

2024 | DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



LOGISTA
HOMETECH



Face aux enjeux **environnementaux** et **sociétaux** qui façonnent notre époque, notre responsabilité en tant qu'**acteur clé de la maintenance énergétique** dépasse largement le simple cadre de nos **interventions techniques**. Chez LOGISTA HOMETECH, nous sommes convaincus que notre rôle est d'**accompagner** nos clients bailleurs sociaux, particuliers, et professionnels, vers une **transition énergétique** plus durable, tout en garantissant le **bien-être de nos collaborateurs** et en renforçant notre **impact positif** sur la Société.



Notre engagement en matière de **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** repose sur la mise en œuvre quotidienne 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** ».

Dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), nous mettons en lumière nos **avancées** et les **défis** que nous relevons au quotidien : la réduction de notre empreinte carbone, l'amélioration continue de nos pratiques sociales et le développement d'un écosystème plus vertueux avec nos parties prenantes.

L'année écoulée a été marquée par des **progrès significatifs** : le déploiement de solutions de maintenance plus éco-efficientes, le renforcement de notre organisation plus régionalisée, l'obtention d'un Système de Management Intégré (SMI) pour l'ensemble des entreprises du Groupe, la structuration de notre Politique Handicap, ou encore la consolidation de partenariats avec des fournisseurs engagés dans une démarche plus responsable... pour ne citer que ces projets.

Nous savons que la route vers un **avenir plus durable** est encore longue, mais nous avons la conviction que **chaque action compte**. C'est pourquoi nous poursuivons nos **efforts pour réduire l'impact environnemental** de nos activités, tout en renforçant notre **engagement social et territorial**.

Nous remercions l'ensemble de nos collaborateurs, clients et partenaires pour leur **mobilisation** et leur **confiance**. Ensemble, nous faisons de la responsabilité sociétale un moteur de progrès et un levier de performance durable. Bonne lecture !

Marie Nerkowski

Directrice Politique RSE / HQSE / Communication

SOMMAIRE

Présentation de LOGISTA HOMETECH

p.05

Notre Histoire	p.06
Chiffres clés	p.06
Notre Organisation	p.08
Notre Mission	p.09
Nos Valeurs	p.09
Notre Implantation	p.10
Notre Ambition et nos Certifications	p.11
Gouvernance	p.12
Déclinaison opérationnelle de la Politique Générale	p.13
Cartographie des processus	p.16
Dialogue avec les parties prenantes	p.17
Gouvernance financière	p.18

Volet Social

p.19

Parcours collaborateur	p.20
Politique Handicap	p.20
Gestion documentaire	p.21
Santé et Sécurité au travail	p.21
Qualité de vie au travail	p.21
Formation et Évolution	p.22

Volet Environnemental

p.23

Conseiller et sensibiliser	p.24
Proposer des solutions innovantes	p.25
Repenser nos process et notre chaîne de valeur	p.25
Réduire l'impact de nos déplacements	p.26

Volet Sociétal

p.27

Écouter, Transformer, Innover... pour nos Clients	p.28
Bailleurs sociaux / Locataires	p.29
Particuliers	p.30
Emploi en région	p.30
Action Sociétale	p.31

Indicateurs de Performance

p.33

Indicateurs Gouvernance	p.34
Indicateurs Sociaux	p.36
Indicateurs Environnementaux	p.42
Indicateurs Sociétaux	p.45

Risques et Enjeux

p.46

Méthodologie	p.47
Volet Gouvernance	p.48
Volet Social	p.49
Volet Environnemental	p.50
Volet Sociétal	p.51

