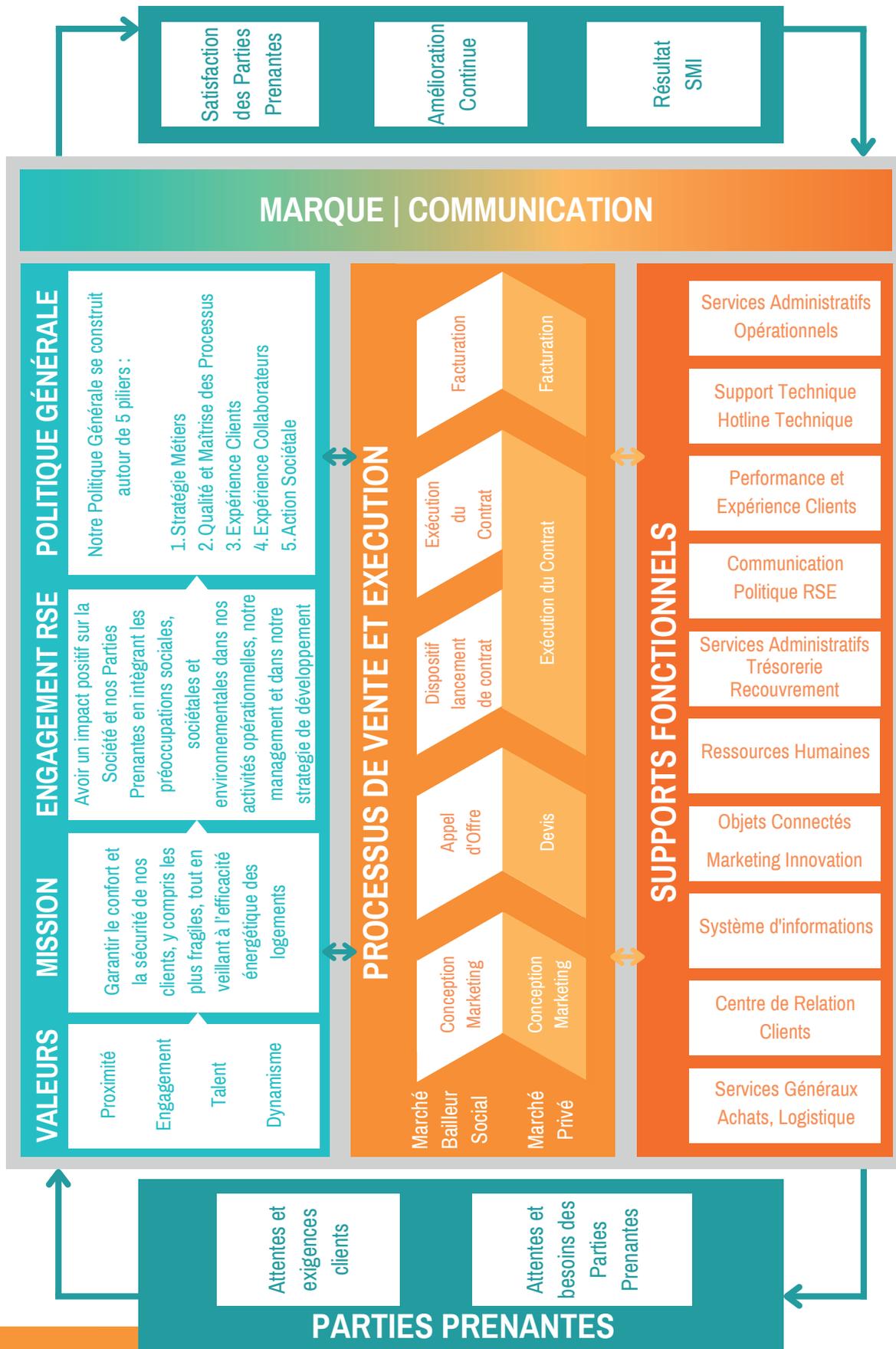
- Communiqués de presse, dossiers de presse
- Interviews
- Valorisation des activités, des métiers, des personnes

Dialogue Légal

- Présenter les objectifs, la démarche RSE...
- Appliquer les réglementations et lois en vigueur
- Fixer les orientations stratégiques
- Rendre compte



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



GOUVERNANCE FINANCIÈRE

PRÉSERVER LA PÉRENNITÉ ET L'INDÉPENDANCE FINANCIÈRE

Notre Direction prend l'intégralité de ses décisions en considérant tous les risques pour la pérennité du Groupe et la préservation du capital familial. Notre stratégie repose avant tout sur notre **durabilité** et notre **indépendance financière**. Nous veillons à mobiliser l'ensemble de nos équipes opérationnelles et fonctionnelles afin d'assurer le développement de l'entreprise.



ÊTRE TRANSPARENTS SUR NOS FINANCES

L'ensemble de nos **bilans financiers** sont contrôlés et approuvés par deux **Commissaires aux Comptes**. Ces Commissaires aux Comptes s'assurent de la bonne santé de nos finances, en s'appuyant sur nos process internes afin de fonder leurs jugements. Après approbation, selon les codes du commerce, nos **comptes** sont certifiés et publiés chaque année.

TRAVAILLER AVEC DES ACTEURS BANCAIRES NATIONAUX



Logista Hometech a à cœur de s'engager avec des **acteurs nationaux et locaux** pour assurer le bon fonctionnement de ses activités et contribuer au développement du territoire. C'est pourquoi **l'ensemble de nos comptes bancaires** sont localisés en France, et nous travaillons exclusivement avec des **partenaires bancaires nationaux**.



2

ENGAGEMENTS SOCIAUX

Logista Hometech s'investit au quotidien pour accompagner ses collaborateurs, écouter leurs ambitions, et améliorer leur bien-être et leur sécurité.

ÉCOUTER NOS ÉQUIPES

Suite à une enquête interne réalisée à l'échelle du Groupe en 2021, des objectifs ont pu être identifiés afin d'améliorer la satisfaction de nos collaborateurs et de leur offrir une expérience optimisée.

Des chantiers ont été identifiés, portant notamment sur la création d'outils visant à renforcer l'animation, la communication et l'information interne, et la réalisation d'une étude sur la politique de rémunération globale.

Nous avons déployé en Juin 2022 le premier bilan social individuel «LogisTAREM» destiné à l'ensemble de nos collaborateurs ayant travaillé au sein de Logista Homotech durant l'année 2021.

L'objectif de cet outil est d'apporter des réponses claires pour **aider nos collaborateurs à prendre conscience de l'importance que nous accordons à leur engagement au sein du Groupe.**

LogisTAREM leur a en effet permis de mettre en éclairage les différentes composantes salariales, mais aussi d'avoir une **vision globale de l'évolution de leur carrière** d'une année sur l'autre. Afin de les aider à se familiariser à ce nouvel outil, des temps d'échange entre le collaborateur et le manager ont été systématiquement organisés.



S'ADAPTER POUR MIEUX ACCOMPAGNER

RÉORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

En soutien de notre stratégie de développement nous avons réorganisé notre **Direction des Ressources Humaines** en Septembre 2022, afin d'accompagner de manière plus homogène tous les territoires, toutes les agences, toutes les structures opérationnelles et fonctionnelles, toutes les entreprises ainsi que tous les collaborateurs du Groupe de manière encore plus performante, fluide et moderne.

- Le **Pôle d'Appui Opérationnel**, ayant pour vocation d'être encore plus proche des équipes opérationnelles Logista Hometech en agences, pour les accompagner et les aider dans leur développement.
- Le **Pôle Central**, ayant pour vocation de mutualiser et d'optimiser nos processus de production et de gestion des dossiers administratifs du personnel.

Notre Direction des Ressources Humaines comprend également un **pôle Formation** global, et développe un pôle expert dédié à l'**amélioration de l'Expérience Collaborateurs**.

ZOOM : DIGITALISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Notre Direction des Ressources Humaines développe de nombreux outils digitaux pour améliorer la gestion de nos « richesses humaines » et permettre à chacun de gagner en fluidité, réactivité, interactivité...

Ainsi, plusieurs nouvelles solutions facilitant le parcours de nos collaborateurs seront déployées auprès de nos collaborateurs en 2023 : bulletins de paye dématérialisés, contrats de travail signés électroniquement, suivi digital des recrutements, gestion électronique des compétences et entretiens annuels, inscription en ligne aux formations, etc...

RÉORGANISATION DES SERVICES ADMINISTRATIFS OPÉRATIONNELS

Affirmant notre volonté de répondre au mieux aux besoins de nos collaborateurs, d'améliorer la transmission d'informations descendantes et ascendantes, de favoriser la montée en compétences et en autonomie de nos équipes et d'optimiser leur productivité, nous avons revu l'**organisation de nos Services Administratifs Opérationnels**.

En 2022, notre Service Administratif Opérationnel a intégré des **Responsables Administratif(ve)s Opérationnel(le)s (R.A.O.)**, en lien direct avec nos **Responsables Administratif(ve)s de Territoire**.

Expert(e)s dans leur domaine, les R.A.O. assurent la formation et offrent un accompagnement

dans la réalisation des missions des **Responsables Administratif(ve)s de Territoire**.

Afin de **faciliter le relai d'informations**, des rencontres sont organisées régulièrement entre nos Directeur(rice)s/Managers, et nos équipes opérationnelles :

- **1 comité Administratif trimestriel** réunissant tout(e)s nos Responsables Administratif(ve)s de Territoire
- **1 réunion de Territoire mensuelle** au sein de notre site administratif basé à Saint-Laurent-Blangy
- **1 réunion d'Agence mensuelle** entre le ou la Responsable d'Agence et ses équipes.

ZOOM : RÉORGANISATION DE NOTRE MAGASIN CENTRAL

Localisé à Hénin Beaumont, le Magasin Central de Logista Hometech concentre une grande partie des stocks dédiés à nos équipes, notamment les équipements et pièces de remplacement nécessaires à leurs interventions quotidiennes. Composé de Magasinier(e)s expert(e)s, en charge des commandes, réceptions et réapprovisionnements des agences, notre Magasin Central a évolué en 2022 afin de répondre plus efficacement aux besoins de nos équipes. Pour offrir plus de fluidité et de flexibilité, le Magasin Central est désormais composé d'une seule équipe de Magasinier(e)s pluri-compétent(e)s formé(e)s en interne pour pallier à toutes les demandes. Les membres de cette équipe ont une vision transverse qui leur permet d'anticiper avec plus de précision les besoins de nos Agences.



RÉVISION DE NOTRE SAV INFORMATIQUE

Notre DSI a mis en place cette année un **nouvel outil de support informatique** pour nos équipes opérationnelles et fonctionnelles : «**Help Me**».

Cette plateforme de création de tickets, plus intuitive, permet d'**envoyer des demandes ou de signaler des problèmes, d'avoir un suivi en temps réel** de l'avancement des tickets notamment via des notifications mail, et de visualiser l'ensemble des demandes personnelles envoyées à nos différents services.

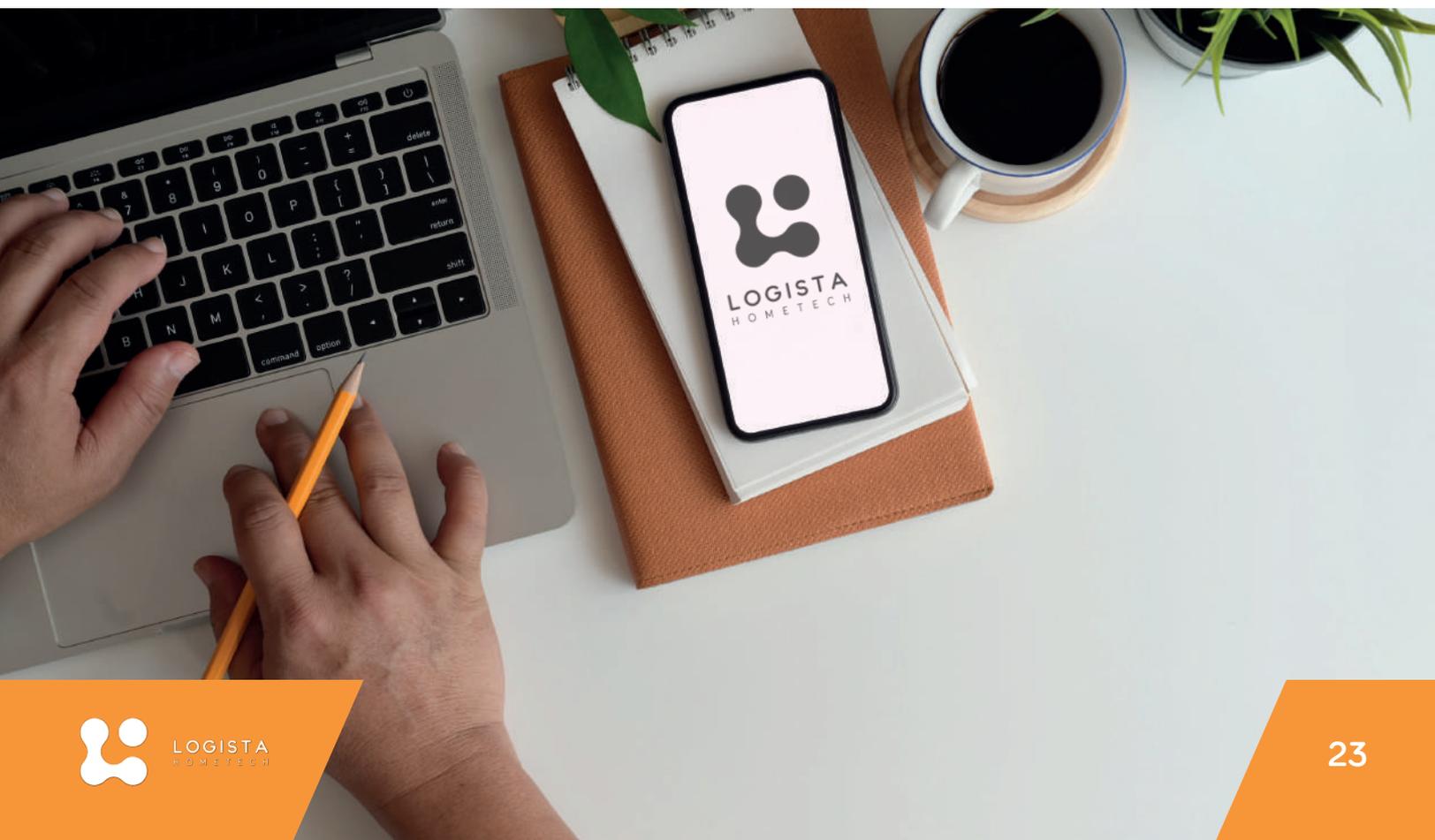
Ainsi, nos équipes support sont plus à même de **prioriser les demandes de nos collaborateurs**, et de **satisfaire au mieux leurs besoins**.

En complément de ce nouvel outil, nos équipes informatiques se mobilisent également sur un **chantier d'optimisation d'exécution et de puissance de nos serveurs** pour offrir à nos collaborateurs un gain de temps et de productivité.

En 2022, notre Direction Informatique a imaginé un **nouveau service clé en main pour la location, la réparation et le remplacement des téléphones portables de nos équipes opérationnelles**.

Désormais équipé(e)s d'un téléphone durci et antichoc pour réduire les risques de casses lors de leurs interventions, nos Technicien(ne)s bénéficient désormais d'un **SAV optimisé en cas de dysfonctionnement de leur smartphone**. Ainsi, en cas de signalement d'une défaillance, nos équipes informatiques peuvent effectuer un **pré-diagnostic à distance**, et notre opérateur garantit un **remplacement sous 72h maximum**.

La phase suivante de cette recherche permanente de la meilleure performance des systèmes d'information est d'une part la **refonte de notre réseau data et voix** et d'autre part le **redéploiement de nos capacités et ressources de développement d'application**.



ENGAGER NOS ÉQUIPES DANS LE PROJET D'ENTREPRISE

Etant **certifié ISO 9001 depuis 2008**, Logista Hometech a pu mettre en place un système de management de la qualité. Par conséquent nous concrétisons notre volonté de conserver une organisation structurée ainsi qu'une méthode de travail uniforme.

Nous souhaitons impliquer l'ensemble de nos collaborateurs dans les grands projets et les réussites de notre Groupe.