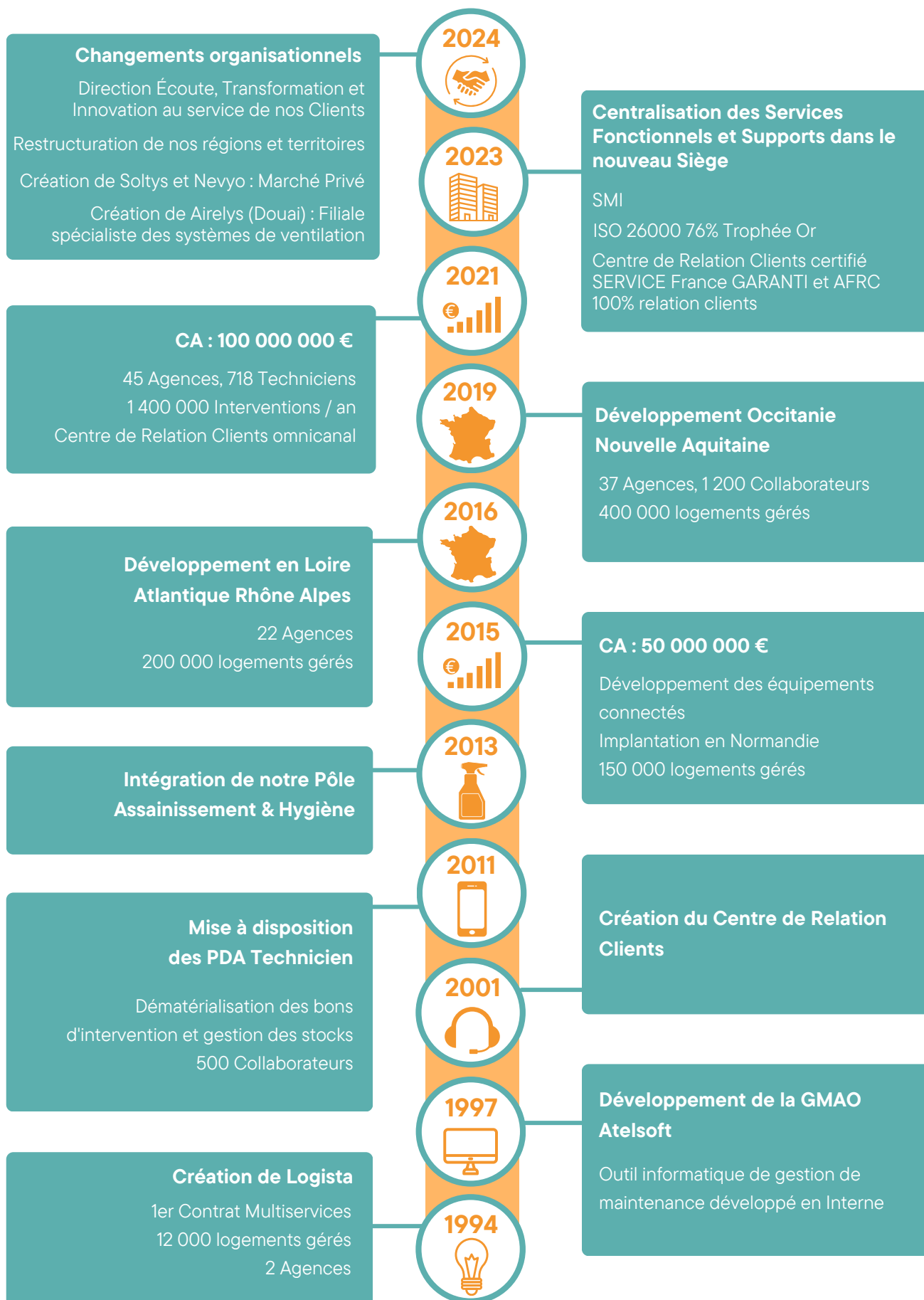


PRÉSENTATION DU GROUPE



PRÉSENTATION DU GROUPE

NOTRE HISTOIRE



CHIFFRES CLÉS



100 500 000

de Chiffre d'Affaire en 2024



742

Technicien(ne)s Multitechniques
et Spécialistes



954 379

Interventions par an



45

Sites et agences



1

Équipe dédiée au développement
d'outils Informatiques



1 144

Collaborateurs



95

Conseiller(e)s Clientèle



1 714 000

Appels reçus par nos
Conseiller(e)s Clientèle par an



1

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



490 000

Logements gérés

PRÉSENTATION DU GROUPE

RENFORCEMENT DE NOTRE ORGANISATION

Nous disposons de **45 agences et sites** implantés sur l'ensemble du territoire national. Au plus proche des parcs de logements de nos clients Bailleurs Sociaux et de nos Clients Particuliers, nos Technicien(ne)s Multiservices et Spécialistes effectuent diverses opérations de **maintenance préventive et curative** au sein des logements dans toute la France.

Afin d'améliorer la **qualité de nos services**, de **renforcer notre proximité** avec nos **clients** mais également avec nos **collaborateurs**, nous avons entrepris une **refonte importante de notre organisation**.

RENFORCEMENT DE NOTRE ORGANISATION

Pour renforcer notre proximité, nous avons **redécoupé les territoires opérationnels** et renforcé notre ligne managériale.

Logista dispose aujourd'hui de **2 Directions de Régions**, dont une dédiée aux activités des Hauts-de-France particulièrement dense, notre concentration d'agences et de collaborateurs y étant très importante.

La seconde regroupe les territoires des autres départements (Normandie, Picardie, Ouest et Rhône-Alpes).

Nos Directeurs de Régions sont désormais accompagnés de Directeurs Opérationnels ainsi que de Responsables de Territoires afin de **garantir des échanges fluides et réguliers avec nos clients**.

DE NOUVELLES AGENCES

En 2024, **3 nouvelles agences Maintenance et Services** ont été créées au sein du Groupe Logista Homotech dans le Pas-de-Calais et la Picardie : à **Lens, Bruay-la-Buissière et Creil**.

LA CRÉATION DE NOUVELLES ENTITÉS DÉDIÉES AUX PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS

Afin d'accompagner notre projet de développement du Marché Privé, nous avons créé et intégré 3 nouvelles structures dans notre Groupe :

- **Soltys** : Soltys est une filiale de Logista Homotech basée dans la **région Arrageoise**. Elle est dédiée aux **clients particuliers** dans les Départements du 59 et du 62.
- **Nevyo** : Créée en Septembre 2024, l'entreprise Nevyo est, elle aussi, dédiée exclusivement au **Marché Privé dans la région Toulousaine** et alentours.

Une nouvelle structure dédiée aux Clients Bailleurs Sociaux et aux Professionnels a également vu le jour:

- **Airelys** : Fondée en Octobre 2024, Airelys est spécialisée dans l'**installation**, la **maintenance** et le **remplacement des réseaux et des équipements de ventilation collective** dans les **départements du Nord et du Pas-de-Calais**.

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 ".



NOS VALEURS

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

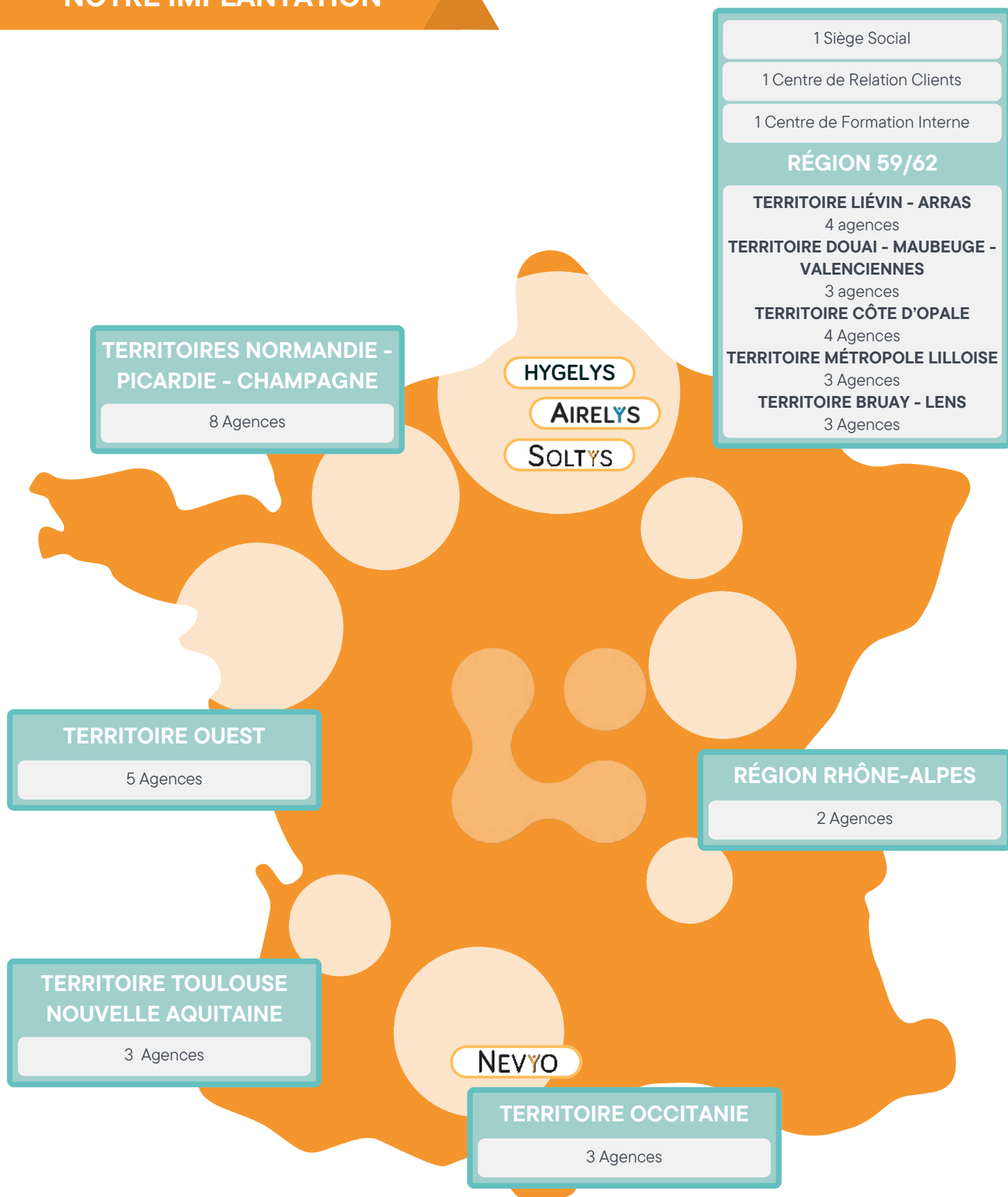
Nous nous appuyons sur les **nouvelles technologies** pour créer des offres et des prestations toujours plus **novatrices**, **diversifiées** et **individualisées**, et ainsi répondre au mieux aux **besoins** de nos clients.