Depuis 2021, et l'adoption de notre **Politique Générale construite autour de 5 piliers**, nous **impliquons nos Directeur(rice)s**, dans la réalisation d'objectifs spécifiques liés aux engagements du Groupe.

En 2022, nous avons élargi cette prise

d'engagements à l'échelle de nos **Managers** (Responsables de services et de structures).

Nous nous appuyons sur notre outil de mesure de la performance «**Performax**» pour mesurer la réalisation de nos objectifs.

Celui-ci nous permet de **construire des indicateurs de performance pour chacun de nos piliers**, et de les évaluer de manière égale et transparente sur des critères définis.

Ainsi, tous **nos collaborateurs s'appuient sur une même grille de lecture pour piloter leurs équipes**. Nos agences de production étant la base de la pérennité de notre Groupe, elles seront les premières utilisatrices de cet outil.



ENCOURAGER LES AMBITIONS DE CHACUN

Chez Logista Hometech, chaque collaborateur est acteur de son parcours !

80% de nos membres de l'encadrement ont exercé le métier de Technicien de Maintenance et Services.

Nous sommes fiers de voir nos collaborateurs évoluer et accomplir leurs ambitions !



TÉMOIGNAGE : JONATHAN, RESPONSABLE DE GESTION DE PRODUCTION

"Titulaire d'un DEUST IOSI (Informatique d'Organisation et Système d'Information) depuis 2003, j'ai intégré Logista Hometech en 2011 en tant que Magasinier au sein de l'agence de Wasquehal. En 2012, je suis devenu Responsable de cette agence, puis de celle de Valenciennes en 2015. J'ai ensuite évolué en tant que Chargé de Projet au sein du service Gestion de Production : j'étais en charge de l'optimisation de la gestion des stocks en agence, et j'ai appris à chiffrer les appels d'offres et à faire les analyses de rentabilité des marchés. Grâce à cela, j'ai eu l'opportunité de rejoindre le service Commercial en 2019, en tant que Chargé de Projet sur de nouvelles missions.



En Février 2021, j'ai intégré la direction Performance et Expérience Clients en tant que Responsable de Gestion de Production. En plus de mes précédentes missions, je suis désormais Responsable du pôle Reportings (gestion des requêtes de nos agences). Je suis également activement impliqué dans la discipline de l'Expérience Clients : j'ai participé à la création des enquêtes de satisfaction effectuées auprès de nos clients bailleurs et locataires, et de nos collaborateurs, ainsi qu'à l'élaboration des tableaux de suivi des résultats de ces enquêtes. J'ai également pris part aux sessions de formation sur l'Expérience Clients effectuées auprès de nos Responsables d'Agences et de Territoires. Enfin, je suis le coordinateur principal de notre outil de pilotage et de mesure de la performance : Performax. Grâce à lui, nos agences et services pourront piloter facilement leur activité au quotidien au travers d'indicateurs individualisés.

J'ai besoin d'être constamment stimulé pour pouvoir m'épanouir pleinement dans ma vie professionnelle, c'est pourquoi j'ai beaucoup appris et évolué au sein du Groupe. Ce qui est le plus plaisant dans mon poste actuel est la diversité des tâches qui m'incombent. Une journée ne ressemble à aucune autre. De plus, le fait d'appartenir à une direction transverse me permet d'acquérir un certain recul sur le Groupe et les décisions à prendre au quotidien".



ZOOM : UNE PLATEFORME DÉDIÉE À LA MOBILITÉ INTERNE

Notre site interne Actusalariés met à disposition de l'ensemble des collaborateurs des offres de recrutement internes qui sont renouvelées régulièrement. Cette rubrique de diffusion d'annonces permet à nos collaborateurs d'être informés des postes à pourvoir dans nos agences et services.

PARCOURS COLLABORATEURS

L'expérience collaborateur, représente l'ensemble des ressentis du collaborateur tout au long de son parcours au sein de l'entreprise, de son recrutement jusqu'à son départ. Nous mettons en œuvre diverses actions visant à mesurer et surtout à améliorer de manière continue l'expérience vécue par nos collaborateurs, qui représentent le cœur même de notre Groupe.

Poussés par cette conviction, nous avons fait de l'écoute et de la satisfaction de nos collaborateurs une priorité, et avons intégré l'Expérience Collaborateurs comme un pilier fondamental de notre Politique Générale.

L'ambition de Logista Homotech pour ce pilier est de pouvoir faire vivre à nos collaborateurs, tout au long de leurs parcours professionnel, une expérience unique afin qu'ils portent fièrement le projet d'entreprise. Pour cela, deux objectifs :

- Etre toujours plus proches de nos collaborateurs, les écouter, les accompagner, et les reconnaître à tous les niveaux de l'entreprise,
- Adapter les moyens pour qu'ils puissent exercer leur métier sereinement, et encourager leurs évolutions et leurs ambitions.

C'est dans ce cadre que notre Direction des Ressources Humaines va intervenir afin de développer et déployer cette stratégie d'Expérience Collaborateurs.

Notre ambition : donner un cadre « adéquat » aux collaborateurs afin qu'ils puissent travailler dans les meilleures conditions, maximiser leur engagement et leur fidélité afin de préserver nos Talents mais aussi d'en attirer de nouveaux, et leur porter la meilleure attention possible de la même manière qu'ils se consacrent à nos clients.

Pour cela, nous avons défini un plan d'action construit autour de 6 items sur lesquels nous souhaitons agir en priorité :

- Valoriser le pilier Expérience Collaborateurs dans la Politique Générale,
- Animer – communiquer – informer,
- Retravailler les moments clés du Parcours Collaborateur,
- Renforcer nos managers,
- Prendre soin des collaborateurs,
- Construire une politique de rémunération globale.



INCLUSION ET DIVERSITÉ, LA RICHESSE LOGISTA HOMETECH

La richesse d'une entreprise réside avant tout dans la diversité de ses talents ! Nous avons la conviction que les talents peuvent venir de tous les horizons, et nous accompagnons chaque collaborateur afin qu'il puisse s'épanouir pleinement dans sa vie professionnelle.



ACCOMPAGNER LES TALENTS EN SITUATION DE HANDICAP

L'inclusion professionnelle et le handicap sont des thématiques majeures dans l'esprit du Groupe. En 2022, Logista Hometech a mis un point d'honneur à renforcer la **sensibilisation de ses collaborateurs sur le handicap**, et à **nouer des partenariats durables avec divers organismes de placement spécialisés**. Nous transmettons notamment l'intégralité de nos offres de recrutement à **Cap Emploi** pour qu'elles soient diffusées au sein de leurs structures, et soient plus visibles auprès de candidats en situation de handicap.

Nous mettons tout en œuvre pour faciliter le quotidien de nos collaborateurs en situation de handicap **en adaptant leurs outils et postes de travail, en nous appuyant sur l'expertise d'ergonomes et de la Médecine du Travail**.

Cette année a également été marquée par la nomination de notre **premier Référent Travailleurs Handicapés**.

TÉMOIGNAGE : CATHERINE, CHARGÉE DE FORMATION & PROCESS



"Au fil des années, j'ai commencé à avoir des douleurs de plus en plus fortes aux cervicales, au bras droit et au poignet, dues à une mauvaise posture à mon poste de travail. Etant droitière, cela me pénalise et me gêne au quotidien.

En partenariat avec la médecine du travail et les Services RH et HQSE de Logista Hometech, nous avons imaginé une adaptation de poste plus adéquate. Etant amenée à faire de nombreux déplacements dans mon métier, on m'a attribué un véhicule avec une boîte automatique.

Grâce à ces équipements adaptés, mes conditions de travail sont plus appropriées à mon handicap et je suis plus à l'aise dans mes mouvements. En parallèle, je fais attention à mieux me positionner afin de minimiser les douleurs et mieux les gérer".



ZOOM : GUILLAUME, ASSISTANT TRÉSORIER



"Mon poste est administratif et je passe la plupart de mon temps sur un ordinateur. Je travaille sur différents logiciels comptables et de recouvrement. Né avec un strabisme, je me suis fait opérer plus jeune, mais malheureusement l'opération ne s'est pas très bien passée. Aujourd'hui j'ai une déficience visuelle très importante.



J'ai désormais 2 bras articulés pour mes écrans d'ordinateur ce qui me permet de les rapprocher et de les incliner selon la luminosité et ma fatigue visuelle. J'ai également un Clover book qui me permet d'agrandir les documents papiers sous le même principe qu'un projecteur. Cette adaptation était un enjeu crucial pour moi ! Cela m'évite une fatigue supplémentaire non négligeable et me permet de me sentir considéré, compris et écouté dans l'entreprise. Je me sens bien dans mon poste aujourd'hui !"

ZOOM : DUODAY 2022

En 2022, Logista Hometech a participé pour la 2ème année consécutive à l'initiative DuoDay ! Cet évènement consiste à accueillir, le temps d'une journée, des stagiaires en situation de handicap pour leur faire découvrir un métier, et ainsi les aider à construire leur parcours professionnel. Cette année, nous avons pu concrétiser 8 offres de stage !



Michèle et l'équipe Travaux tous Corps d'Etat



Aurélien et Laurent, agence de St Omer



Elsa et Mathilde, agence de Toulouse

ENCOURAGER LA PARITÉ ET L'ÉGALITÉ

Logista Hometech s'engage pour **renforcer la parité au sein de ses différentes structures**. L'égalité Homme/Femme est un des sujets majeurs qui régissent notre politique et nos actions en termes de **recrutement**, de **rémunération**, d'accès aux **avantages sociaux**, et de **distinctions entre vie privée et vie professionnelle**.

Suite à la signature d'**accords portant sur l'Égalité Professionnelle** concernant les collaborateurs de notre Centre de Relation Clients en 2021, nous avons élargi notre périmètre d'actions en vigueur sur cette thématique en signant cette année des accords similaires pour la majorité de nos structures fonctionnelles et opérationnelles. Les objectifs de ces accords portent notamment sur **l'amélioration des conditions de travail**, de la **politique de rémunération**, de **l'accès à la formation**, ainsi que le renforcement de la **sensibilisation contre la discrimination**. Grâce aux actions menées dans le cadre de nos Accords, notre Indice égalité Homme/Femme a beaucoup évolué.

TÉMOIGNAGE : ANNE-SOPHIE, UNE DE NOS TECHNICIENNES MAINTENANCE ET SERVICES

Flashez le QR Code ci-dessous pour découvrir le témoignage de Anne-Sophie.



ACCOMPAGNER ET RECRUTER

Découvrez notre plateforme de recrutement en flashant le QR Code ci-contre !



LA FORMATION, AXE MAJEUR DE NOTRE POLITIQUE RH

FORMER NOS TECHNICIENS DE MAINTENANCE ET SERVICES

Nous proposons à nos collaborateurs des **formations techniques** et des **formations sécurité** qui leur permettent une **montée en compétences tout au long de leur carrière**. Nous accueillons un grand nombre de candidats en alternance sur nos métiers techniques et supports, afin de les former et de les intégrer à nos équipes en CDI (exemple : CAP installateur thermique, Bac Pro Maintenance Efficacité Energétique, Licence Informatique, Licence Statistiques et Données Décisionnelles...).

LE BAC PRO TMSEC

Fruit d'un **partenariat** entre **Logista Hometech**, le **Lycée Jacques le Caron (Arras)** et le **GEIQ BTP Hauts-de-France**, le Bac Pro TMSEC (MEE) forme les étudiants aux **métiers de la Maintenance et de l'Efficacité Energétique**. Cette formation d'un an comprend des **cours théoriques et pratiques**, au sein du lycée Jacques le Caron, afin d'apprendre le métier de Technicien de Maintenance Logista Hometech. Ainsi, à la fin de chaque année scolaire, **nous offrons à nos élèves les plus méritants un Contrat à Durée Indéterminée** dans l'une de nos agences. **En 2022, nous avons accueilli 12 nouveaux alternants préparant ce diplôme pour l'année 2023.**



ZOOM : ÉCHANGE INTERNATIONAL

Notre partenaire, le Lycée professionnel Jacques le Caron (Arras), a fait partie d'un projet Erasmus entre la France et la Suède en Septembre 2022. A cette occasion, un groupe d'alternants formés au métier de Plombier Chauffagiste dans les Hauts-de-France s'est rendu en Suède, et 5 élèves Suédois se sont rendus en France. L'objectif de cet échange international était de s'imprégner de notre façon de faire, partager des bonnes pratiques, et également de pouvoir valoriser une expérience européenne de leur métier. A cette occasion, notre agence d'Arras a accueilli l'un de ces étudiants, Arsen.



découvrir son témoignage

CENTRE DE FORMATION TECHNIQUE INTERNE

Chaque année, en partenariat avec le GEIQ BTP Hauts-de-France, nous recevons des **étudiants en Contrat de Professionnalisation** durant 9 mois pour **les former au métier de Technicien de Maintenance** en formation qualifiante.

Nous souhaitons apporter un **appui solide** à nos collaborateurs alternants, ou à nos collaborateurs nécessitant une formation qualifiante **pour évoluer dans leur carrière**.

Pour ce faire, notre groupe s'appuie sur **une équipe de formateurs spécialisés sur nos métiers**, et de **deux salles de formation** à Liévin, dans les Hauts-de-France.

Une de ces salles comprend un **plateau thermique et différentes maquettes** qui permettent des mises en situation.

Nous y enseignons la **plomberie**, la **ventilation**, l'**électricité**, la **menuiserie**, l'**utilisation de la mobilité**, la **sécurité**, la **gestion des bons d'intervention**, la réalisation de **visites d'entretien**, les différentes **normes** et les **spécificités rencontrées dans certains logements**, comme la **VMC gaz**, le **3CEp**...

Nos formateurs accompagnent également nos collaborateurs tout au long de leur carrière, dans le cadre de la **formation continue**, **en salle**, ou **directement sur le terrain**.



ZOOM : ENCOURAGER LA RECONVERSION

Découvrez le témoignage de Abdeltif, que nous avons recruté dans le cadre de notre partenariat avec le GEIQ BTP Hauts-de-France. Il a souhaité renouveler son engagement pour le bien-être des personnes en intégrant Logista Hometech comme Chauffagiste.



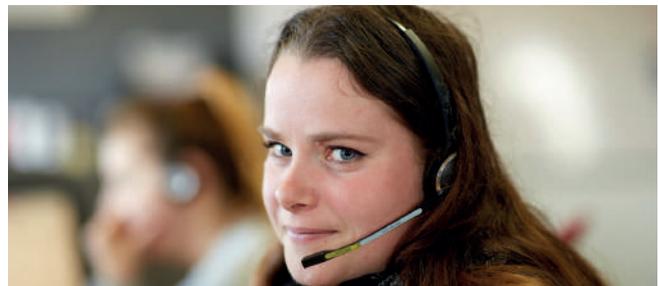
découvrez son témoignage

SUPPORTS TECHNIQUES

Notre Hotline Technique offre une **assistance technique par téléphone** afin d'optimiser le temps d'intervention et de réduire le taux de reprogrammation des interventions dans les logements.

Des **supports documentaires** sont mis à la disposition de nos équipes opérationnelles pour leur **transmettre les connaissances nécessaires au bon déroulement des interventions**.

Notre Direction Technique effectue tout au long de l'année une **veille technique et réglementaire** afin d'informer l'ensemble de nos Responsables d'agences sur la situation du marché et les évolutions de nos métiers.



FORMATION INITIALE ET CONTINUE AU SEIN DU CENTRE DE RELATION CLIENTS

Notre Centre de Relation Clients propose aux nouveaux arrivants une **formation Initiale** comprenant plusieurs **modules créés exclusivement en interne**.

Cette formation permet d'accueillir des profils très divers, avec ou sans expérience, qui seront à terme en capacité de maîtriser nos outils et de développer des connaissances techniques facilitant l'aide au diagnostic pour la prise en charge des appels de locataires.