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.

PRÉSENTATION DU GROUPE

NOTRE IMPLANTATION



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 :

- Qualitatif et différencié de la maintenance immobilière
- National avec un objectif de 140M de CA à horizon 2029
- Exemplaire et concret en matière de RSE

NORMES ET CERTIFICATIONS



Logista Homotech veille à maintenir un **haut niveau de qualité de prestations** pour ses clients.



Logista Homotech veille à **réduire son impact environnemental** en adaptant son système de production, de gestion et de fonctionnement.



Logista Homotech veille à assurer la **santé** et la **sécurité** de tous ses collaborateurs.



En 2024, le **Centre de Relation Clients** du Groupe Logista Homotech a renouvelé sa Certification **HS2** pour son offre **Sénior+**.



En 2024, Logista Homotech a atteint le niveau **Optimisation trophée Or de l'ISO 26 000**, et a atteint un **taux de maturité de 82%**.



En 2024, notre Centre de Relation Clients a confirmé sa double labellisation **SERVICE France GARANTI** et **AFRC (ASSOCIATION FRANCAISE DE LA RELATION CLIENTS) 100% RELATION CLIENTS**.

PRÉSENTATION DU GROUPE

GOVERNANCE DE LA MARQUE LOGISTA HOMETECH

En 2024, la gouvernance de Logista Homotech crée son Comité de Marque. Il a pour but de définir, d'interroger et de piloter les caractéristiques de la Marque.

CARACTÉRISTIQUES DE LA MARQUE

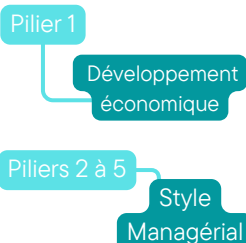
MISSION

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

AMBITION

Être un acteur :
- Qualitatif et différencié de la maintenance immobilière
- National avec un objectif de 140M de CA à horizon 2029
- Exemplaïre et concret en matière de RSE

POLITIQUE GÉNÉRALE

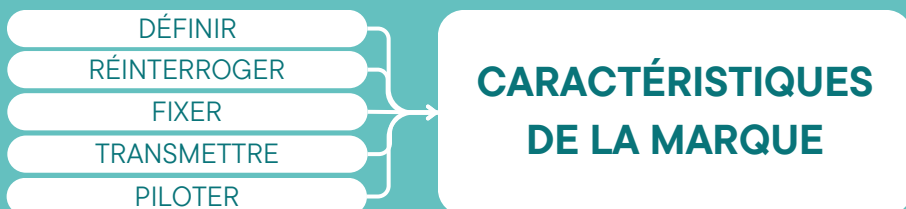


IDENTITÉ VISUELLE

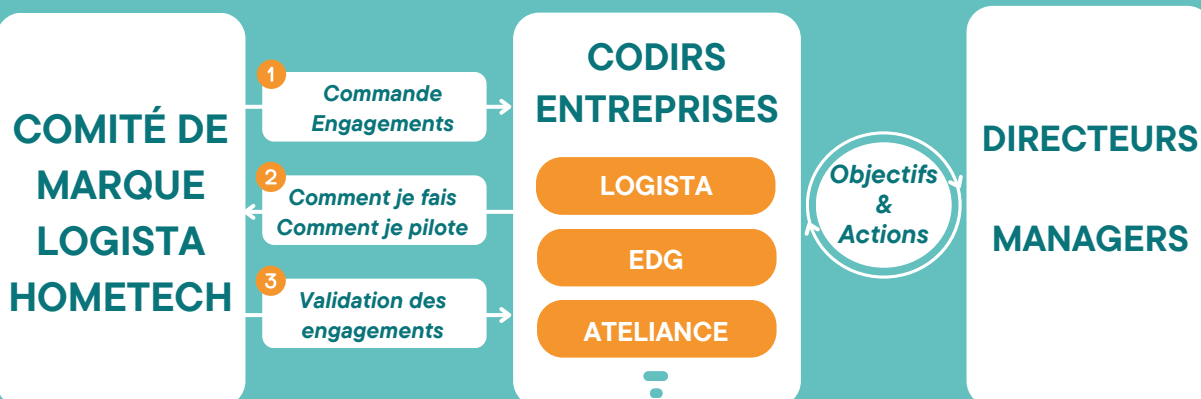


LOGISTA
HOMETECH

COMITÉ DE MARQUE



NOUVELLE GOUVERNANCE



DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE DE LA POLITIQUE GÉNÉRALE

Notre Politique Générale s'appuie sur 5 Piliers fondamentaux afin d'accompagner notre projet Groupe.

En 2024, les enjeux et les engagements concernant ces 5 Piliers ont été mis à jour au cours du premier rassemblement de notre comité de marque.



PILIER 1 : BUSINESS DÉVELOPPER LOGISTA HOMETECH

Assurer la **pérennité** et l'**indépendance** du Groupe.

Enjeux :

- Répondre à la dimension économique de notre ambition
- Structurer les systèmes de gestion et d'information

ENGAGEMENTS DE DÉVELOPPEMENT

- Rentabilité Logista Hometech
- Développement économique à 110 500 K€ fin 2025
- Maîtrise de la masse fonctionnelle Orthos

ENGAGEMENTS DE STRUCTURATION

- Former chaque manager à l'amélioration de la performance économique de son activité
- Digitaliser les interactions clients
- Limiter nos déplacements pour mieux servir
- Remplacement de nos outils métiers

PILIER 2 : MAÎTRISE DES PROCESSUS RESTER LOGISTA HOMETECH

Superviser les enjeux **hygiène, environnement, qualité, santé** et **sécurité** pour la satisfaction des **clients** et la sécurité des **collaborateurs**.

Enjeux :

- Qualifications, certifications et normes ISO
- Amélioration continue de nos process
- Gestion des risques

PRÉSENTATION DU GROUPE

ENGAGEMENTS

- Faire appliquer les processus métiers
- Maîtriser les qualifications métiers
- Décarboner les achats de matières premières

PILIER 3 : EXPÉRIENCE CLIENTS VIVRE LOGISTA HOMETECH

Offrir une expérience optimisée et personnalisée permettant des interactions faciles et agréables tout au long du parcours client.

Enjeux :

- S'assurer du respect de nos engagements contractuels
- Fidélisation, recommandations et conquête
- Réputation de la marque LOGISTA HOMETECH

ENGAGEMENTS

- Identifier les **étapes de maturité de chaque contrat/agence** : lancement, classique, renouvellement, crise
- Exiger l'envoi d'une **réponse systématique aux sollicitations critiques** des clients internes/externes
- Professionnaliser et harmoniser l'**accueil vocal**
- Avoir un bon **niveau de qualité perçue interne/externe** annuel

PILIER 4 : EXPÉRIENCE COLLABORATEURS ÊTRE LOGISTA HOMETECH

Offrir une expérience motivante et agréable, faciliter le quotidien des collaborateurs depuis leur première interaction avec l'entreprise jusqu'à la dernière, quel que soit le moment et le contexte.