ZOOM : FORMATION CONTINUE

Nous avons conscience que l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs passe par l'accès à la formation, tout au long de leur carrière. Le Centre de Relation Clients propose des modules de formation continue qui permettent à nos Conseiller(e)s Clientèle de développer des compétences qui pourront être valorisées dans leur vie professionnelle comme dans leur vie personnelle. Plusieurs ateliers ont fait leurs preuves auprès de nos équipes :

- Gestion des appels difficiles
- Atelier de négociation
- Esprit de Synthèse et rédaction d'écrits professionnels
- Gestion du stress

ZOOM : FORMATION SÉNIOR

Notre Centre de Relation Clients a créé la cellule Senior+ en 2021, afin de répondre spécifiquement aux besoins des publics plus fragiles et en perte d'autonomie. Souhaitant offrir aux Conseiller(e)s Clientèle de cette cellule des compétences solides et fiables, le Centre de Relation Clients Logista Hometech a organisé des visites et des sessions de formation dédiées à l'adaptation et à l'écoute des publics seniors. Ainsi, nos collaborateurs ont pu bénéficier de la formation « Mieux comprendre le vieillissement », et en complément, ils ont également pu visiter les locaux de l'Association Santélyls, spécialiste de la santé à domicile, le temps d'une journée. Au programme : immersion au sein du Centre de Relation Clients de l'association, cours théoriques sur les pathologies liées à l'âge, et enfin, test du simulateur de vieillissement.



FORMATION DES MANAGERS

Logista Hometech met un point d'honneur à **identifier les besoins en formation** de ses talents et à leur **proposer des outils adaptés pour évoluer et faciliter leurs missions au quotidien**.

En 2022, nous avons élaboré un parcours de formation à destination de l'ensemble de nos managers opérationnels (Responsables de territoires et d'agences).

L'objectif :

- Apporter une **vision transverse de leur métier**
- Leur proposer des **outils pour optimiser le pilotage de leurs agences/services**, le management de leurs équipes et leurs relations clients.

4 thématiques ont été proposées en 2022 :

- **Management** : pour les aider à renforcer les bons styles de management en fonction des collaborateurs et des situations, à fédérer les équipes, et à prendre conscience des enjeux liés à leur fonction...
- **Commerce** : pour leur donner des outils de pilotage des relations avec nos Clients.
- **Ressources Humaines** : pour leur rappeler des principes fondamentaux en matière de Ressources Humaines et de sécurité, et nos procédures.
- **Outils de performance** : pour les former à notre outil de Pilotage de la Performance et aux indicateurs clés de leurs activités.



SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

ŒUVRER POUR LA SÉCURITÉ DE TOUS NOS COLLABORATEURS

Veiller à la **sécurité de nos collaborateurs** et **prévenir les risques** pouvant survenir sur les lieux et postes de travail sont des engagements majeurs de notre pilier «Expérience Collaborateurs». Pour assurer cette sécurité et veiller à ce que les gestes et équipements de protection individuels soient bien appliqués et portés, notre **service Hygiène Qualité Sécurité et Environnement (HQSE) multiplie les campagnes de sensibilisation** auprès l'ensemble de nos collaborateurs.

Par le biais d'actions de prévention, d'analyse et de dialogue avec nos équipes opérationnelles et fonctionnelles, le service HQSE Logista Hometech permet à chacun de prendre en compte les enjeux liés à la sécurité et de participer à son amélioration. Souhaitant faire reconnaître notre engagement pour préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs et mettre en place des leviers d'amélioration continue dans ce domaine, nous nous sommes **engagés en 2022 dans la démarche exigeante de l'obtention de la certification ISO 45001.**

ZOOM : SÉCURITÉ AWARDS

Lancée pour la première fois en 2020, la campagne des «Sécurité Awards», consiste à valoriser les sites et agences de Logista Hometech n'ayant déclaré aucun incident ni accident sur l'année écoulée. Durant l'édition des Sécurité Awards 2022, portant sur les résultats de l'année 2021, 7 agences ont été récompensées d'un diplôme, ainsi que notre Magasin Central, lauréat deux années consécutives.



ZOOM : PRÉVENTION ROUTIÈRE

Avec plus de 1000 véhicules au sein de notre flotte automobile, notre Groupe met un point d'honneur à sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs aux risques routiers :

- Messages de prévention routière à nos collaborateurs, notamment lors d'évènements externes particuliers (évolution des prix du carburant, changement de saison...) afin de les tenir informés des dernières actualités et de leur rappeler les bonnes pratiques.
- Campagnes de communication internes nationales visant à prévenir les accidents de la route survenant sur notre flotte de véhicules, et plus largement sur les risques routiers.
- Quarts d'heure sécurité "Risques alcool et conduite" et "Risques drogues et médicaments".



S'ENGAGER POUR LE RESPECT DE NOS COLLABORATEURS

« **Respect, tous engagés** »... voilà le titre de la campagne nationale de sensibilisation et de communication que Logista Hometech a lancé fin 2022 auprès du grand public.

Servir le meilleur niveau de qualité de service et d'expérience utilisateur pour satisfaire les attentes de nos clients est notre challenge quotidien. Nos métiers sont certes techniques, mais se fondent aussi sur les relations humaines et le savoir-être. **S'assurer d'interactions agréables et respectueuses entre les différents interlocuteurs** (clients, locataires, partenaires, ou collaborateurs,..) est un gage de succès.

Par la campagne de sensibilisation «Respect, tous engagés», nous souhaitons **encourager les bonnes pratiques**, simples et quotidiennes du Respect mais également **dénoncer les quelques dérives intolérables, physiques ou verbales, que nous pouvons rencontrer.**

Le Respect est la base du «vivre ensemble». Ce fondamental est indispensable pour satisfaire nos clients. Ce fondamental est indispensable à la valorisation et l'attractivité de nos métiers, à la fidélisation de nos équipes, et à l'engagement quotidien de tous les collaborateurs.

Cette campagne s'est appuyée sur les différents médias disponibles au sein de l'entreprise : affichages et animation agences, sites internet, intranet, réseaux sociaux, affichages sur nos véhicules, messages de pré-décrochés, mais également supports externes...

ZOOM : PROTECTION DES COLLABORATEURS

En 2022, Notre Service Hygiène Qualité Sécurité et Environnement (HQSE) a mis en place des protocoles afin d'aider nos collaborateurs à adopter la marche à suivre en cas d'agression physique ou verbale de la part d'un interlocuteur externe. Ce document a également été mis sous forme de bande dessinée ludique affichée dans les agences pour permettre une meilleure visibilité mais également une meilleure compréhension de la part de tous nos collaborateurs.



ZOOM : LUTTER CONTRE LE HARCÈLEMENT

Afin de lutter contre des comportements et actes de harcèlement moral et physique de tous types (menaces, intimidations, brimades) sur le lieu de travail, Logista Hometech dispose d'un référent harcèlement et agissements sexistes désigné en collaboration avec les représentants du personnel.



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Nous mettons en place des mesures pour préserver le bien-être de nos équipes. Fin 2020, notre Service des Ressources Humaines mettait en place un accord sur le Droit à la Déconnexion et un **Accord relatif au Télétravail**.

Un **Accord sur l'Astreinte** est également mis en place afin de mettre l'accent sur l'importance des temps de repos de nos équipes opérationnelles, et de **faciliter la comptabilisation de leurs heures de sortie**. Signé pour notre entité LOGISTA en 2021, notre Groupe a élargi cet accord à nos deux autres entités opérationnelles : EDG et CENSEO.

Notre Centre de Relation Clients met également tout en œuvre pour améliorer le quotidien de nos Conseiller(e)s Clientèle.

Ainsi, des **animations** mensuelles portant sur diverses thématiques y sont organisées. Des **journées axées sur le bien-être** des collaborateurs sont également proposées.

Enfin, pour accompagner au mieux nos collaborateurs dans leur travail au quotidien, des **séances de sophrologie** accessibles à tous ont été programmées.

ZOOM : CRÉER DES ESPACES DE TRAVAIL AGRÉABLES

Le bien-être de nos collaborateurs est un élément clé dans la réalisation de nos activités.

C'est pourquoi nous mobilisons notamment nos Services Généraux et Informatiques afin d'adapter les lieux de travail pour les rendre les plus agréables possible.

Tout est mis en œuvre pour améliorer les conditions de travail de nos Collaborateurs et leur offrir une expérience optimisée.

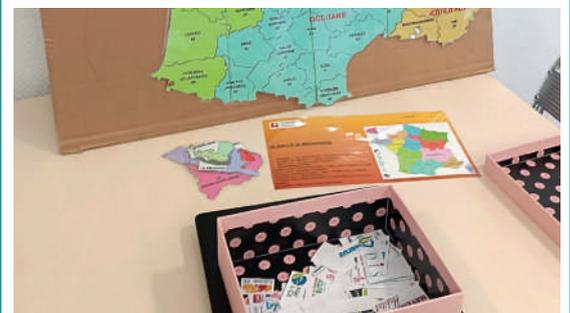


ZOOM : CENTRE DE RELATION CLIENTS, DES ANIMATIONS QUI ONT DU SENS

Durant l'été 2022, le Centre de Relation Clients Logista Hometech a lancé la campagne « Pourquoi je me lève le matin ? » pour permettre à tous les Conseiller(e)s Clientèle de mieux comprendre le contexte de leur métier, et de leur donner une vision plus globale du Groupe, de sa mission et de ses activités.

L'objectif ? Les engager et les sensibiliser grâce à plusieurs animations :

- « Raconte-moi » : pour partager des anecdotes au travail, et les émotions ressenties par les Conseiller(e)s Clientèle dans leur métier.
- « Planifie-moi » : pour mieux comprendre la complexité de la planification et de l'optimisation des rotations horaires.
- « Qui est-ce ? » : pour (re)découvrir les collaborateurs des fonctions support qui œuvrent au quotidien au sein du Groupe, ainsi que leurs missions.
- « Je pars à la découverte » : pour connaître davantage nos Clients Bailleurs Sociaux.
- « Oh parle-moi... » : pour reconstituer l'ensemble des éléments à prendre en compte lors d'un appel.





3

ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Cette année 2022 a marqué un tournant important pour notre Groupe, notamment grâce à la mise en place de projets structurants portant sur les problématiques environnementales. Adoption de nouvelles démarches, actions de communication et de sensibilisation... dans un contexte écologique de plus en plus préoccupant, notre Groupe s'investit pleinement dans la cause environnementale, et implique l'ensemble de ses collaborateurs et de ses parties prenantes externes.

RECONNAÎTRE NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Logista Hometech s'engage dans la préservation de l'environnement et concrétise cette démarche en s'appuyant sur un système de management environnemental basé sur la norme ISO 14001 version 2015. Détenteurs de cette certification depuis plusieurs années, nous sommes fiers d'avoir pu la renouveler en 2022.



GARANTIR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

ACCOMPAGNER LA MAÎTRISE ÉNERGÉTIQUE

Pour permettre à nos clients de réaliser des économies d'énergie, nous proposons des **diagnostics fiables**, mesurant les **bénéfices de la réhabilitation d'un logement**. Nos Technicien(ne)s Maintenance et Services ont la possibilité d'effectuer un **inventaire quantitatif et qualitatif de l'état des équipements d'un logement, ou d'un parc de logements**, afin de mesurer l'obsolescence globale de celui-ci, et de planifier de futurs investissements patrimoniaux.



ZOOM : TRAVAUX D'AMÉLIORATION DES LOGEMENTS

Notre Groupe réalise plusieurs types de travaux visant à améliorer le confort, la qualité, et le niveau de consommation des habitations. Ces travaux, additionnés à l'installation de nouveaux équipements moins énergivores, permettent d'augmenter la durée de vie et l'attractivité des logements. Ces opérations sont principalement réalisées par notre Pôle Travaux Tous Corps d'Etat et notre Pôle Décoration.

Logista Hometech, propose un éventail de solutions à disposition des particuliers. Chaque année, nous proposons à nos clients du secteur privé des **offres de contrats d'entretien de chauffage à la carte**, des **prêts pour financer le remplacement de chaudière** en partenariat avec DomoFinance, et des **travaux de rénovation**.

Ces prestations donnent la possibilité à nos clients d'**allonger la durée de vie de leurs équipements**, de **prévenir des pannes ou dysfonctionnements**, de **remplacer des équipements obsolètes**, et donc de faire des économies d'énergie conséquentes tout en réduisant leur impact environnemental.

RÉHABILITATIONS : GAINS ÉNERGÉTIQUES

Notre service Exploitation et Développement des Objets Connectés **effectue des études afin d'analyser les effets de la réhabilitation des logements**.

Cette étude met en évidence des données résultant de diverses analyses :

- **Analyse du déphasage thermique** (capacité des matériaux composant l'enveloppe de l'habitation à ralentir la pénétration de la chaleur)
- **Analyse du degré thermo hygrométrique**
- **Analyse de l'évolution de la consommation énergétique**

La réalisation de ces études nécessite la pose de divers équipements au sein de chaque logement :

- Des capteurs de mesure de la température et de l'hygrométrie
- Des capteurs Compteur Gaz
- Des capteurs Compteur Electrique

Nos Techniciens portant la compétence "Connecté" sont en mesure de poser l'ensemble de ces équipements. Notre Service Exploitation et Développement des Objets Connectés peut ensuite **réceptionner et analyser le gain énergétique** résultant des travaux de réhabilitation.

ADOPTER LES BONS GESTES

PROPOSER DES SOLUTIONS À NOS CLIENTS

Nos Technicien(ne)s de Maintenance et Service sont les interlocuteurs privilégiés de nos clients locataires et particuliers, et sont en capacité de les **encourager à réduire leur consommation d'énergies** en leur proposant des **conseils pratiques et individualisés** que chaque habitant peut adopter au quotidien. Nous proposons des **documents informatifs destinés à sensibiliser les habitants sur les éco-gestes**. Des guides pratiques sont édités en collaboration avec certains de nos clients Bailleurs Sociaux et distribués lors des Visites d'Entretien par nos Technicien(ne)s.

ZOOM : DES TUTOS POUR TRANSMETTRE LES BONNES PRATIQUES

En mai 2022, Logista Hometech lançait sa chaîne YouTube comprenant une série de vidéos de 2 à 5 minutes visant à accompagner tous les habitants dans les menus entretiens des équipements de leur logement.

Portant sur les thématiques du chauffage, de la plomberie, de la ventilation et de l'électricité, ces vidéos entrent dans notre démarche de promouvoir des contenus permettant d'agir pour la préservation des équipements du logement.

Pour découvrir notre chaîne Youtube, flashez le QR Code ci-contre.



IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS

Le coût des énergies n'a jamais été aussi élevé, et les conséquences environnementales des émissions de CO2 liées à leur consommation sont de plus en plus visibles.

Ce contexte pesant à la fin de l'année 2022 a eu pour conséquence d'accroître la nécessité d'**agir ensemble pour préserver nos ressources énergétiques**, en limitant le gaspillage et en adoptant des gestes simples du quotidien qui auront un impact positif sur le long terme.

Afin de prendre part à cet effort collectif, **nous avons identifié 10 éco-gestes à adopter au travail**, destinés à nos collaborateurs afin de leur permettre de faire des économies d'énergies au quotidien.

En les encourageant à adopter ces bonnes habitudes, nous souhaitons **contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre inutiles**, et améliorer notre impact sur la planète.



**LOGISTA
HOMETECH**

1



ÉCO-GESTES ÉNERGÉTIQUES À ADOPTER AU TRAVAIL

<h3>1</h3>  <p>Éteindre les lumières lorsqu'on sort d'une pièce</p>	<h3>2</h3>  <p>Dégager les fenêtres pour favoriser l'éclairage à la lumière naturelle</p>
<h3>3</h3>  <p>Éteindre l'éclairage intérieur des bâtiments lors des périodes de fermeture et réduire l'éclairage extérieur des bâtiments</p>	<h3>4</h3>  <p>Débrancher les appareils lorsqu'ils sont suffisamment chargés, et débrancher les câbles inutilisés</p>
<h3>5</h3>  <p>Réduire la consommation des ordinateurs en paramétrant leur veille, en les éteignant la nuit, et en baissant leur luminosité</p>	<h3>6</h3>  <p>Réduire ou arrêter les systèmes audiovisuels non indispensables</p>
<h3>7</h3>  <p>Adapter la température par la programmation des équipements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19°C pour les pièces occupées, • 16°C hors période d'occupation, • 31°C si les lieux sont inoccupés plus de deux jours 	<h3>8</h3>  <p>Fermer les portes, stores et volets pour éviter la déperdition ou l'apport de chaleur</p>
<h3>9</h3>  <p>Opter pour le covoiturage permet non seulement de réduire fortement ses émissions de CO2, mais aussi de faire des économies de carburant importantes</p>	<h3>10</h3>  <p>Consulter le Guide de l'Eco-conduite pour optimiser ses dépenses et gérer ses consommations et émissions de carburant</p> <p><small>Mot de passe : hellotw</small></p>

CONTACTS :

Direction Régionale RSE et Communication : communication@logistahometech.fr

Service HQSE : service.hqse@logistahometech.fr

ENCOURAGER LA MOBILITÉ VERTE

REPENSER NOTRE FLOTTE DE VÉHICULES

C'EST BON POUR LA PLANÈTE

En 2022, Logista Hometech a progressé dans la **construction de sa car policy** !