Enjeux :

- Engagement et productivité
- Qualité et performance
- Fidélisation
- Attraction des talents

ENGAGEMENTS

- Créer des parcours d'intégration pour chaque collaborateur
- Créer des filières d'identification et d'accompagnement (technique et managérial)
- Réaliser des points managériaux formalisés
- Assurer une formation non obligatoire en plus des formations déjà réalisées dans l'année
- Diffuser la charte "Être Logista Homotech"

PILIER 5 : ACTION SOCIÉTALE

ENGAGER LOGISTA HOMETECH

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

Enjeux :

- Visibilité et notoriété sur les territoires
- Être repéré comme un acteur de l'inclusion, de la diversité...
- Dynamique sociétale partagée avec les acteurs locaux

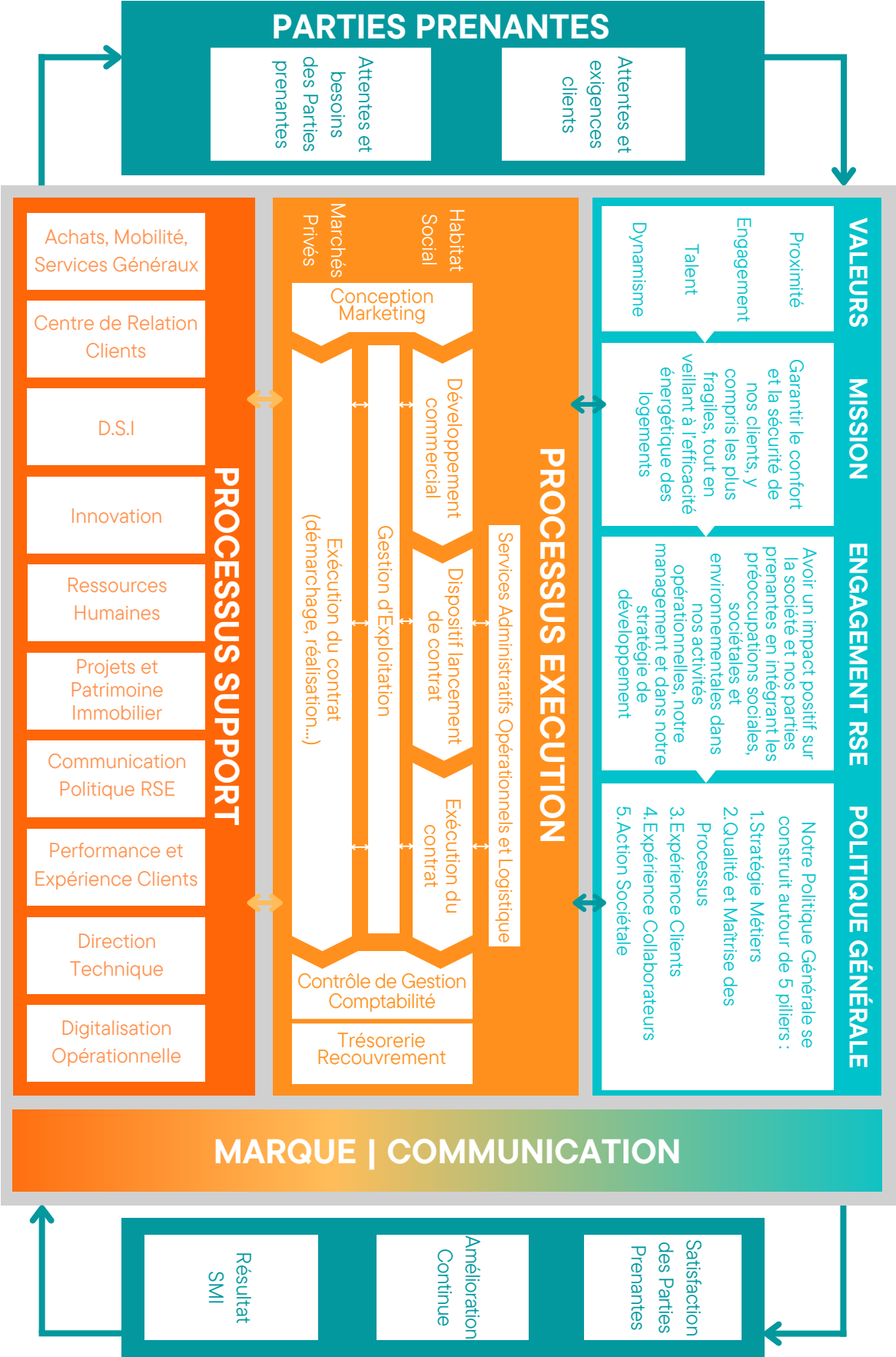
ENGAGEMENTS

- Engager des actions sociétales dans chaque territoire
- Participer au challenge Groupe
- Mener des partenariats sociétaux avec nos clients



PRÉSENTATION DU GROUPE

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



DIALOGUE PARTIES PRENANTES

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
- Être présents aux rendez-vous incontournables

Dialogue Interne

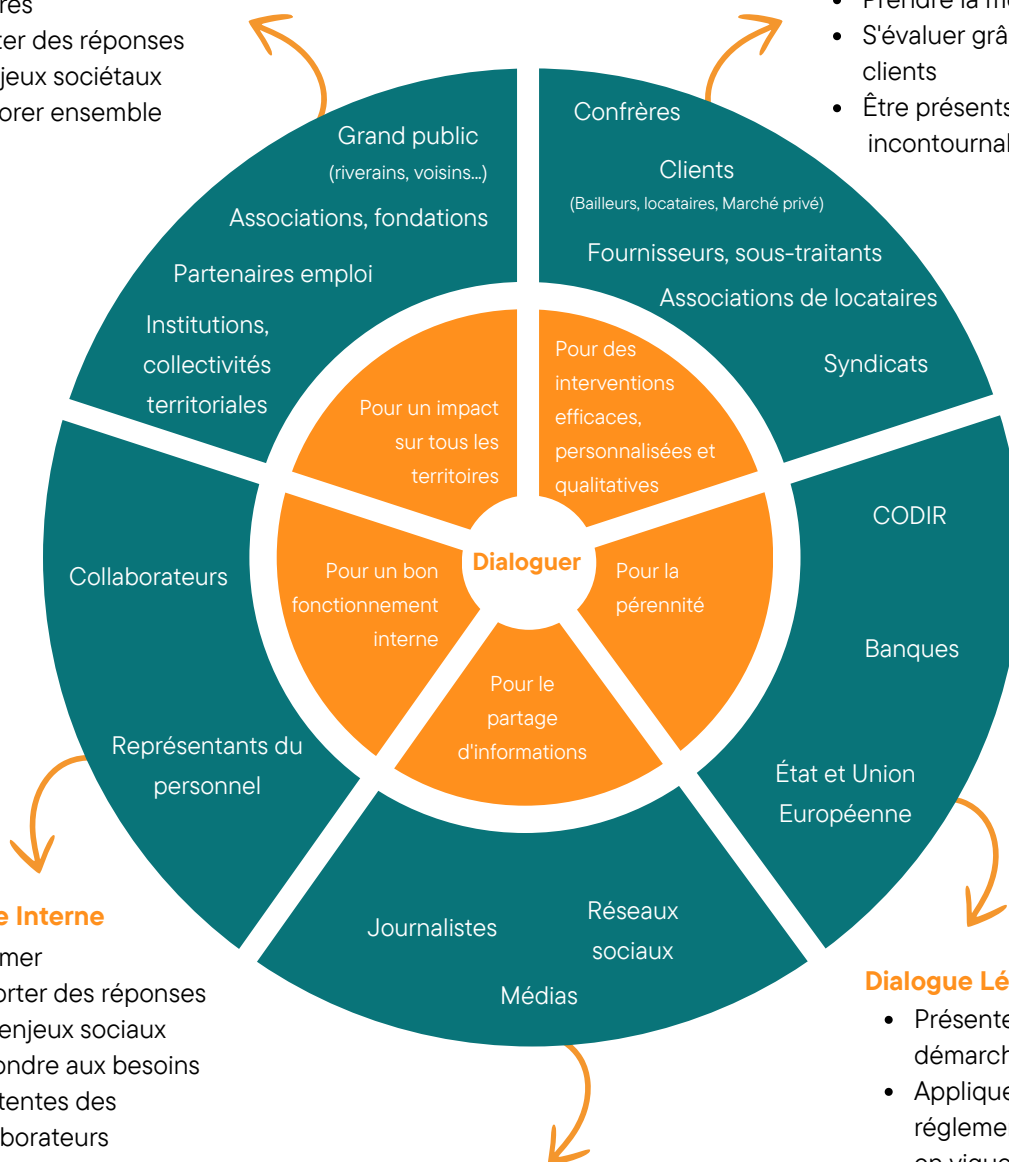
- Informer
- Apporter des réponses aux enjeux sociaux
- Répondre aux besoins et attentes des collaborateurs
- Favoriser l'engagement, la fidélisation, la promotion...