DE LA LOCATION LONGUE DURÉE...

Depuis plusieurs années, notre Groupe a adopté une **politique de location longue durée (LDD) de sa flotte de véhicules**. Cette volonté nous permet de conserver un parc de véhicules récents. **Aujourd'hui, 90% de notre parc de véhicules a moins de 4 ans.**

... VERS L'ÉLECTRIFICATION

Depuis le mois de Janvier 2021, notre parc de véhicules propres a augmenté : notre Groupe possède aujourd'hui une flotte de **plusieurs véhicules électriques ou hybride rechargeable**. Des bornes de recharge de véhicules ont été installées sur certains de nos sites.

Afin d'encourager et de faciliter le choix de nos collaborateurs vers des véhicules de

fonction moins polluants, notre service Flotte Automobile a imaginé le **Pass Mobilité** : une solution proposée aux détenteurs de véhicules électriques en cas de grands déplacements. Grâce à celles-ci, ils auront la **possibilité de remplacer leur voiture électrique par un véhicule plus adapté** pour ces types de trajets, et donc de pallier aux problèmes d'autonomie qui peuvent représenter un frein pour certains conducteurs.



TÉMOIGNAGE : ISABELLE, PREMIÈRE COLLABORATRICE LOGISTA HOMETECH A AVOIR TESTÉ UN VÉHICULE DE FONCTION ENTIÈREMENT ÉLECTRIQUE

« J'ai choisi de tester une voiture électrique car je savais que notre groupe considère cette solution pour l'avenir de notre flotte de véhicules. J'avais envie d'expérimenter ce moyen de locomotion, qui fait partie des moins polluants.

Mon véhicule a 450km d'autonomie, et le meilleur moyen d'optimiser cette autonomie, c'est d'adopter une éco-conduite. En diminuant ma vitesse et en anticipant au maximum, il m'est possible d'effectuer de longs trajets avec très peu d'énergie.

Il y a plusieurs aspects positifs à la conduite d'un véhicule électrique : tout d'abord, la voiture est très agréable et silencieuse. De plus, le fait de savoir que l'on peut se déplacer en laissant une empreinte carbone fortement réduite est très plaisant. Je pense qu'il y a encore des points d'amélioration qui permettraient de rendre l'usage d'un véhicule électrique encore plus avantageux : le développement de bornes électriques pour en faciliter l'accès, et l'augmentation de l'autonomie des voitures électriques.

En prenant en compte ces points d'amélioration, en étudiant les kilomètres parcourus par nos équipes opérationnelles au quotidien, et en optimisant les tournées, je pense qu'il sera possible de voir un jour une agence uniquement équipée de véhicules électriques ! Je crois fortement au développement des véhicules de service électriques pour l'avenir ! »



ENCOURAGER UNE CONDUITE PLUS RESPONSABLE

Notre service Flotte Automobile veille à **sensibiliser nos collaborateurs afin de les encourager à adopter une conduite plus respectueuse de l'environnement.**

Il réalise notamment des analyses chaque semestre sur l'ensemble de notre flotte de véhicules afin d'identifier d'éventuelles anomalies de consommation de carburant.

Logista Hometech a réalisé des **campagnes de sensibilisation à l'éco-conduite**, et a développé un **Guide de l'Eco-Conduite** délivré à l'ensemble de ses collaborateurs disposant ou non d'un

véhicule de notre flotte automobile en mai 2022.

L'objectif de ce livret est de **proposer à nos collaborateurs des conseils et gestes leur permettant de maîtriser l'éco-conduite**, et donc d'adopter une **conduite plus prudente**, mais également **plus économique et respectueuse de l'environnement**, non seulement pour leurs trajets professionnels, mais également pour leurs trajets personnels.

Un **quizz** de dix questions encourage les lecteurs à **tester leurs connaissances** après avoir consulté le document.



ZOOM : VALORISER NOS ÉCO-CONDUCTEURS

Adopter les bons comportements au volant et avoir une conduite plus sereine passe également par le soin apporté à nos véhicules. C'est pourquoi nous encourageons nos collaborateurs à les entretenir. Nous valorisons les témoignages et conseils de nos « super éco-conducteurs », notamment Régis, Technicien spécialisé en Menuiserie dans notre Agence Logista Hometech de Boulogne :



« De par mon métier je suis assez consciencieux. Avoir un véhicule pour effectuer les missions au quotidien, mais aussi pour faire les trajets entre le domicile et le lieu de travail, c'est un avantage non négligeable ! Je fais très attention à mon véhicule car il reflète l'image de Logista Hometech, c'est pourquoi il est important de soigner son aspect extérieur. Il ne faut pas non plus négliger l'intérieur : c'est un outil de travail dans lequel on passe beaucoup de temps, notamment au moment des repas. C'est plus agréable et surtout plus sécurisant de conduire et de manger dans un environnement sain ! »

ZOOM : TÉLÉMATIQUE EMBARQUÉE

En 2022, nos collaborateurs disposant d'un véhicule de fonction ou de service Logista Hometech ont été témoins de la concrétisation d'un projet capital : le déploiement de la télématique embarquée. Tous les véhicules Logista Hometech sont aujourd'hui équipés de la télématique embarquée. Ainsi, ils transmettent en temps réel des données concernant l'état et les éventuels dysfonctionnements pouvant représenter un risque pour la sécurité de nos collaborateurs, mais également des données portant sur leurs habitudes de conduite et de consommation de carburant.

Nos collaborateurs peuvent consulter des informations sur leurs habitudes de conduite via une application sur leur smartphone, et recevoir un score sur 100 points sur des critères de sécurité et d'éco-conduite. Grâce à cet outil, ils peuvent se challenger et appliquer des conseils personnalisés afin d'optimiser leurs trajets et de réduire leur consommation de carburant.



S'ENGAGER POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

EDUQUER ET SENSIBILISER

Aujourd'hui plus que jamais, la sobriété énergétique est devenue une nécessité. La situation mondiale et nationale à laquelle nous faisons face depuis plusieurs mois nous a prouvé que la préservation des énergies est non seulement une réponse à l'urgence climatique, mais aussi un enjeu économique important pour les foyers et les entreprises.

C'est pourquoi, en 2022, nous avons renforcé notre engagement environnemental en multipliant les **campagnes de sensibilisation auprès de nos collaborateurs**, et en nous impliquant dans des **projets structurants pour l'avenir de Logista Hometech**.

Conscients du rôle que nous pouvons tous jouer afin de réduire notre empreinte carbone et préserver notre écosystème, nous avons

réalisé pour la première fois en 2022 notre **bilan carbone concernant nos activités sur l'année 2021**, sur l'ensemble de nos sites et agences. Afin de nous accompagner dans cette démarche, nous avons choisi de faire confiance à un **cabinet de proximité**.

Ce projet, en plus de nous fournir une photographie détaillée de nos émissions de CO₂, est également un moyen de **sensibiliser davantage nos collaborateurs et de les impliquer dans nos engagements environnementaux**. L'évaluation résultant de l'analyse effectuée pour notre Groupe sur l'année 2021 nous permet notamment d'identifier des **leviers importants de réduction de nos émissions de Gaz à Effet de Serre** et ainsi d'établir notre **future stratégie bas carbone**.

Découvrez nos résultats page 86.



ZOOM : FRESQUE DU CLIMAT

En juin 2022, La communauté des Directeurs Logista Hometech s'est essayée à l'exercice de la Fresque du Climat. Cette action collective forte a permis d'appréhender les différents phénomènes influents liés aux enjeux environnementaux.

Cet atelier s'est déroulé en 3 étapes :

1. **Réflexion** : En reliant 42 cartes issues du rapport du GIEC afin de faire ressortir les causes et les conséquences du dérèglement climatique. Tous les participants ont dû faire un travail collaboratif afin de construire ensemble leur fresque du climat.
2. **Créativité** : En traçant des liens entre les cartes afin de visualiser la complexité du changement climatique.
3. **Discussion** : En débriefant ensemble sur son ressenti personnel et en évoquant les solutions individuelles et collectives à adopter.



REPENSER NOS PROCESS

DOTATION DE VÊTEMENTS SECONDE MAIN

Notre Service Achats et notre Service Hygiène Qualité Sécurité et Environnement ont **réactualisé notre processus de dotation de vêtements** des collaborateurs, afin de l'inscrire dans une **démarche d'économie circulaire**.

Logista Hometech effectue tous les deux ans une **nouvelle dotation de vêtements de travail pour l'ensemble des collaborateurs au sein de nos équipes opérationnelles**, qu'ils soient en CDI, CDD, Intérimaires ou en contrat d'alternance. Cependant, cette méthode de dotation a engendré la création d'un stock dormant de vêtements inutilisés.

Afin de palier à ce problème, nous avons mis en place en 2022 la dotation de vêtements de seconde main concernant les collaborateurs n'intégrant pas Logista Hometech pour une durée indéterminée.

Pour ce faire, nous **récupérons et centralisons les vêtements rendus par nos collaborateurs à leur départ** et les transmettons à un ESAT local, où ils seront **ré-étiquetés, nettoyés, réemballés, et replacés dans un stock spécifique pour les prochaines commandes de Logista Hometech**. Un premier essai de mise en œuvre de ce processus de dotation a été mis en œuvre en Novembre 2022.



DÉMATÉRIALISATION

De l'envoi d'appels d'offre à la gestion des stocks, nous encourageons l'ensemble de nos services à apporter leur pierre à l'édifice et à **reconsidérer leurs gestes du quotidien** afin de **réduire main dans la main notre impact sur l'environnement**. Grâce à la mobilisation de tous, **une grande partie de nos process et de nos documents sont aujourd'hui entièrement dématérialisés**.

ZOOM : SÉCUR'PAIE

L'envoi des bulletins de salaire est un enjeu social, économique et écologique capital. De l'édition, à la mise sous pli, jusqu'à la transmission des documents à l'ensemble de nos collaborateurs : toutes ces missions étaient réalisées en interne par nos équipes dédiées.

Pendant notre croissance géographique et démographique rapides ont rendu indispensable la révision de ces process très exigeants, chronophages et à l'impact environnemental grandissant. Notre projet Sécur-paie sera effectif au début de l'année 2023.



EVITER LA DÉGRADATION ET LE GASPILLAGE DES APPAREILS NUMÉRIQUES

Afin de préserver l'environnement, notre Service Informatique effectue de nouvelles démarches visant à **réduire la dégradation des appareils numériques** de nos équipes.

Les anciens téléphones de nos équipes opérationnelles, centralisés dans les locaux de notre Service Informatique, **seront transmis à un prestataire de recyclage pour revaloriser les matières premières qui les composent**.

ZOOM : PROCESSUS DE RÉPARATION SYSTÉMATIQUE

S'inscrivant dans une politique de revalorisation des appareils numériques, notre DSI a mis en place en 2022 un processus de réparation systématique de notre matériel informatique.

VALORISER NOS DÉCHETS

Certifié ISO 14001, notre Groupe déploie une **politique de gestion des déchets exigeante**, et multiplie les solutions visant à optimiser celle-ci.

Des process rigoureux sont appliqués par nos équipes opérationnelles concernant nos **déchets dangereux** (comme les déchets amiantés), mais également les **pièces et équipements remplacés** lors de leurs interventions.

Des poubelles et des bennes sélectives sont également installées sur nos sites. Elles sont ensuite traitées par nos prestataires externes.

ZOOM : RECYCLAGE DES PAPIERS, EMBALLAGES PILES, TONERS ET NÉONS

- Des poubelles de recyclage et des bennes spécialisées ont été mises à disposition de nos collaborateurs pour les papiers, cartons et emballages.
- Nous avons mis en place une procédure interne pour le recyclage des cartouches d'impression, piles et batteries.
- Depuis mai 2022, nous avons déployé des conteneurs dédiés au recyclage des néons.





4

ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Logista Hometech s'engage auprès de ses clients, partenaires, fournisseurs, acteurs du BTP... pour créer des relations de confiance avec chacun d'eux. Engagés dans la valorisation de nos territoires, nous créons des partenariats forts avec des acteurs de l'emploi, de l'insertion, mais également avec des associations locales.

CRÉATION D'UN PARCOURS CLIENTS UNIFORMISÉ

De nouveaux projets ont vu le jour afin de comprendre et de répondre au mieux aux attentes de nos clients. Nous sensibilisons l'ensemble de nos collaborateurs à la Culture Clients, pour que chacun puisse y contribuer à son échelle.



ENVERS LES CLIENTS BAILLEURS SOCIAUX

Nous souhaitons affirmer nos **relations de proximité** avec nos clients Bailleurs Sociaux non seulement dans la réalisation de nos contrats mais également **par le biais de rencontres et d'évènements** que nous organisons, ou auxquels nous participons.

C'est notamment le cas des **Logista Hometech Tour**, durant lesquels notre Direction part à la rencontre de nos clients, partenaires et collaborateurs en régions, mais aussi du **Congrès HLM de l'Union Sociale pour l'Habitat**, auquel nous répondons présents depuis de nombreuses années afin de partager un moment d'échanges privilégié avec nos Clients Bailleurs Sociaux. Cette année encore, une équipe Logista Hometech s'est rendue au Congrès HLM de Lyon les 27, 28 et 29 Septembre.

Par ailleurs, un groupe de réflexion pluri-compétences organise des rencontres ayant

pour but de comprendre les moments clés du parcours de nos clients professionnels de l'habitat, et d'**assurer des interactions satisfaisantes et agréables**.

Nous menons des **enquêtes par téléphone auprès d'échantillons de nos clients Bailleurs Sociaux**. Ces enquêtes nous ont permis de mieux cerner leurs attentes, et d'identifier des axes de travail stratégiques... Ainsi, nous avons pu identifier **trois chantiers de réparation** sur lesquels nous nous sommes concentrés afin d'apporter des améliorations et d'offrir à nos clients une expérience optimisée :

- **Faire évoluer notre Centre de Relation Clients**
- **Améliorer la phase de démarrage de nos nouveaux contrats**
- **Diminuer la « Multiple Intervention »**

NOTRE CENTRE DE RELATION CLIENTS

Créé en 2001 à proximité d'Arras, notre Centre de Relation Clients comprend aujourd'hui **près de 110 Conseiller(e)s Clientèle formé(e)s** qui sont le premier lien avec les locataires, et comporte 2 activités principales :

- La **planification de rendez-vous techniques**
- La **prise en charge de demandes techniques et administratives dans le cadre de l'astreinte**, assurant une continuité de service auprès des locataires de nos clients Bailleurs Sociaux pendant les heures de fermeture de leurs bureaux.

Nos Conseiller(e)s Clientèle sont disponibles **24h/24 et 7j/7** pour traiter les appels et identifier les pannes chez nos clients, grâce à un questionnaire éprouvé. Grâce à **notre outil omnicanal Hermes 360**, nous pouvons **multiplier les interactions avec les locataires** à travers divers canaux (tutoriels, réseaux sociaux, vidéos, mails, SMS, chat...) **en digitalisant la Relation Clients.**

ZOOM : INVESTIS DANS L'AMÉLIORATION CONTINUE

En 2022, Gwendoline, Chargée de Planification au sein de notre Centre de Relation Clients, a été diplômée du Certificat de Compétences Green Belt Lean Six Sigma en amélioration continue. Elle nous explique sa formation, sa démarche, et les futurs projets qui pourront être mis en place dans notre Centre de Relation Clients grâce à ses compétences et son investissement dans divers projets.



Découvrez son témoignage



AMÉLIORER LA PHASE DE DÉMARRAGE DE NOS NOUVEAUX CONTRATS

Notre Direction développe un **nouveau processus de lancement de contrat** prévoyant notamment une **augmentation des interactions antérieures et postérieures à la mise en production du contrat**, entre les différentes parties prenantes internes et externes dans le but d'optimiser la mise en place des contrats.

DIMINUER LA « MULTIPLE INTERVENTION »

La **diminution de la récurrence des interventions curatives** chez nos clients est un axe d'amélioration majeur de l'Expérience Clients.