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



PRÉSENTATION DU GROUPE

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 TRANSPARENT SUR NOS FINANCES

L'ensemble de nos **bilans financiers** sont **contrôlés et approuvés par deux Commissaires aux Comptes** qui 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 Homotech 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**.





VOLET SOCIAL



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

PARCOURS COLLABORATEUR

Par la création et l'intégration du **Pilier Expérience Collaborateurs au sein de notre Politique Générale**, nous concrétisons notre volonté d'améliorer l'expérience vécue au quotidien par nos collaborateurs.

Nos objectifs :

- 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 qu'ils puissent exercer leur métier sereinement, et **encourager leurs évolutions et leurs ambitions**.

TÉMOIGNAGE

Découvrez le parcours de Pierre, anciennement Conseiller Clientèle, qui a été accompagné par nos services dans son ambition d'évolution vers le métier de Technicien Maintenance et Services !

Flashez ce QR Code



CONSTRUCTION DE NOTRE POLITIQUE HANDICAP

- En 2024, nous avons été accompagnés par l'association AGEFIPH dans la mise en place de notre **Politique Handicap**. Un **questionnaire sur le handicap au travail** a été diffusé auprès de l'ensemble de nos collaborateurs, et un **comité de pilotage** concernant ce projet a été créé. Toutes ces actions ont contribué à la réalisation d'un **premier diagnostic des freins et des leviers à l'intégration et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap**.
- Logista Hometech a diffusé sa première **Charte Handicap** et travaille au développement d'une politique globale, portée par un **Référent** et un **réseau d'Ambassadeurs Handicap** de proximité en cours de recrutement.
- Nous mettons tout en œuvre pour faciliter le quotidien de nos collaborateurs en situation de handicap en adaptant leurs outils et postes de travail, et en nous appuyant sur l'expertise d'ergonomes et de la Médecine du Travail.

TÉMOIGNAGE

Flashez ce QR Code



Rencontre atypique et regards croisés
Pierre LOBRY et Florian
en partenariat avec le GAPAS

GESTION DOCUMENTAIRE



Logista Homotech a développé sa nouvelle plateforme de **centralisation** et de **gestion documentaire : Biblihom'Tech**. Ce nouvel outil permet de faciliter la mise à disposition de **l'ensemble de nos documents réglementaires à jour** pour tous nos collaborateurs et toutes nos structures.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Certifiés ISO 45001, nous multiplions les actions pour sensibiliser nos collaborateurs sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail.

- Des **audits internes** sont menés dans tous nos sites et agences par notre équipe HQSE chaque année.
- Afin de s'assurer que les fondamentaux en matière de HQSE soient maîtrisés de tous, nous avons créé **l'ISO Box**. L'objectif ? **Identifier les non conformités** plus rapidement et **proposer un plan d'action** sous 3 à 10 jours maximum.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOTRE CENTRE DE RELATION CLIENTS FAIT PEAU NEUVE

Notre Centre de Relation Clients a évolué cette année : une **superficie considérablement agrandie**, des **espaces de travail et de pause mieux définis**, et des **nouvelles salles et bureaux pour accueillir nos clients, candidats, et Conseiller(e)s Clientèle en formation**. Pour accompagner cette transformation, le mobilier a été renouvelé, avec des **sièges ergonomiques**. Les espaces ont été pensés pour une organisation opérationnelle encore plus qualitative tout en offrant **un confort optimal à nos collaborateurs**.



DES AGENCES QUI DÉMÉNAGENT

En 2024, 3 agences ont été transférées dans des nouveaux locaux : notre agence Arras Particulier, devenue Soltys, notre agence de Douai, déménagée à Lens et notre agence de Carcassonne. L'objectif : **installer nos équipes dans des locaux plus adaptées à leurs besoins tout en étant au plus proche de leurs clients**.



FORMATION ET ÉVOLUTION

ALTERNANCE

En 2024, nous avons accueilli **151 candidats en alternance** sur nos métiers techniques et supports, afin de les former et de les intégrer à nos équipes.

En partenariat avec le lycée Jacques le Caron (Arras) et le GEIQ BTP Hauts-de-France, nous avons créé le **Bac Pro MEE** (Maintenance et Efficacité Énergétique). 11 étudiants ont intégré ce parcours en 2024.

Nous recevons chaque année des étudiants en Contrat de Professionnalisation au sein de notre **Centre de Formation interne** pour les former au métier de Technicien de Maintenance et Services.

TÉMOIGNAGE

Découvrez le parcours d'Aurélien, récemment devenu Technicien Maintenance et Services Logista Hometech, suite à sa reconversion et sa formation en alternance dans notre Centre de Formation !

Flashez ce QR Code



FORMATION INTERNE

Nous proposons à nos collaborateurs diverses formations tout au long de leur carrière pour **favoriser leur montée en compétences**.

- Notre Groupe rénove son Centre de Formation interne : désormais basé à Achicourt, il comporte une salle de classe pour les cours théoriques et une salle avec différents types d'équipements pour la mise en pratique. Certifié **Qualiopi**, notre Centre de Formation nous permet d'enseigner 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**, la **VMC gaz**, le **3CEp...** nous réfléchissons à un **parcours optimal et individualisé** pour former nos collaborateurs à **l'installation, l'entretien et la maintenance de Pompes à Chaleur**.
- Notre Hotline Technique reste à la disposition de nos Techniciens pour **les former et répondre à leurs questions en cas de difficultés lors d'une intervention**.
- Notre **Centre de Relation Clients** forme nos futurs Conseiller(e)s Clientèle et propose des **formations continues à nos collaborateurs** (Gestion du stress, d'appels difficiles, négociation...)