Un groupe de travail composé de 9 personnes provenant de la production, de notre Centre de Relation Clients, et de nos services supports a été constitué afin de **réfléchir aux causes de la « multiple intervention »** et de **trouver des leviers d'amélioration** visant à la diminuer.

En parallèle, nous **optimisons l'efficacité de nos visites** de dépannage et d'entretien en **sélectionnant les compétences de notre main d'œuvre opérationnelle en fonction des types d'interventions**.

Ainsi, une **agence exclusivement dédiée aux visites d'entretien** a vu le jour fin 2021. Elle compte **25 Techniciens spécialistes** de l'intervention préventive, qui ont réalisé en 2022 **plus de 34 000 interventions**.



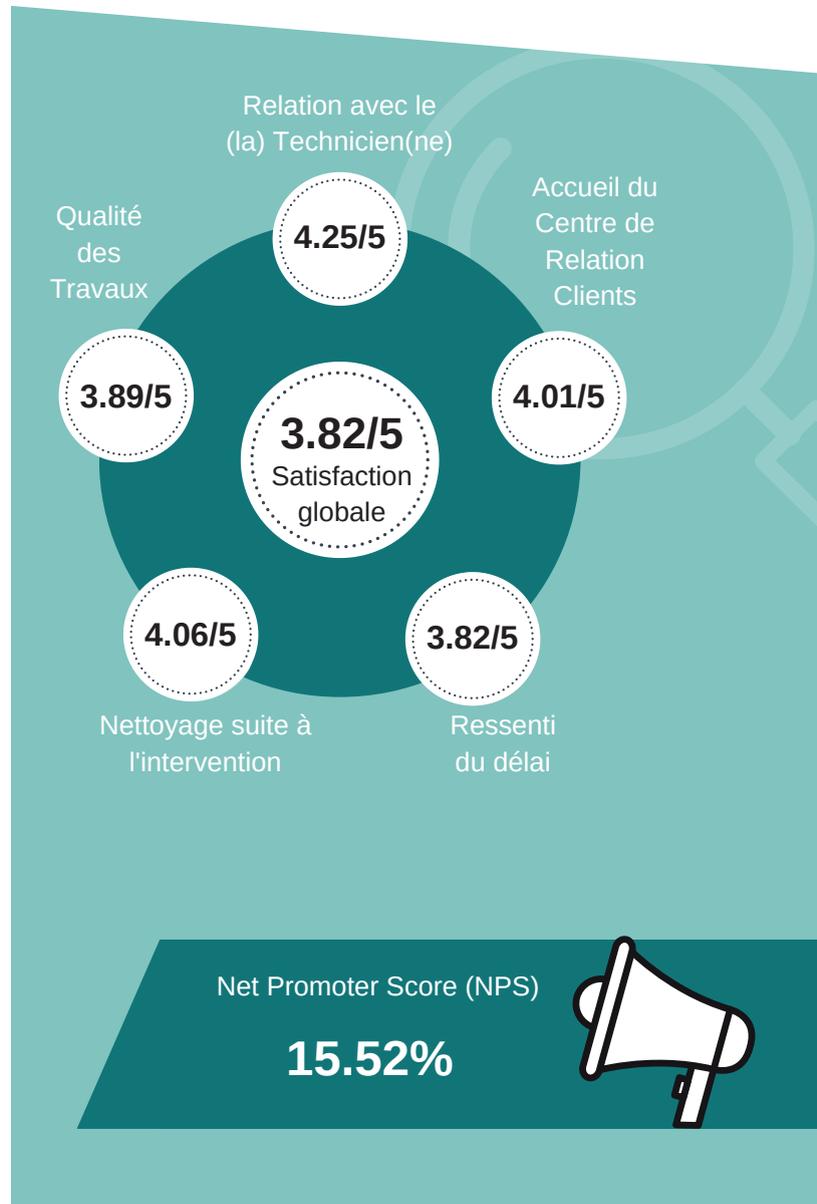
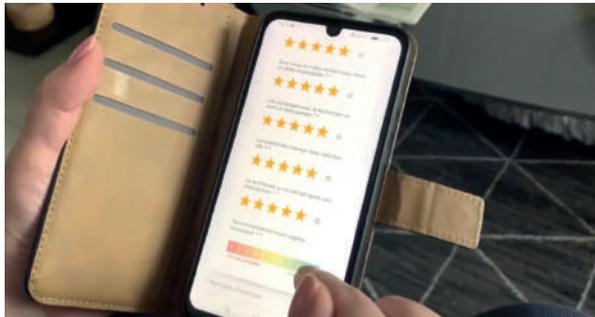
ENVERS LES LOCATAIRES

LA SATISFACTION : UN ENJEU MAJEUR

Nous déployons divers moyen afin de mesurer la satisfaction de nos clients locataires. Régulièrement au contact d'**associations de locataires**, nous favorisons le dialogue pour répondre de la manière la plus satisfaisante possible à leurs besoins.

En parallèle, nous envoyons des **enquêtes par SMS auprès d'un échantillon aléatoire de 30% de nos clients locataires**.

Nous avons une **visibilité en temps réel sur notre taux de satisfaction (CSAT) et notre taux de promoteurs (NPS)**, pour chacune de nos agences, et sur l'ensemble du Groupe. Depuis leur instauration, **les feedbacks positifs sont envoyés tous les lundis à nos collaborateurs en agences** afin de leur communiquer la satisfaction de nos clients locataires.



ZOOM : PINCE D'ARGENT



Anciennement décernée à nos collaborateurs en tant que trophée de la Qualité, la Pince d'Argent a été actualisée par le Responsable de notre agence d'Arras pour distinguer les collaborateurs remportant le taux de satisfaction le plus élevé après évaluation des résultats de nos enquêtes locataires.

En Juin, notre Technicien Alexandre a été récompensé, avec une note moyenne de 4.34/5 sur la période de Janvier à Juin 2022.

La remise de cette récompense est à la fois une manière de valoriser la performance de notre Technicien, mais également d'encourager nos autres collaborateurs à s'investir dans la discipline de l'Expérience Clients et de réaliser des interventions toujours plus qualitatives au quotidien.

TÉMOIGNAGE : ROMAIN GRYGIER, RESPONSABLE DE L'AGENCE DE MONTAUBAN, NOUS EXPLIQUE LE SECRET DE LA RÉUSSITE DE SON AGENCE !

« Montauban est une agence hybride, nous réalisons l'entretien de logements pour les Bailleurs Sociaux et les Particuliers. Nos trois techniciens dédiés au marché du particulier sont rattachés à notre agence de Colomiers. Neuf techniciens dont un apprenti sont exclusivement sur Montauban pour réaliser les interventions dédiées aux bailleurs sociaux.

J'ai la chance d'avoir à mes côtés une équipe dynamique et passionnée par le métier du chauffage ! Nous avons à cœur de trouver des solutions de réparation plutôt que d'avoir recours au remplacement de pièces et de machines lorsque cela n'est pas nécessaire car nous sommes convaincus que le recyclage est l'avenir de tous. Cette motivation se retrouve dans nos résultats, puisque nous avons une note de satisfaction client de 4.14 / 5 ! Et nous en sommes tous très fiers ! »



NOTRE PROCESSUS DE RÉPARATION CONTINUE

Chaque agence a une visibilité sur son **taux de satisfaction clients** et sur les **retours des locataires** suite à une visite d'entretien ou de maintenance.

Le but est d'**instaurer, dans le quotidien de nos équipes, un processus de réparation continue qui consiste à apporter une réponse aux clients insatisfaits.**

La réception d'une mauvaise évaluation au sein d'une agence déclenchera automatiquement une **action corrective.**

ENVERS LE MARCHÉ PRIVÉ

NOTRE ACTIVITÉ DU MARCHÉ PRIVÉ

Logista Hometech développe son activité auprès des acteurs du marché privé, notamment en déployant une offre conçue pour les particuliers, les syndicats de copropriété, ou encore les régies immobilières.

Nos Technicien(ne)s de Maintenance sont très mobiles pour répondre au mieux aux besoins de nos clients. Ils interviennent notamment sur les territoires du **Nord Pas-de-Calais**, de **l'Occitanie**, de la **Nouvelle Aquitaine**, et de la **région Lyonnaise**, et prennent en charge l'installation, la mise en service, l'entretien annuel et le dépannage et tous types d'équipements, de la chaudière gaz jusqu'aux nouvelles énergies.

Pour appuyer notre développement, notamment auprès de la cible du grand public, nous avons fait le choix de **dynamiser notre méthode de souscription de contrats en mettant en place les demandes de devis et l'achat de contrats d'entretien et d'équipements en ligne**, via notre site internet www.logistahometech.fr.

ZOOM : CATALOGUE DE PRODUITS EN LIGNE

En 2022, notre Direction du Marché Privé élargit son éventail d'offres en proposant un catalogue de produits en ligne sur notre site web. 5 catégories de produits (Chaudière, Pompe à Chaleur, Chauffe-eau, Climatisation, Accessoires), s'ajoutent désormais aux offres de contrats et de visites d'entretien proposés sur notre plateforme web.



ZOOM : PORTE OUVERTE AGENCE DE COLOMIERS

Souhaitant faire connaître notre entreprise, nos activités du Particulier et notre philosophie, nos équipes dédiées au Marché Privé participent ou organisent divers évènements. C'est notamment le cas de l'agence Logista Hometech de Colomiers, qui a ouvert ses portes au public pour la première fois le vendredi 30 Septembre et le samedi 1er Octobre 2022. Durant ces deux jours, nos collaborateurs ont pu répondre aux questions de leurs visiteurs, présenter leurs solutions, et également organiser une loterie avec à la clé des thermostats connectés.



ÊTRE UN ACTEUR DANS L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT EN RÉGION

Nous nous adaptons pour accompagner nos clients dans les domaines de la **rénovation** et de l'**amélioration de l'habitat**.

Nous disposons de toutes les **qualifications** (RGE, Qualibat, Qualigaz, etc...) nécessaires pour permettre à nos clients de bénéficier des dispositifs d'aides à l'amélioration de l'habitat dans le cadre de la transition énergétique, notamment les Certificats d'Economies Energie, MaPrimRénov', la réduction des taux de TVA, etc...

Nous suivons les évolutions techniques de nos métiers et avons à cœur de **former nos collaborateurs aux nouvelles énergies et aux nouveaux dispositifs et équipements**.

Aujourd'hui, nous sommes un acteur incontournable de la Pompe à Chaleur sur la région des Hauts-de-France, et nous travaillons avec les plus grandes marques du marché.

Partenaires de GRDF, nous participons activement à l'**Opération Changement de Gaz**, qui consiste à basculer du Gaz à Bas pouvoir calorifique au Gaz à Haut pouvoir calorifique.

Nous réalisons les opérations de **modification du réseau dans les Hauts de France**, et nous nous assurons de la compatibilité des équipements des habitants pour accompagner ce changement dans les meilleures conditions.



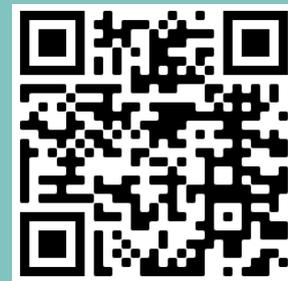
AMÉLIORER LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ DES HABITANTS

LA VISITE D'ENTRETIEN

La visite d'entretien annuelle obligatoire est un des moyens d'**identifier les dangers potentiels** provoqués par des équipements défectueux ou obsolètes.

Lors de leurs interventions préventives, nos Technicien(ne)s de Maintenance Multiservices **veillent à la sécurité** des biens et des personnes et ont également un **rôle pédagogique** : ils sont en mesure d'**expliquer les bons gestes aux habitants**.

Découvrez un exemple de visite d'entretien pour un de nos clients Bailleurs Sociaux.

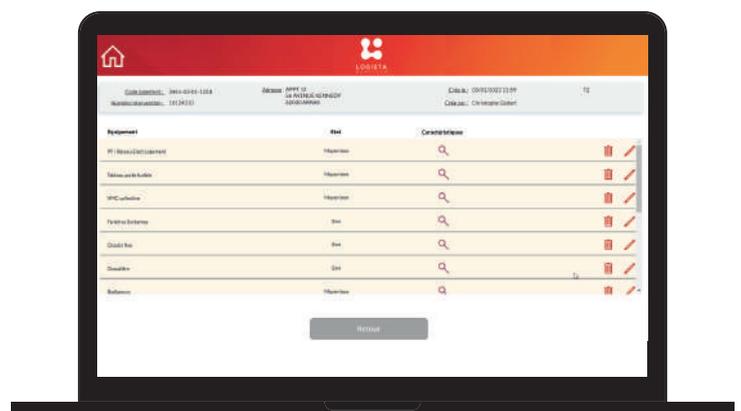


RECENS'TOIT, NOTRE NOUVELLE PLATEFORME DE RECENSEMENT

Notre Groupe a développé une **nouvelle solution de recensement** qui a vu sa première phase de déploiement démarrer fin 2022 pour certains de nos clients.

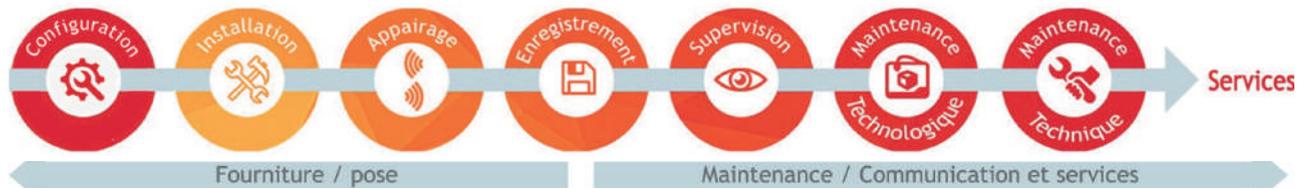
Ce nouvel applicatif nommé **Recens'Toit** permet de **faciliter le recensement fait par nos technicien(ne)s** dans les logements dans lesquels ils interviennent, tout en améliorant la qualité de notre prestation. Grâce à un **paramétrage précis développé en fonction des demandes et des besoins de chaque client** sur leurs différents contrats, Recens-Toit nous permet de garantir un service individualisé.

Le développement d'une boîte d'envoi stockant les recensements réalisés dans les zones blanches réduit également le risque de pertes d'informations.



DÉVELOPPEMENT DES OBJETS CONNECTÉS

Assurer le maintien à domicile et augmenter la sécurité des habitants est tout l'enjeu de la gestion des équipements connectés au sein des logements.



- Sécurité : **Supervision des Equipements Connectés en Parties Communes** (Exutoires, Portes de garage et portails...)
- **VMC Connectée**, un enjeu crucial pour lutter contre la mauvaise ventilation et la détérioration des logements. La pose des capteurs et de l'antenne extérieure du réseau nous permet de détecter des anomalies, d'anticiper des pannes de systèmes de ventilation, et ainsi de garantir un air sain dans les logements.
- **Détection du monoxyde de carbone sur un conduit 3CEP**. Notre dispositif de contrôle intelligent de monoxyde de carbone permet d'analyser la source d'émission et d'en étudier son évolution. Ce système comprend une série de capteurs installés dans le bâtiment permettant d'alimenter des algorithmes de traitement des données, générant ainsi des alertes via le réseau choisi. Elles sont entièrement paramétrables et engendrent des actions spécifiques en fonction de l'état d'urgence.
- Création d'un **Score MDE** (Maîtrise des Energies) pour définir les types de comportements énergétiques, et alerter le client Bailleur Social en cas de détection de locataires en situation de précarité énergétique.
- Création d'un **dispositif de détection de fuites d'eau** pour prévenir les dégâts des eaux et apporter des solutions ciblées.



ÊTRE ACTEUR DE LA SÉCURITÉ ET DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES

En accord avec notre mission, **nous faisons de la sécurité et du maintien à domicile des séniors une priorité.**

Afin d'améliorer la qualité de vie des habitants en perte d'autonomie, nous proposons un **éventail de solutions adaptées** pour sécuriser leur logement : barre de maintien, robinet anti-brûlure, protection d'angles...

Les **équipements connectés** ont également un rôle à jouer dans le maintien à domicile des séniors. Porteurs de nouveaux services au travers d'indicateurs, ils facilitent l'intervention à distance (envoi d'alertes coup de chaud, coup de froid...)

Nous formons nos équipes opérationnelles à réaliser divers **travaux d'accessibilité**

pour les personnes à mobilité réduite vivant seules ou en hébergement familial. Nous proposons également ce type de travaux au sein d'Ehpad ou de Résidences Sénior.

Afin que nos interventions au sein des logements des séniors se passent dans les meilleures conditions possibles, nous formons nos équipes à réaliser leurs missions tout en restant à l'écoute.

Nous proposons également un service de **double confirmation de rendez-vous** pour les clients en perte d'autonomie : avant toute intervention préventive ou curative, un SMS est envoyé à l'habitant, et également à un tiers de confiance. Cette démarche permet au client et à ses proches d'anticiper l'arrivée de notre Technicien(ne) avec sérénité.

ZOOM : LABEL HS2

Notre Centre de Relation Clients a reçu son Label HS2 à l'occasion de la 82ème édition du Congrès HLM de L'Union sociale pour l'habitat ! Une reconnaissance dont nous sommes très fiers !

Pour agir face à l'isolement des personnes en perte d'autonomie, et contribuer à leur maintien à domicile, nous proposons en complément de solutions techniques, une cellule dédiée à la prise d'appels des séniors : Sénior +. Adaptation à la compréhension, rythme de la discussion adapté, authenticité de la relation, proposition de RDV à heures fixes et en journée, envoi d'un(e) technicien(ne) référent(e) et formé(e)...



La cellule Sénior + de Logista Hometech est composée de collaborateurs formés pour répondre à ces besoins spécifiques. Nous sommes fiers de recevoir ce label HS2, suite à un audit réalisé par l'Apave le 21 Septembre 2022, démontrant tout notre investissement envers ces publics fragiles.

ECHANGER AVEC NOS FOURNISSEURS

Notre Service Achats, Logistique et Services Généraux souhaite promouvoir des échanges plus responsables avec nos différents fournisseurs et sous-traitants, par la **rédaction d'une Politique Achats**, et la **construction de Principes Fondamentaux de la Relation Fournisseurs**, reprenant nos attentes et règles que nous souhaitons mettre en place au cours de nos interactions avec nos divers prestataires et fournisseurs.

Nous valorisons notamment l'importance des **achats locaux** et la **création de relations de confiance et de proximité** avec nos partenaires. Nous nous assurons également que l'ensemble de nos fournisseurs

stratégiques **soit engagé dans une démarche RSE**, élément qui entrera, à terme, dans nos **critères de sélection de nos futurs partenaires**.

En parallèle, un Groupe de travail notamment composé de notre Service Achats et de notre Direction Administrative **veille à la fiabilité de notre processus Achats, du début de la relation avec nos fournisseurs jusqu'au paiement de leurs factures de produits/prestations**.

Entre phases de réécriture et phases de test, tout est mis en œuvre pour optimiser notre processus, faciliter le travail de nos équipes et fluidifier nos interactions avec nos fournisseurs.



NOUER DES RELATIONS ÉTROITES AVEC DES ACTEURS DU BTP

SYNASAV ET FÉDÉRATION FRANÇAISE DU BATIMENT

Nous veillons à entretenir des **relations de proximité avec nos parties prenantes spécialistes du Bâtiment**. Nous avons notamment pu développer un partenariat avec le **SYNASAV** et la **Fédération Française du Bâtiment**.

A l'occasion de diverses rencontres, nous avons la possibilité d'échanger avec divers organismes spécialisés dans les métiers de la maintenance, du dépannage, et du bâtiment. Nous disposons d'une assistance pour toutes questions juridiques, fiscales, sociales, ou techniques (gaz, fioul, électricité, solaire et EnR)... Grâce à ce partenariat, nous sommes en mesure de **dialoguer avec des interlocuteurs spécialistes** de notre secteur d'activité, et d'**être informés sur les actualités** liées à celui-ci ainsi que sur la vie des entreprises. Ce partenariat nous confère également l'appellation «**Professionnels du Gaz**».



UNIS POUR L'HABITAT DE DEMAIN

Logista Homotech a rejoint le réseau **Maille'Immo**: un cluster d'entreprises dédié à l'innovation et à la préparation de l'avenir des métiers de l'immobilier. Il s'appuie sur l'expertise de nombreux acteurs aux compétences diverses pour imaginer des solutions qui amélioreront la qualité de vie des habitants. Rejoindre Maille'Immo nous permet de **créer des partenariats forts**, et de **contribuer ensemble à la construction de l'habitat de demain**. Membres du Comité de Pilotage Formation / Développement des

compétences et du Conseil Scientifique de l'Action TANK, nous prenons part à 2 actions : le Projet Théorème et le Projet Intelligence Artificielle & Blockchain.

Logista Homotech est également partenaire de la **Fondation Territoriale des Lumières**, proposant un soutien et un **accompagnement aux projets permettant de lutter contre la précarité dans le bassin minier**.

DYNAMISER L'EMPLOI EN RÉGION

ENTREtenir DES PARTENARIATS FORTS AVEC DES ACTEURS LOCAUX DE LA FORMATION ET DU RECRUTEMENT

En 1999, Logista Hometech concrétisait son engagement social, en créant un **partenariat avec le GEIQ BTP (Groupement d'Employeurs d'Insertion par la Qualification)** des Hauts-de-France. Avec l'expansion géographique de notre Groupe, nous avons souhaité transmettre notre engagement avec le GEIQ BTP sur les territoires où nous sommes présents. Notre Direction des Ressources Humaines est en contact avec les GEIQ du Pays de Loire, de Toulouse, de Bordeaux et de Normandie, et concrétise divers partenariats en fonction des besoins de nos agences sur ces différents territoires.

ZOOM : PARTENARIAT AVEC LE GEIQ ET LE LYCÉE JACQUES LE CARON À ARRAS

En lien avec notre partenaire le GEIQ BTP (Groupement d'Entreprise d'Insertion par la Qualification), nous intégrons chaque année une soixantaine de collaborateurs via des contrats d'Apprentissage et de Professionnalisation.

Ce partenariat nous a également permis de former ces futurs collaborateurs au lycée Jacques Le Caron, établissement support du Campus des Métiers du Bâtiment et des Systèmes Énergétiques Intelligents 3.0 en Hauts de France depuis 2018. Les Campus des métiers sont un regroupement d'établissements d'enseignement secondaire et supérieur, de formation initiale ou continue, autour d'un secteur d'activité d'excellence correspondant à un enjeu économique national ou régional soutenu par la collectivité et les entreprises.



EVÈNEMENTS RH

Nos équipes des Ressources Humaines sillonnent la France pour **rencontrer de nombreux candidats à la recherche d'une formation, d'un CDI, d'un CDD, d'une alternance ou d'un stage.**

Notre présence sur différents forums, job datings, et salons, en partenariat avec divers acteurs du recrutement, nous permet de découvrir et de recruter une grande diversité de talents.

En 2022, nous avons été présents sur 32 salons de l'emploi et job datings.



ACCOMPAGNER LES JEUNES

Nos collaborateurs valorisent nos métiers auprès des étudiants et des jeunes en difficulté d'accès à l'emploi.

Début 2022, notre Chargé de Recrutement a pu mettre à l'honneur les métiers de la maintenance et du bâtiment auprès d'élèves de 3e du Collège Rosa Parks de Toulouse, dans le cadre de l'événement « Mon Stage de 3ème Autrement ».

Echanger avec ces jeunes au moment crucial du choix de leur orientation scolaire, a permis de **valoriser nos métiers techniques** mais également de **répondre à leurs questions en leur faisant découvrir nos métiers et nos formations.**

Les collaborateurs de notre Centre de Relation Clients et de nos Services Support s'investissent également auprès des étudiants pour mettre en avant leurs métiers. C'est notamment le cas de notre service Trésorerie Recouvrement, qui a pris contact avec plusieurs **IUT locaux** afin de **proposer des offres d'alternance.**



ZOOM : JOBS ÉTUDIANTS

Pour la première fois en 2022, nous avons proposé des offres de jobs d'été et accueilli des jeunes pour des contrats à durée déterminée pour les mois de Juillet et Août en tant qu'Agents de Recensement BTP (H/F).

Cette démarche nous a permis de valoriser 8 étudiants sur les secteurs de Liévin, Bruay-la-Buissière, et Arras !

RENFORCER NOS ACTIONS SOCIÉTALES

L'Engagement Sociétal est l'un des cinq piliers de notre Politique Générale. Cet engagement constitue un point de vision de la stratégie du Groupe, de sa **contribution à son écosystème de proximité**, et de son **implication à créer des opportunités de parcours de vie et de formation pour des publics fragiles** et diversifiés, de ses partenariats avec les acteurs locaux (institutions, associations,...), de sa mobilisation pour **contribuer à la diminution de nos émissions de gaz à effet de serre...**

C'est pourquoi nous avons tout naturellement **créé une nouvelle Direction**

des Engagements Sociétaux.

Très investie depuis de nombreuses années dans le Groupe tout particulièrement sur les volets humains de l'emploi, de la diversité et de l'inclusion, notre Directrice des Engagements Sociétaux déploie notre stratégie en termes de projets, de mode de collaboration et de financement afin d'optimiser et de maximiser notre visibilité locale, notre notoriété au niveau national ainsi que la cohérence de nos actions au sein de la Politique Générale.



ZOOM : 3 QUESTIONS À LAETITIA ODDO, DIRECTRICE DES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

- **Quelle est la raison d'être de la Direction Engagements Sociétaux ? Pourquoi est-elle née ?**

Au cœur de notre histoire et de nos métiers, l'engagement sociétal structure depuis très longtemps notre raison d'être et inspire nos actions, nos services. La création de cette nouvelle direction au sein du Groupe répond à la question du rapport que nous avons avec la Société dans laquelle nous évoluons. Il s'agit d'associer le monde économique au développement de la Société au sens large en repensant notre impact social, en intégrant les préoccupations sociales et environnementales à nos activités et dans nos relations avec les parties prenantes.

En effet, nous le constatons chaque jour, les besoins sociaux se renforcent sous l'effet de la persistance de la crise économique et de la fragilisation du lien social.

Les inégalités sociales se creusent de plus en plus sur les territoires et les problèmes liés à l'emploi sont de plus en plus présents.

Dans ce contexte nous nous devons d'agir au plus près des territoires pour réduire les vulnérabilités et préserver les solidarités. Nous sommes convaincus que nous, entreprise, avons un rôle à jouer en tant qu'élément actif de l'écosystème dans lequel nous évoluons, en totale interaction avec les acteurs locaux, notamment dans l'insertion et l'emploi des publics les plus fragiles.

Nous nous devons de rendre à ces territoires sur lesquels nous sommes implantés ce qu'ils nous apportent. La création de cette direction est une sorte de contribution au développement local, un engagement solidaire et citoyen que nous nous engageons à faire pour l'intérêt général.



- **Quelles sont ses missions ?**

Notre mission sociétale est d'être une entreprise responsable et engagée qui privilégie le capital humain et les relations avec les parties prenantes.

Nous avons pour ambition, avec l'appui de l'ensemble de nos collaborateurs, d'agir localement au service des territoires qui restent un lieu d'exclusion et de souffrances sociales imposant un engagement permanent à travers des missions de cohésion sociale et territoriale et d'inclusion.

La dimension sociétale devient l'affaire de tous. Notre politique sociétale reposera sur une stratégie mobilisatrice. Il est temps pour nous de valoriser nos engagements en agissant de façon très concrète.

Ainsi, nous nous efforcerons d'œuvrer afin de développer de manière dynamique l'engagement sociétal de chacun de nos collaborateurs au plus près des territoires, de leur écosystème local. Un de nos premiers axes sera de promouvoir une approche inclusive basée sur la diversité, l'équité et l'inclusion.

- **Quelles sont les ambitions de la Direction ?**

Etre toujours en capacité de s'adapter à un environnement en constante évolution, travailler tous ensemble en construisant des relations basées sur la confiance et les différences, en s'aidant mutuellement à grandir, en s'encourageant, en se challengeant et en se guidant, tout en restant concentrés sur nos clients et leurs besoins.

FAVORISER L'INSERTION

PARTENARIAT AVEC FACE ARTOIS

Nous avons à cœur d'impliquer l'ensemble de nos collaborateurs dans notre engagement pour **valoriser les territoires**, en leur proposant de participer à différentes démarches sociales et sociétales.

Afin de concrétiser l'engagement de notre Groupe, nous avons participé à la **cérémonie des Trophées de l'Entreprise Accueillante en pays d'Artois**, organisée par la **Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE)**.

Fidèles à notre engagement pris en 2021 en **favor du Pacte avec les quartiers pour toutes les entreprises (PAQTE)**, nous participons régulièrement aux actions organisées par FACE Artois.

Laetitia Oddo, Directrice des Engagements Sociétaux Logista Homotech et Vice-Présidente de Face Artois, anime et participe à des Matinales RSE,

rencontres organisées par la Fondation et portant sur des thèmes divers afin de sensibiliser les entreprises locales.

Elle prend également part à l'organisation du **Trophée de l'Entreprise Accueillante**. Cet évènement permet de valoriser l'importance de l'accessibilité, de l'accompagnement et de l'inclusion en entreprise.

Lors de la Cérémonie du 08/12/2022, notre Centre de Relation Clients a remporté le Trophée de l'entreprise Inclusive .

Elle propose également à nos collaborateurs **diverses actions tout au long de l'année**, notamment des **parrainages ponctuels et réguliers** de demandeurs d'emploi dans le cadre de la « Job Academy » ou la **participation à l'évènement Face Energie Sport**, consistant à rencontrer des candidats autour de tournois sportifs.



PARTENARIATS AVEC PROCH'EMPLOI ET ARÉLI EMERGENCE

Nous participons aux **Tables rondes mises en place par Proch'emploi**, organisme visant à faciliter les démarches d'embauche en créant un lien entre employeurs et demandeurs d'emploi.

Cet engagement régulier est le reflet de notre volonté de **venir en aide à la jeunesse de nos régions en leur offrant l'opportunité de rencontrer des entreprises**.

Nous soutenons diverses actions visant à favoriser la réussite des jeunes issus de milieux modestes : **Logista Hometech continue à s'investir dans le programme Emergence** dont l'objectif est de **permettre à de jeunes Talents issus de milieux modestes de poursuivre les études qu'ils souhaitent** (souvent longues, sélectives et coûteuses) **et de se construire un avenir professionnel à la hauteur de leur potentiel et de leurs ambitions**.

Laetitia et son filleul Jehovani



ENGAGER NOS COLLABORATEURS DANS LA CAUSE DE L'INCLUSION

Cette année, Logista Homotech a créé un **nouveau projet solidaire** à destination de l'ensemble de ses collaborateurs, à l'occasion d'Halloween ! Suite au succès de l'opération «Mon Plus Beau Sapin» en 2021, nous avons de nouveau **impliqué nos collaborateurs dans notre politique de mécénat** en leur proposant un projet intitulé «Chair de Poule».

L'objectif ? Chaque équipe participante devait réaliser une photo de groupe sur le thème d'Halloween en valorisant nos métiers. Au total, **17 équipes se sont mobilisées** dans toute la

France pour réaliser ce défi et ainsi **soutenir une association locale de leur choix portant sur la diversité et l'inclusion professionnelle**.

Afin de concrétiser leur engagement auprès des associations locales que nos collaborateurs ont souhaité soutenir, une **remise de chèque** a été organisée sur nos différents sites et agences. **Nous sommes fiers de l'engagement, de la solidarité et de l'esprit d'équipe de nos collaborateurs, qui incarnent nos valeurs à travers leurs missions et leurs actions au quotidien !**



Le Centre de Relation Clients a fait un don à l'association Les Petits Frères des Pauvres



L'agence de Fretin Vilogia a fait un don à l'association La Cravate Solidaire



Les Services Achats, Logistique et Services Généraux ont fait un don à l'association La Voix des Réfugiés



L'agence de Liévin a fait un don à l'IME Louis Flahaut



L'agence de St Omer a fait un don à l'association Mahra-le Toit



Le Service Administratif Opérationnel a fait un don à l'association Artois Insertion Ressourcerie



L'agence de Boulogne a fait un don à l'association Cazin Perrochaud



L'agence de Arras a fait un don à l'association Down Up



SOUTENIR LES ACTIONS ASSOCIATIVES LOCALES

ACTIONS SOLIDAIRES IMPULSÉES PAR NOS COLLABORATEURS

Notre Direction des Engagements Sociétaux **centralise et impulse les actions de mécénat local** du Groupe et **engage durablement nos collaborateurs dans des relations de proximité et de solidarité** envers les associations présentes sur nos territoires.