ÉVOLUTION

Nous accompagnons nos collaborateurs dans leur évolution et dans l'**accomplissement de leurs ambitions**. Cette année, à l'occasion de la réorganisation de notre structure opérationnelle LOGISTA, nous avons mis en place des **viviers de compétences** afin de proposer en interne différents postes de **Responsables de Territoire** et **Responsables de Territoire adjoints** dans la Direction Régionale 59/62. Cette opportunité a permis à plusieurs collaborateurs, notamment des Responsables d'Agence(s) de candidater pour une de ces offres et d'évoluer par la suite. Ces viviers de compétences sont un moyen pour notre Groupe de **favoriser l'évolution de nos collaborateurs** en leur proposant une prise de poste graduelle accompagnée de **formations** et d'un **accompagnement**, jusqu'à une prise de poste en totale autonomie au bout de plusieurs mois. Ce système permet à nos collaborateurs d'**écouter leurs ambitions tout en se préparant à une prise de responsabilités plus importante dans les meilleures conditions** possibles.



VOLET ENVIRONNEMENTAL



VOLET ENVIRONNEMENTAL

Logista Hometech est certifié ISO 14001 ! Les enjeux environnementaux étant au cœur de nos préoccupations, nous veillons au quotidien à réduire notre impact CO2.



Version 2015, certifié depuis 2016
(concernant les entités LOGISTA, EDG, HYGELYS, ATELIANCE et ORTHOS)

CONSEILLER ET SENSIBILISER

COACHER NOS CLIENTS

En 2024, nous avons déployé pour la première fois avec un de nos clients Bailleurs notre programme de **coaching** dédié aux locataires : Mon Coach Gaz.

Grâce aux **données des chaudières connectées** installées dans les logements, nous réalisons des **analyses** pour mieux comprendre les **comportements énergétiques** des habitants au sein de leur logement, et ainsi d'**identifier des "profils" de consommation**.

Avantages :

- Permettre aux locataires de **faire des économies d'énergie** et d'adopter les **bons gestes** au quotidien,
- Permettre de réduire la **consommation d'énergie globale** émise par le **parc de logements**,
- Permettre aux locataires de garder un niveau de **confort** optimal grâce à des conseils personnalisés,
- Permettre d'identifier des situations de **précarité énergétique** et de les signaler à nos clients Bailleurs.

PRÉSENTER LES BONS GESTES

Nos Techniciens de Maintenance et Services apportent leur **expertise** auprès de nos clients locataires, et sont capables de leur indiquer les **bonnes pratiques** afin d'**améliorer la longévité de leurs équipements** mais aussi de **réduire leur consommation énergétique** au quotidien.

En complément, divers **supports** sont mis à la disposition de nos clients locataires afin de les **sensibiliser aux éco-gestes** : guide des éco-gestes, tutoriels vidéo...

Ces bonnes pratiques sont également communiquées à nos **collaborateurs** afin qu'ils puissent les appliquer dans les cadres **professionnels** et **personnels**.

TUTOS VIDÉO

Flashez ce QR Code pour découvrir notre chaîne YouTube et de nombreux tutoriels vidéos



PROPOSER DES SOLUTIONS INNOVANTES

À l'approche de l'hiver, il est indispensable d'**adopter les bons gestes** et de **réduire sa consommation d'énergie** afin de faire des économies. Pour cela, il est recommandé de **maintenir une température constante** dans les pièces à vivre, cependant, il peut parfois être difficile d'allier **consommation raisonnée et confort thermique** dans le logement.

Afin d'aider nos Clients Bailleurs à réduire leur impact environnemental, nous proposons l'**installation de produits innovants** dans leurs parcs de logements permettant d'aider les locataires à optimiser leur consommation.

En 2024, nous avons proposé à plusieurs de nos Clients Bailleurs Sociaux la pose de **têtes thermostatiques connectées. Pilotable à distance** via une application smartphone, ce dispositif permet notamment de **régler individuellement** la température souhaitée dans chaque pièce d'un logement, et donc de **contrôler sa consommation** en fonction de ses habitudes, garantissant ainsi un confort optimal et des économies d'énergies.

REPENSER NOS PROCESS ET NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Les achats de matières premières et de services sont aujourd'hui les facteurs d'émission de CO2 les plus importants au sein de notre Groupe.

Afin de réduire leur impact, notre **Comité de Marque** a demandé à l'ensemble des filiales du Groupe de prendre des engagements pour **réduire considérablement l'impact environnemental de nos achats de matières premières**. Ainsi, nous avons imaginé plusieurs projets dans le but de repenser notre chaîne de valeurs et de reconsidérer le processus achats et le cycle de vie de nos intrants :

- Nous réduisons continuellement l'importance de nos **stocks** en optimisant la **redistribution des pièces** et des équipements vers nos différentes agences pour **éviter les achats** de nouvelles références lorsqu'ils ne sont pas nécessaires. Nous renforçons également la **chaîne managériale** avec le recrutement d'un **Coordinateur Logistique de proximité** qui permet une réduction des stocks dans nos agences du Sud de la France.
- Depuis 2 ans, nous nous engageons dans une démarche écoresponsable avec la mise en place de notre projet de "**dotation de vêtements de travail de seconde main**", contribuant ainsi à offrir un **cycle plus vertueux à nos équipements**.
- Nous renforçons la **dématérialisation dans nos process d'achats**, notamment avec l'adoption d'un nouvel outil de **digitalisation des factures d'achats** : Yooz. Grâce à Yooz, l'ensemble des collaborateurs procédant à des achats et échangeant avec des prestataires de matières premières ou de services peuvent désormais valider et déclencher le paiement des factures **sans réaliser d'impression papier**.

RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS DÉPLACEMENTS

Conscients de l'importance que revêt aujourd'hui la **préservation de notre environnement** et de **nos ressources**, et de la nécessité d'adopter une **politique environnementale concrète**, nous avons réalisé en 2022 notre premier **Bilan Carbone** concernant nos activités de l'année 2021.

Cette démarche nous a permis d'avoir une vision globale de nos émissions de CO2 équivalent, de comprendre que le poste "**Déplacements**" est notre second principal facteur d'émissions. C'est pourquoi nous construisons plusieurs projets visant à la réduction de notre empreinte carbone liée à nos déplacements.

ASSISTANCE À DISTANCE

Notre projet "**Assistance à Distance**" nous permet d'**améliorer notre empreinte carbone** liée aux déplacements de nos techniciens, d'offrir la même **qualité de service** à nos clients et de résoudre leur panne **plus rapidement**.

- Grâce à un corpus regroupant l'ensemble des interventions pour lesquelles nos techniciens sont sollicités, ainsi que leur récurrence, nous avons pu **déterminer les interventions curatives pour lesquelles un dépannage à distance est possible et bénéfique**.
- Nous formons nos Conseiller(e)s Clientèle afin qu'ils(elles) puissent **identifier les interventions pouvant être réalisées à distance** et programmer un **rendez-vous en visio**.
- Afin de garantir la **sécurité du locataire**, nos équipes expertes le guident pas à pas jusqu'à la résolution de son problème en lui enseignant les **bons gestes à adopter**.
- En phase de test pendant plusieurs mois en 2024, près de **75%** des Clients Locataires ayant bénéficié de ce service se sont **déclarés satisfaits**, et **64.5%** des interventions ont été **résolues par le biais de l'Assistance à Distance**.
- Nous identifions les logements faisant l'objet d'**interventions multiples** et encourageons nos techniciens à prendre contact avec notre service d'**accompagnement à distance** afin d'être mieux accompagnés.

OPTIMISER NOS DÉPLACEMENTS

C'est une **préoccupation centrale dans notre stratégie bas carbone**. Afin de répondre à nos objectifs internes et aux exigences réglementaires en vigueur, différents projets sont mis en place :

- Nous **renforçons notre car policy** : en complément de notre **politique de location longue durée** (LDD) nous permettant de conserver un parc de véhicules récents, nous renforçons l'**électrification de notre flotte**. Notre Groupe possède aujourd'hui plusieurs véhicules électriques ou hybrides rechargeables.
- Tous les véhicules de notre flotte sont équipés de la **télématique embarquée**, permettant d'**identifier d'éventuels dysfonctionnements**, mais également d'informer nos collaborateurs en temps réel de leur **consommation de carburant** et de leurs **émissions de CO2**, avec des **conseils d'écoconduite personnalisés**.



VOLET SOCIÉTAL



VOLET SOCIÉTAL

Logista Hometech s'engage auprès de ses clients, fournisseurs, partenaires, associations et acteurs du BTP... pour créer des relations de confiance avec chacun d'entre eux. Nous croyons en la force de nos relations partenariales avec des acteurs de l'emploi, de l'insertion, mais également avec des associations locales pour nous inscrire dans le maillage local et valoriser nos territoires.

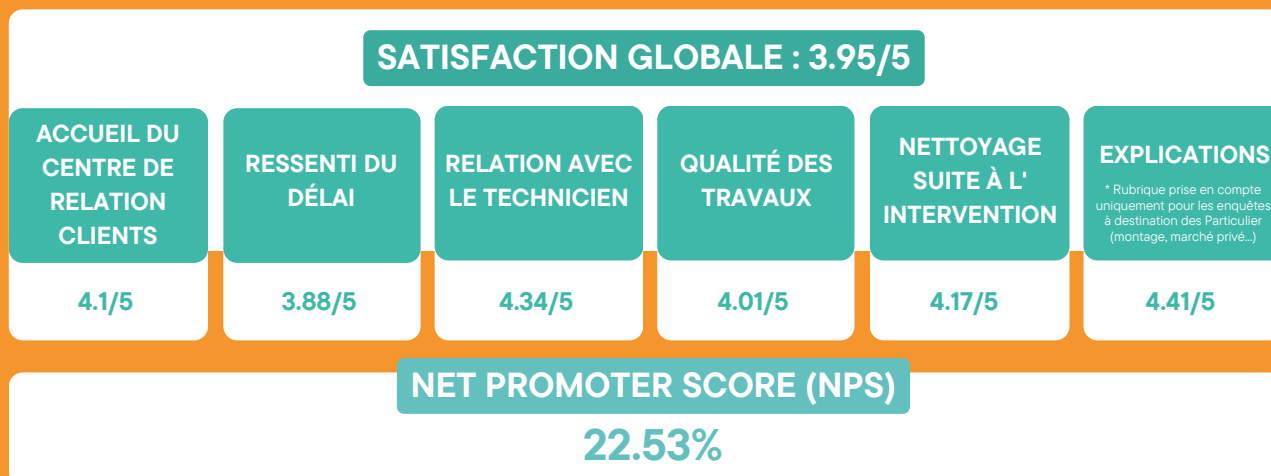
ÉCOUTER, TRANSFORMER ET INNOVER POUR NOS CLIENTS

Inscrite dans notre **démarche d'amélioration continue**, l'**Expérience Client** a été au cœur des projets de notre Groupe en 2024. Afin d'apporter des réponses et des interactions toujours plus qualitatives à nos Clients, Logista Hometech a fondé la **Direction ETIC : Écoute, Transformation et Innovation au service de nos Clients**. Cette nouvelle **équipe pluri compétente** centralise les activités de plusieurs services :

- Notre **Centre de Relations Clients** omnicanal, premier interlocuteur de nos clients locataires et particuliers, disponible 24h/7j et certifiée "100% en France".
- Le service **Expérience Client** qui englobe un processus complet : veille, rédaction de mémoires d'appels d'offre, suivi desancements de contrats, enquêtes locataires, bilans de satisfaction clients.
- Le service **Performance et Gestion de Production**, qui permet notamment à nos agences dans toute la France d'avoir un suivi de leur performance sur les 5 Piliers de notre Politique Générale.
- Les équipes spécialisées sur les projets de **Digitalisation**, à l'origine d'outils dédiés à l'amélioration de nos interventions, et au meilleur suivi de nos contrats (notre outil de recensement, Recens'toit, ou encore notre extranet bailleur Cirrus...).
- Le **Service Innovations**, qui impulse notamment des projets de Coaching énergétique et de supervision des objets connectés afin d'améliorer le confort et la sécurité de nos Clients.
- Le **service « Systèmes d'information »** qui étudie les besoins et déploie un système en adéquation avec la stratégie définie par la Direction Générale à destination de l'ensemble des collaborateurs et des clients.

L'objectif de notre Direction ETIC est de **placer le Client au cœur de ses activités** en lui offrant une **écoute adaptée** en fonction de ses **différents besoins**, afin d'**engager les transformations nécessaires** pour mieux le **satisfaire**.

SATISFACTION CLIENT



BAILLEURS SOCIAUX ET PROFESSIONNELS

CRÉATION DE LA SOCIÉTÉ AIRELYS

Une nouvelle filiale du Groupe Logista Hometech a vu le jour en 2024 : la société **Airelys**.

Airelys est une entreprise basée dans les départements du **Nord et du Pas-de-Calais**, qui, grâce à des **équipes expertes** en installation, remplacement, maintenance, et entretien des **réseaux de ventilation collective**, est en capacité d'intervenir sur tous types d'équipements dans les parcs de logements de nos **Clients Bailleurs Sociaux**. Elle vient élargir l'éventail de compétences du Groupe.



LOCATAIRES

SIMPLIFIER LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Logista Hometech propose **plusieurs canaux de prise de rendez-vous** pour faciliter le contact avec nos Clients Locataires :

- Via notre **Centre de Relation Clients** avec des Conseillers Clientèle disponibles 24h/7j par **téléphone**.
- Via la **plateforme monlogista.fr**.
- Via un **formulaire de prise de rendez-vous** sur le site **Logistahometech.fr**. Mis à jour en 2024, il comporte désormais un questionnaire interactif afin de mieux diagnostiquer la panne et sa localisation, et de prendre en charge la demande plus rapidement.

GARANTIR LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ

En Octobre 2024, Logista Hometech a lancé Service+, notre solution spécialisée dans la **mise à disposition d'équipements d'appoint en cas de panne de chauffage dans le 59/62**.

Avec la baisse des températures, les équipements de chauffage sont fortement sollicités, ce qui accroît le risque de pannes. Afin de pallier aux craintes des locataires dès la prise d'appel, nous proposons d'envoyer une **équipe dédiée à la livraison et la pose d'équipements d'appoint** (convecteurs et soufflants).

Notre objectif : **garantir un confort optimal** à nos clients locataires pendant la période hivernale en attendant l'intervention de nos Techniciens experts pour solutionner la panne dans les délais.