Son objectif est de **valoriser les divers engagements et actions solidaires de nos collaborateurs** dans toute la France.

ZOOM : DON DE MATÉRIEL INFORMATIQUE

Notre Service Informatique se mobilise pour effectuer un don annuel de matériel auprès d'une association. Les associations ou causes sont sélectionnées par nos collaborateurs dans le but d'apporter un soutien à des personnes dans le besoin.

Pour cette seconde édition, 11 ordinateurs portables ont été donnés à plusieurs associations.

ZOOM : OCTOBRE ROSE

Depuis plusieurs années, notre Centre de Relation Clients se mobilise durant tout le mois d'Octobre pour soutenir l'Association Nénuphar, qui accompagne les personnes atteintes de cancer ainsi que leur entourage. Afin de récolter des fonds, qui sont remis à la Maison Nénuphar à la fin du mois, nos Conseillers Clientèle préparent chaque semaine des ventes de gâteaux et de divers objets et bijoux. Cette année, une vente d'objets donnés par les collaborateurs a également été organisée.



A l'occasion du dernier jour d'Octobre, le Centre de Relation Clients a organisé un challenge de productivité, durant lequel notre Groupe versait 1€ par appel pris en charge au-delà du 75ème appel pour chaque Conseiller(e) Clientèle. Ce challenge a permis d'ajouter 222€ à la cagnotte globale. Au total, 786€ ont été donnés à la maison Nénuphar cette année.

ZOOM : ENCOURAGER LES DÉMARCHES INDIVIDUELLES AU PROFIT DU COLLECTIF

Jonathan, collaborateur au sein de nos services support, a organisé fin 2022 une collecte de jouets à destination de l'association maubeugeoise Saint Vincent-de-Paul/Ozanam. Celle-ci aide chaque semaine entre 100 et 150 familles, soit plus de 250 personnes.

Grâce à la mobilisation de nos collaborateurs autour de l'action de Jonathan, près de 200 jouets ont été récoltés, ce qui permettra aux familles en difficulté d'offrir un peu de bonheur à leurs enfants pour Noël.



Notre Service Trésorerie Recouvrement poursuit son engagement envers la Régie de Quartier intercommunale d'Arras, qu'il avait soutenu à l'occasion de l'opération Chair de Poule 2022, en prenant l'initiative de réaliser une collecte de petits pots de verre auprès des collaborateurs du Groupe basés dans les Hauts-de-France.

Grace à cette mobilisation, l'association a pu récolter un grand nombre de pots qui serviront à la confection de cadeaux de Noël.

MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

En mai 2022, les Managers de Logista Hometech se sont vus présenter différentes actions proposées par le Groupe en collaboration avec notre partenaire : l'Engagement Simone, afin de participer à du **mécénat de compétences**. Parmi celles-ci, ils ont pu sélectionner **3 actions à concrétiser et se sont ensuite positionnés sur une d'entre elles** selon leurs affinités avec les associations et causes mises en avant.

Un premier groupe de volontaires s'est rendu dans l'**épicerie solidaire du groupe associatif INSERSOL** afin de réaliser des rénovations, et rendre l'espace plus accueillant pour les **bénéficiaires et bénévoles**. La remise à neuf de cette épicerie, ayant pour objectif de venir en aide aux personnes en difficultés sociales et financières, offrira aux futurs visiteurs un espace de vie plus agréable.



Un second groupe avait pour mission d'**animer des ateliers portant sur l'insertion professionnelle de jeunes en difficultés** au sein de l'association **Temps de Vie**. Au programme : rédaction de cv, simulation d'entretien professionnel, conseils d'orientation, développement personnel... dans un cadre convivial et ludique.



La troisième action a eu lieu au sein d'une maison d'accueil spécialisée, la Gerlotte, destinée à des personnes majeures en situation de polyhandicap. Nos managers ont d'abord participé à la rénovation des locaux afin de permettre un meilleur accueil pour ses bénéficiaires. L'après-midi, plus créative, a permis de confectionner des décorations de Noël avec les bénéficiaires eux-mêmes qu'ils pourront vendre par la suite sur leur marché de Noël.





L'impact de nos actions sur notre performance...



5

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Retrouvez l'ensemble de nos Indicateurs de Performance sur les volets Gouvernance, Social, Environnemental, et Sociétal ci-dessous. Ils sont calculés toutes structures confondues LOGISTA, CENSEO, EDG, ORTHOS, ATELIANCE et HYGELYS.

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

SITES ET AGENCES	2020	2021	2022
Nombre de sites et agences	37	45	50
COMITE DE DIRECTION	2020	2021	2022
Nombre de membres du comité	5	9	10
Pourcentage de femmes	20 %	44 %	40 %
Nombre de réunions / an	4	5	26
COMMUNAUTÉ DES DIRECTEURS	2020	2021	2022 (création)
Nombre de membres de la communauté	NC	NC	16
Pourcentage de femmes	NC	NC	50 %
Nombre de réunions / an	NC	NC	1
COMMUNAUTÉ DES MANAGERS	2020	2021	2022
Nombre de membres de la communauté	42	37	38
Pourcentage de femmes	38 %	40 %	52 %
Nombre de réunions / an	3	2	2



INDICATEURS DE GOUVERNANCE

INFORMATION FINANCIERE	2020	2021	2022
Valeur totale des actifs (en millions d'€)	10,2	10,8	Non disponible*
Immobilisations corporelles (en millions d'€)	3,9	3,8	Non disponible*
Chiffre d'affaire consolidé (en millions d'€)	94,5	107	Non disponible*
Montant des investissements matériels du groupe	0,7	0,8	Non disponible*
Montant des investissements de croissance externe (en millions d'€)	1,2	0	Non disponible*
Total des investissements (en millions d'€)	2,1	1,7	Non disponible*
AUDITS ET CONTRÔLES INTERNES	2020	2021	2022
Dépenses de vérification externe des comptes (CAC) (en milliers d'€)	46	46	Non disponible*

* Pour consulter les indicateurs financiers de l'année 2022, merci de vous référer aux comptes consolidés du Groupe à paraître en juin 2023.

INDICATEURS SOCIAUX

HQSE	2020	2021	2022
Nombre accidents de travail (AT)	153	197	225
Avec arrêt	103	142	177
Sans arrêt	50	55	48
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	0	3	6
Nombre de sinistres routiers	153	219	172
Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale	4	9	5

SUIVI DE CARRIERE	2020	2021	2022
Nombre de personnes présentes depuis 15 ans et +	93	104	97

* Concerne toutes les entités hors CENSEO.

INDICATEURS SOCIAUX

EFFECTIF ET PYRAMIDE DES AGES	2020	2021	2022
effectif au 31/12 <small>* hors GEIQ</small>	1 262	1 411	1 314
Répartition par statuts au 31/12			
Cadres	52 (4 %)	59 (4 %)	51 (4 %)
Agents de maîtrise* <small>* statut apparu en 2021</small>	12 (1 %)	107 (8 %)	112 (8 %)
Employés / ouvriers	1 198 (95 %)	1 245 (88 %)	1 151 (88 %)
Répartition de l'effectif par type de contrat au 31/12			
CDI	1 134 (90 %)	1 306 (93 %)	1 207 (92 %)
CDD	128 (10 %)	104 (7 %)	107 (8 %)
Pyramide des ages sur l'effectif CDI au 31/12			
Moins de 25 ans	188 (15 %)	192 (14 %)	165 (13 %)
25 / 35 ans	450 (36 %)	478 (34 %)	440 (33 %)
35 /45 ans	336 (27 %)	394 (28 %)	384 (29 %)
45/55 ans	208 (16 %)	251 (18 %)	231 (18 %)
+ 55 ans	80 (6 %)	96 (6 %)	94 (7 %)

INDICATEURS SOCIAUX

MOUVEMENT DU PERSONNEL / EMPLOI	2020	2021	2022
Part des embauches CDI sur embauches totales	55 %	64 %	59 %
Nombre total d'embauches	509	610	451
Nombre d'embauches en CDI	280	391	264
Pourcentage d'embauche de femmes en CDI	11 %	20 %	14 %
Taux d'embauche moins de 25 ans en CDI	20 %	25 %	20 %
Taux d'embauche 25 / 34 en CDI	37 %	33 %	36 %
Taux d'embauche 35 / 50 ans en CDI	31 %	32 %	33 %
Taux d'embauche 50 ans et plus en CDI	12 %	10 %	11 %

INDICATEURS SOCIAUX

FORMATION	2020	2021	2022
Nombre de personnes formées	361	661	589
Pourcentage de l'effectif formé	29 %	47 %	44 %
Investissement en formations	200 419 €	372 894 €	366 293 €
Investissement moyen en formation par personne	555 €	564 €	622 €
Répartition de cadres et de non cadres dans l'effectif formé			
Nombre Cadres	6	15	22
Pourcentage de Cadres	2 %	2 %	4 %
Nombre de non Cadres	355	646	576
Pourcentage de non Cadres	98 %	98 %	96 %

INDICATEURS SOCIAUX

FORMATION	2020	2021	2022
Répartition des heures de formation / thèmes			
Total d'heures de formation	8 036 h	15 443 h	16 045 h
Formations techniques des métiers	1 600 h	3 714 h	3 277 h
Formations sécurité	5 803 h	11 074 h	10 514 h
Autres formations	633 h	655 h	2 254 h
Sensibilisations HQSE : nombre de personnes sensibilisées	174	209	469
Formations en alternance			
Nombre d'alternants moyen	37	81	66
Taux d'alternants sur effectif total	3 %	6 %	5 %
Taux d'alternants filières techniques	66 %	40 %	56 %
Nombre d'embauches suite alternance	24	42	23
Dont nombre en CDI	16	32	18
Taux d'embauche des alternants	21 %	22 %	14 %

INDICATEURS SOCIAUX

CONDITIONS DE TRAVAIL	2020	2021	2022
Nombre de jours d'absence total	26 824	29 357	26 235
Nombre de jours d'absence moyen / Personnes	18	17	16
Nombre de salariés ayant pris un congés parental	7	6	4
Nombre de salariés ayant pris un congés paternité	52	69	54
Nombre de salariés ayant pris un congés maternité	13	16	14
Nombre de personnes bénéficiant du télétravail régulier	NC	6	9

BAROMÉTRIE SOCIALE	2020	2021	2022
Taux de participation à l'enquête collaborateurs	Non réalisé	59 %	Non réalisé
Taux de satisfaction global du travail	Non réalisé	75 %	Non réalisé
Taux de fierté pour son travail	Non réalisé	61 %	Non réalisé
Taux de motivation	Non réalisé	77 %	Non réalisé
Taux de satisfaction d'intégration	Non réalisé	87 %	Non réalisé



INDICATEURS SOCIAUX

EGALITE PROFESSIONNELLE	2020	2021	2022
Nombre de femmes dans les effectifs	259 (21 %)	304 (22 %)	277 (21 %)
Proportion de femmes cadres / total cadres	23 %	29 %	35 %
Nombre femmes Statut Cadre	12	17	18
Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) sur exercice N-1			
Nombre de travailleurs handicapés dans les effectifs	26	46	55
En pourcentage de l'obligation légale	86 %	70 %	79 %
DIALOGUE SOCIAL	2020	2021	2022
Nombre de réunions de négociation avec les représentants du personnel / an	96	93	87
Nombre de réunions CSE/an	76	68	67
Nombre de réunions CSE/an	20	25	20
Nombre d'accords collectifs dans l'année	8	23	6
Nombre de règlements intérieurs	6	6	6

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

FLOTTE ET MOBILITÉ	2020	2021	2022
Nombre de véhicules électriques	1	9	9
Dont nouveaux	0	8	0
Nombre de véhicules hybrides	0	3	3
Dont nouveaux	0	3	0
Consommation de carburant / an (en Litres)	1 422 186 L	1 780 987 L	1 725 750 L
Nombre de kilomètres effectués / an	20 316 941 Km	25 442 673 Km	24 653 571 Km
INFORMATIQUE	2020	2021	2022
Nombre d'emails envoyés	NC	740 987	631 321
Nombre de listes de diffusion	NC	320	307
Nombre d'emails reçus	NC	5 737 333	4 888 208
Fichiers Stockés (cloud)	NC	1,09 To	0.9 To
Espace occupé sur les serveurs	NC	1,9 To	1,4 To
Consommation data center	NC	66 676 kWh	60 615 kWh
Recyclage consommables informatiques	0.1 T	0.1 T	0 T

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

TRI ET RECYCLAGE	2020	2021	2022
Toner	0.1 T	0.01 T	0.08 T
Bois	9 T	12 T	16 T
Amiante	NC	5 T	2 T
DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques)	0.4 T	0 T	0.5 T

BILAN CARBONE	2021
Total GES (Gaz à effet de serre)	35 639 TCO ₂ e*
Intrants	24 039 TCO ₂ e*
Déplacements	6 200 TCO ₂ e*
Immobilisations	4 802 TCO ₂ e*
Déchets directs	276 TCO ₂ e*
Energie	205 TCO ₂ e*
Fret	83 TCO ₂ e*
Hors Energie	34 TCO ₂ e*

* Taux de CO₂ équivalent.



INDICATEURS SOCIÉTAUX

EXPERIENCE CLIENTS	2020	2021	2022
CSAT global (note /5)	NC	3.77	3.82
Relation avec le technicien (note /5)	NC	3.94	4
Accueil Centre de Relation Clients (note /5)	NC	3.73	3.82
Ressenti du délai (note /5)	NC	3.99	4.06
Nettoyage suite à l'intervention (note /5)	NC	3.82	3.89
Qualité des travaux (note /5)	NC	4.21	4.25
NPS (taux de recommandation)	NC	12.5 %	15.5 %
Centre de Relation Clients			
Nombre d'appels reçus au CRC	1 666 416	1 805 678	1 882 251
Taux de prise en charge	70 %	78 %	76 %
Durée moyenne de communication	03:49 min	04:25 min	03:30 min
Total d'heures de production	69 387 h	90 682 h	116 351 h
Total d'heures de présence	90 498 h	126 167 h	137 171 h
Pourcentage temps de production / temps de présence	77 %	72 %	85 %



INDICATEURS SOCIÉTAUX

RELATIONS PARTENAIRES EMPLOI	2020	2021	2022
Nombre de partenaires emploi régionaux	NC	14	14
Nombre d'évènements RH annuel	NC	18	32
RELATION COMMERCIALES	2020	2021	2022
Pourcentage de sous-traitants locaux	100 %	100 %	100 %
Nombre de fournisseurs techniques	150	170	188
Nombre moyen de concertations par fournisseurs stratégiques /an	2	3	10
Nombre de visites clients bailleurs /an	24	22	25
Nombre d'interventions préventives /an <small>* hors CENSEO</small>	325 604	346 673	351 829
Nombre d'interventions curatives /an <small>* hors CENSEO</small>	572 228	727 654	729 520
SOUTIEN ASSOCIATIONS LOCALES	2020	2021	2022
Nombre d'associations soutenues en mécénat	19	22	72
Enveloppe globale de mécénats financiers, mécénats de compétences, parrainages	97 378 €	54 750 €	117 333 €
Nombre d'agences/sites engagés pour soutenir une action solidaire / association	NC	18	17
Nombre d'appareils informatiques donnés	NC	1	11





6

RISQUES ET ENJEUX

Retrouvez les enjeux concernant notre Groupe et les risques qui y sont liés.

MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de la réalisation de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière, nous avons défini les **enjeux fondamentaux** auxquels notre Groupe est confronté au quotidien et les avons scindés en 4 volets distincts :

Gouvernance, Social, Environnemental et Sociétal.

Pour chacun des enjeux, des **risques financiers et extra-financiers** aux degrés d'importance et d'urgence différents ont été listés.

Les principaux risques définis ont été **identifiés et vérifiés par notre Direction Générale.**

Afin de prévenir et de maîtriser ces différents risques, la Direction Générale de notre Groupe a défini différentes **Actions et Politiques** réalisées ou à mettre en œuvre.

Chaque enjeu et risque a été relié à un ou plusieurs des **7 piliers de l'ISO 26000** correspondants et a également été relié à un ou plusieurs **Objectifs de Développement Durable.**

LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au nombre de 17, les Objectifs de Développement Durable définissent les **priorités mondiales définies par l'ONU sur les questions sociales, sociétales et environnementales.** Ces objectifs ont été adoptés en 2015 à horizon 2030.

1. L'éradication de la pauvreté
2. La lutte contre la faim
3. La santé et le bien-être des populations et des travailleurs
4. L'accès à une éducation de qualité
5. L'égalité entre les sexes
6. L'accès à l'eau salubre et l'assainissement
7. L'accès à une énergie propre et d'un coût abordable
8. Le travail décent et la croissance économique
9. La promotion de l'innovation et des infrastructures durables
10. La réduction des inégalités
11. La création de villes et de communautés durables
12. La production et la consommation responsable
13. La lutte contre le changement climatique
14. La protection de la faune et de la flore aquatiques
15. La protection de la faune et de la flore terrestres
16. La paix, la justice et des institutions efficaces
17. Le renforcement des partenariats pour les objectifs mondiaux

VOLET GOUVERNANCE

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	DPEF : détail des Actions	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> Manque de stratégie (perte de vue de la mission et des objectifs) / mauvais choix Endettement et déclin de l'entreprise Concentration et manque de diversité Sous ou sur évaluation des risques 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un comité stratégique et décisionnel CODIR Suivi du plan stratégique Suivi Politique Générale (engagements et objectifs groupe) Performax Création de communautés transverses (communauté des Directeurs, communauté des Managers...) 	CODIR Collaborateurs Fournisseurs, sous-traitants	p. 12, p.24, p.76	  	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail
Ethique des affaires, transparence et respect des lois	<ul style="list-style-type: none"> Non-conformité avec la loi Sapin 2 Sanctions juridiques et financières Perte de confiance Perte de nos valeurs Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place système de contrôle des comportements éthiques (Chartes, Système de signalement, Dispositifs de contrôle interne...) Mise à jour des conditions générales de vente Audits externes Mise en place de formations anti-corruption 	Etat et Union Européenne, Organismes de certification CODIR Collaborateurs	p.12	 	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail Communauté et développement local
Fiscalité	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions financières / amendes Mise sous surveillance spécifique Crédibilité Emprisonnement 	<ul style="list-style-type: none"> Travailler uniquement avec des acteurs bancaires nationaux Certification des comptes par un commissaire et un co-commissaire aux comptes Traitement des sujets fiscaux avec des spécialistes externes 	Banques CODIR	p.18, p.77		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques
Perennité	<ul style="list-style-type: none"> Mauvais investissements Mauvais choix stratégiques Démantèlement du groupe Plan social 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de développement national organique et exogène sur le marché bailleur Diversification d'activités sur le marché privé Sécurisation des ressources financières et humaines Disponibilité des véhicules Maîtrise des compétences (en qualité et en quantité) Mise en oeuvre des nouvelles technologies et des objets connectés) Développement de l'Expérience Clients 	CODIR Collaborateurs Clients	p.09, p.55, p.57, p.60		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Questions relatives aux Parties Prenantes
Gestion des grands projets	<ul style="list-style-type: none"> Abandon, non aboutissement des projets Ressources financières et humaines non rentables 	<ul style="list-style-type: none"> Arbitrage CODIR Personnes en charge de la gestion de projets (Copil, etc...) 	CODIR Collaborateurs	p.76		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Conditions et relations de travail

VOLET SOCIAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	DPEF : détail des Actions	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Recrutement et Fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'attractivité Turnover important Insatisfaction clients Baisse des effectifs Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise Démotivation des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Intégration et réflexion sur le Parcours Collaborateurs au sein de la Politique Générale du Groupe Présence des équipes RH sur les salons régionaux Partenariats avec des acteurs locaux du recrutement Formation des talents en contrat d'alternance Partenariat avec le Lycée Jacques le Caron Mise en place d'accords et d'aménagements pour améliorer les conditions de travail (télétravail, 39h, astreinte, accord égalité professionnelle...) Réflexion sur l'écriture de la marque employeur Politique des droits Humains 	Partenaires emploi Collaborateurs CODIR	p.15, p.26, p.30, p.31, p.36, p.64, p.65, p.82		<ul style="list-style-type: none"> Conditions de relations de travail Communautés et développement local Gouvernance de la structure
Santé et Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation du taux d'absentéisme (AT...) Turnover important Perte d'attractivité Perte de productivité Insatisfaction clients Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Formations et quarts d'heure sécurité Campagnes de sensibilisation menées par le service HQSE (sécurité Awards...) Distribution et gestion des EPI Accompagnement et communication renforcée sur les risques routiers Mise à disposition de matériel et de locaux favorisant la QVT Rendez-vous réguliers avec les instances de santé Echanges réguliers avec CHSSCT Démarche d'obtention de certification ISO 45001 	Organisme de certification Etat et Union Européenne, Collaborateurs CODIR Représentants du personnel Insitution médicale	p.30, p.34, p.35, p.36, p.78, p.81, p.82		<ul style="list-style-type: none"> Conditions de relations de travail Droits humains
Gestion de Compétences	<ul style="list-style-type: none"> Turnover important Perte de compétitivité Insatisfaction collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Formations diverses Viviers de compétences Développement du recrutement Développement d'un SIRH 	Collaborateurs Partenaires emploi CODIR	p.25, p.27, p.28, p.29, p.30, p.31, p.32, p.33, p.64, p.65, p.80, p.81, p.82		<ul style="list-style-type: none"> Conditions de relations de travail
Dialogue social	<ul style="list-style-type: none"> Non respect des réglementations Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise Discrimination Mauvaise communication Turnover important 	<ul style="list-style-type: none"> Instances représentatives du personnel Respect de toutes les réglementations en vigueur (inspection et médecine du travail...) Egalité H/F (accord égalité pro, Parité membres direction, valorisation métiers CC et Tech...) Diversité et inclusion (Insertion de jeunes en difficulté d'accès à l'emploi, critères de recrutement, formations contre la discrimination...) Mise en place d'un BSI Index handicap (DuoDay, Applicatifs adaptés aux handicaps, partenariat Cap Emploi) Site Actusalariés, mailing, SMS... 	Représentants du personnel Etat et Union Européenne, Collaborateurs CODIR Partenaires emploi	p.20, p.27, p.28, p.29, p.68, p.84		<ul style="list-style-type: none"> Conditions de relations de travail Droits de l'Homme Loyauté des pratiques Gouvernance

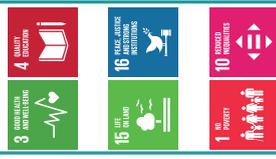
VOLET ENVIRONNEMENTAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	DPEF : détail des Actions	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Consommation énergétique	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilité des énergies / carburant Prix des énergies / carburant Surconsommation et gaspillage des ressources énergétiques 	<ul style="list-style-type: none"> Engagement à une conduite environnementale exemplaire au sein des locaux de travail et dans les logements dans lesquels nous intervenons : <ul style="list-style-type: none"> Via l'évolution du parc automobile vers des véhicules électriques et hybrides Via l'adoption de méthodes et d'outils innovants dans nos activités au quotidien (Objets Connectés, télématique...) Via le développement des Objets Connectés et offres à valeur ajoutée Via nos campagnes de sensibilisation externes et internes (eco-gestes...) Accompagnement clients sur équipements moins énergivores : remplacement chauffage plus performant Politique sobriété informatique 	<p>Fournisseurs, sous-traitants</p> <p>Collaborateurs</p> <p>Institutions, collectivités territoriales</p> <p>Etat et Union Européenne, Clients</p>	<p>p.39, p.40, p.41, p.42, p.43, p.44, p.45, p.46, p.50, p.60, p.85, p.86</p>		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilité environnementale Communautés et développement local
Gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none"> Détérioration faune et flore Stress relation fournisseurs Gaspillage Perte d'attractivité Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise Sanctions judiciaires 	<ul style="list-style-type: none"> Eviter les impacts directs ou indirects sur la biodiversité : Tri, Recyclage des déchets Favoriser l'allongement de durée de vie des produits (réparation, entretien) Dématérialisation des process Politique de gestion et de réduction des stocks Inclusion de fournisseurs et sous traitants engagés dans la démarche RSE Via nos certifications et labels (ISO 14 001, coq vert...) Actionner la garantie des pièces 	<p>Grand public</p> <p>Fournisseurs, sous-traitants</p> <p>Collaborateurs</p> <p>Organismes de certification</p> <p>Institutions, collectivités territoriales</p> <p>Représentants du personnel</p> <p>Etat et Union Européenne</p>	<p>p.39, p.40, p.49, p.50, p.62, p.86</p>		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilité environnementale Communautés et développement local
Contribution au changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation des émissions CO2 Contribution accrue à l'effet de serre Sanctions judiciaires 	<ul style="list-style-type: none"> Logista Hometech prend des mesures afin de réduire ses émissions carbone : <ul style="list-style-type: none"> Via l'élaboration d'un bilan carbone Via sa car policy (politique de location, objectifs d'électrification de la flotte, campagnes de sensibilisation envers les collaborateurs, tableaux anomalies carburant...) Via l'adoption d'outils innovants et durables (téléphones durcis, politique de location des outils numériques...) Via la sensibilisation en interne et en externe Via nos certifications et labels (ISO 14 001, coq vert...) 	<p>Clients</p> <p>Collaborateurs</p> <p>Fournisseurs, sous-traitants</p> <p>Représentants du personnel</p> <p>Etat et Union Européenne</p>	<p>p.12, p.39, p.41, p.42, p.43, p.44, p.45, p.46, p.47, p.50, p.85, p.86</p>		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilité environnementale Gouvernance de la structure

VOLET SOCIÉTAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	DPEF : détail des Actions	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Réputation	<ul style="list-style-type: none"> Discrédit de l'entreprise Perte de confiance Insatisfaction clients et /ou collaborateurs Impossibilité à recruter Impossibilité à étoffer le CA 	<ul style="list-style-type: none"> Expérience Clients : <ul style="list-style-type: none"> Dialogue renforcé avec les clients via nouvelle procédure "lancement de contrats" Enquêtes auprès des clients bailleurs sociaux et locataires Avis Vérifié et Myfeedback Système d'évaluation de la performance Cliq Sense Suivi et traitement des réclamations clients Communication : <ul style="list-style-type: none"> Gestion de notoriété et d'image de marque E reputation et réseaux sociaux Présence locale en salons, forums, etc.... RH <ul style="list-style-type: none"> Création d'une marque employeur forte et fidèle aux valeurs de l'entreprise Mise à jour du site web emploi 	<p>Clients Collaborateurs CODIR</p>	<p>p.24, p.26, p.29, p.54, p.55, p.56, p.64, p.65, p.87</p>		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail Communautés et développement local
Achats fournisseurs et produits posés	<ul style="list-style-type: none"> Défavoriser les partenariats locaux au profit de gros fournisseurs du marché Mauvaise qualité de produits Dépendance aux fournisseurs Risque financier Risque de rupture logistique / d'approvisionnement Insatisfaction clients Mauvaise gestion de stock 	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'une Politique Achats "Responsable" Process comptables rigoureux pour le paiement des fournisseurs Choix de fournisseurs clés engagés dans une démarche RSE correspondant à nos valeurs Magasin central Hotline technique Dématérialisation des factures (gestion déchets) 	<p>Fournisseurs, sous-traitants Collaborateurs CODIR</p>	<p>p.09, p.22, p.32, p.62, p.88</p>		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilité environnementale Communautés et développement local
Proximité	<ul style="list-style-type: none"> Perte de valeurs Isolément Perte de confiance Perte de clients et de CA Mauvaise communication Turnover important 	<ul style="list-style-type: none"> Congrès USH, Journée de l'AND des ESH Création des Logista Hometech Tour pour rencontrer clients, partenaires, et acteurs de l'emploi en région Mobilité des équipes RH en région pour rencontrer les talents en recherche d'emploi ou de formation Partenariats acteurs emploi, BTP, institutions, fournisseurs régionaux Sous-traitants locaux 45 agences réparties au coeur de nos territoires Interlocuteur dédié / contrat Implication des dirigeants dans des instances métiers (Geiq, FFB, Synasav...) 	<p>Clients Collaborateurs CODIR Fournisseurs, sous-traitants Institutions, collectivités territoriales Grand public Partenaires emploi</p>	<p>p.09, p.52, p.54, p.61, p.62, p.63, p.64, p.65, p.87, p.88</p>		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Communautés et développement local

VOLET SOCIÉTAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	DPEF : détail des Actions	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Vieillessement de la population	<ul style="list-style-type: none"> Incapacité à répondre aux besoins du marché (maintien à domicile, adaptation du logement...) 	<ul style="list-style-type: none"> Logista Hometech accompagne les plus fragiles et garantit leur confort et leur sécurité au sein de leur lieu de vie : <ul style="list-style-type: none"> Adaptation des logements (SDB PMR, équipements adaptés) Formation des équipes pour s'adapter aux personnes en perte d'autonomie Double SMS avec un proche de confiance pour confirmer les RDV Création d'une ligne sénior et formation des équipes en vue d'obtenir le label HS2 	<p>CODIR Collaborateurs Clients Organismes de certification</p>	p.12, p.33, p.61		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilité environnementale Communautés et développement local
Protection des données personnelles de nos clients et collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions juridiques et financières Perte de confiance des clients et collaborateurs Détérioration de la réputation et de l'image de marque Piratage et vol de données 	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'une Politique RGPD Application de la réglementation en vigueur Renforcement de la sécurité informatique 	<p>Clients Collaborateurs Etat et Union Européenne CODIR</p>	/		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance Loyauté des pratiques Questions relatives aux Parties Prenantes Droits de l'Homme
Solidarité	<ul style="list-style-type: none"> Perte de nos valeurs Isolement 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'événements solidaires pour impliquer les collaborateurs dans la politique de mécénat en région Mécénats financiers (Octobre Rose, Associations locales sociales, sportives, culturelles et médicales...) Engagement FACE Artois Mécénat de compétences Parrainage entre collaborateurs Taxe d'apprentissage Don de matériel informatique 	<p>Collaborateurs Associations, fondations CODIR Partenaires emploi Réseaux sociaux, médias</p>	p.68, p.69, p.70, p.71, p.72, p.73, p.88		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance Communauté et développement local Conditions et relations de travail

VOLET SOCIÉTAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	DPEF : détail des Actions	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Transformation digitale	<ul style="list-style-type: none"> Manque de dynamisme Manque d'opportunité Manque de compétitivité Méconnaissance/mauvais usage des outils Cyber attaques 	<ul style="list-style-type: none"> Développement d'un outil de relation Clients omnicanal Direction d'Exploitation et du Développement des Objets Connectés (mise en place et suivi des Objets Connectés, Mon Coach Gaz...) Nouveaux défis IT organisationnels (automatisation des factures, SIRH, prise de RDV web, accessibilité en mobilité, paiement contrats en ligne) Plateforme de recrutement Dématérialisation globale Collaboration digitale (Teams, emails...) Nouvelle plateforme de ticketing Renforcement de la sécurité informatique Mise en place du pôle Assistance Relation Clients (ARC) 	<p>Fournisseurs, sous-traitants</p> <p>Collaborateurs</p> <p>CODIR</p>	<p>p.07, p.23, p.29, p.49, p.53, p.59, p.60</p>		<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance Questions relatives aux PP Conditions et relations de travail
Offres commerciales	<ul style="list-style-type: none"> Diversité du panel d'offres Perte d'opportunités Concurrence Marketing bailleurs Mise en jeu pérennité et santé financière de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Logista Hometech développe des offres et services adaptés aux besoins des clients pour améliorer leur confort et leur sécurité Direction d'Exploitation et du Développement des Objets Connectés (test QAI, partenariats avec des startup...) Identification précarité énergétique ou anomalies Réhabilitation de logements et remplacement d'équipements pour faire face aux forts changements de température... 	<p>CODIR</p> <p>Collaborateurs</p> <p>Clients</p> <p>Fournisseurs, sous-traitants</p>	<p>p.39, 40, p.60</p>		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilité environnementale Communautés et développement local

Coordonnées

Service Politique RSE et Communication

communication@logistahometech.fr

www.logistahometech.fr

Siège Social Logista Hometech

110 Allée du Vélodrome, ZAC des ROSATI

62223 SAINT-LAURENT-BLANGY



LOGISTA
H O M E T E C H