VOLET SOCIÉTAL

NOTRE SERVICE SENIOR+

Conscient des défis liés au maintien à domicile et à l'isolement des seniors, Logista Homotech a mis en place le service Senior+, un dispositif visant à accompagner et répondre aux besoins spécifiques des publics les plus fragilisés grâce à une équipe spécialement dédiée et formée pour une prise en charge d'appels adaptée.

PARTICULIERS

CRÉATION DE NOUVELLES ENTITÉS DÉDIÉES AUX PARTICULIERS

En 2024, deux nouvelles entités ont vu le jour dans le Groupe Logista Homotech : Soltys et Nevyo.

Situées dans les **régions Arrageoise et Toulousaine**, ces structures ont été créées afin de distinguer les activités du marché Privé des activités dédiées aux Bailleurs Sociaux.

Grâce à cette nouvelle distinction, nous **communiquons avec plus de facilité** et **renforçons notre notoriété auprès de la cible du Marché Privé**, afin de **pérenniser et de développer nos activités** dans ce secteur.

EN SAVOIR +

Rendez-vous sur les sites
www.soltys-chauffage.fr
www.nevyo.fr

ou sur nos pages **Facebook** :
Soltys Chauffage et
Chauffagiste à Toulouse - Nevyo

EMPLOI EN RÉGION

NOUER DES PARTENARIATS FORTS

Partenaire du GEIQ BTP (Groupement d'Employeurs d'Insertion par la Qualification) des Hauts-de-France depuis 1999, Logista Homotech est désormais engagé avec les **GEIQ BTP présents sur les différents territoires sur lesquels nous sommes implantés**, notamment les GEIQ du Pays de Loire, de Toulouse, de Bordeaux et de Normandie.

Sensibles aux problématiques de la **formation**, l'**insertion**, la **reconversion**... nous multiplions les **partenariats** avec différents **acteurs régionaux de l'emploi** afin de créer de **nouvelles opportunités** pour les **publics locaux fragilisés**, mais également pour le **marché du BTP**, en quête perpétuelle de nouveaux talents.

Ainsi, nous intégrons chaque année des collaborateurs via des **contrats d'Apprentissage et de Professionnalisation** en lien avec le GEIQ BTP.

Nous avons également développé un **Bac Pro MEE** spécifique à nos métiers nous permettant d'intégrer plusieurs dizaines d'apprentis chaque année en partenariat avec le lycée professionnel Jacques le Caron (Arras).

ACTION SOCIÉTALE

L'**Engagement Sociétal** fait partie des 5 piliers fondateurs de notre Politique Générale et concrétise notre volonté de **contribuer à la richesse culturelle et humaine** au profit du **dynamisme** de nos **écosystèmes de proximité**.

La **diversité**, l'**équité** et l'**inclusion** en font partie et c'est sur elles que nos principales actions se sont tournées en 2024, venant ainsi nourrir le pilier de l'engagement sociétal à travers :

- Une **politique de mécénat financier** plus structurée,
- Le développement du **mécénat de compétences**, à la fois sur des journées solidaires mais également au travers d'engagements sociétaux de collaborateurs engagés individuellement,
- Des collaborateurs de plus en plus **impliqués individuellement** dans des **initiatives sociales** et **sociétales** contribuant à renforcer la responsabilité sociale du Groupe,
- Des **échanges avec nos clients** sur nos visions respectives autour de la thématique RSE,
- La mise en place de **partenariats engageants** avec nos clients sur les questions de l'inclusion et de la diversité.



ACCOMPAGNER DES PUBLICS FRAGILISÉS

En Juin 2024, des collaboratrices de Logista Hometech se sont rendues dans les locaux de l'Association INSERSOL, qui agit en faveur de l'inclusion sur le territoire de la Métropole Lilloise.

Le temps d'une journée, elles ont organisé des ateliers de savoir-être en entreprise et des simulations d'entretien d'embauche pour aider des personnes en marge du marché de l'emploi à reprendre confiance en elles et à développer leurs *soft skills*.

DON DU SANG

À l'initiative de deux de nos collaborateurs, nous avons accueilli pour la première fois l'Etablissement Français du Sang (EFS), le 22 Mars 2024 au sein de notre siège à Arras.

Le temps d'une journée, les équipes de Logista Hometech ainsi que celles d'entreprises voisines ont été invitées à réaliser un don du sang. Au total, 49 personnes se sont présentées pour un prélèvement.



VOLET SOCIÉTAL



INSERTION PROFESSIONNELLE

Cinq de nos Responsables d'Agence se sont mobilisés pour finaliser l'installation du futur laboratoire de fabrication des ateliers Ma Beauté, qui accompagne les jeunes dans leur projet d'insertion professionnelle autour de la création de cosmétiques écoresponsables.

Ces locaux sont également partagés avec l'association Ail'ess, qui promeut l'économie sociale et solidaire.

CHALLENGE SOLIDAIRE

Cette année, le challenge interne de Logista Homotech mettait au défi nos collaborateurs de créer la meilleure photo de groupe mettant en scène leur équipe de sportifs participant aux JO 2024.

À cette occasion, 21 associations ont été soutenues financièrement grâce à la participation de nos équipes fonctionnelles et opérationnelles.



DUODAY

En 2024, nous avons participé pour la quatrième année consécutive à l'initiative DuoDay, qui consiste à accueillir le temps d'une journée des stagiaires en situation de handicap pour leur faire découvrir nos métiers.

Au total, six duos ont été concrétisés cette année parmi nos équipes fonctionnelles et opérationnelles dans toute la France.

...ET TELLEMENT PLUS ENCORE !



INDICATEURS DE PERFORMANCE



INDICATEURS GOUVERNANCE

SITES ET AGENCES	2022	2023	2024
Nombre de sites et agences	50	50	45
COMITÉ DE MARQUE	2022	2023	2024
Nombre de membres du comité	10	10	11
Pourcentage de femmes	40 %	40 %	63%
Nombre de réunions / an	NC	NC	4
COMMUNAUTÉ DES DIRECTEURS	2022	2023	2024
Nombre de membres de la communauté	16	18	16
Pourcentage de femmes	50 %	50%	56%
Nombre de réunions / an	1	2	1
COMMUNAUTÉ DES MANAGERS	2022	2023	2024
Nombre de membres de la communauté	38	38	36
Pourcentage de femmes	52 %	50%	56%
Nombre de réunions / an	2	3	3

INDICATEURS GOUVERNANCE

INFORMATION FINANCIÈRE*	2022	2023	2024
Valeur totale des actifs (en millions d'€)	10.2	8.8	NC
Immobilisations corporelles (en millions d'€)	3	2	NC
Chiffre d'affaire consolidé (en millions d'€)	102	98	NC
Total des investissements (en millions d'€)	1.6	1	NC

AUDITS ET CONTRÔLES INTERNES*	2022	2023	2024
Dépenses de vérification externe des comptes (CAC) (en milliers d'€)	48	54	NC

* Pour consulter les indicateurs financiers de l'année 2024, merci de vous référer aux comptes consolidés du Groupe à paraître en juin 2025.

INDICATEURS SOCIAUX

HQSE	2022	2023	2024
Nombre accidents de travail (AT)	232	217	171
Avec arrêt	183	139	117
Sans arrêt	49	78	59
Nombre d'incapacités permanentes (partielles / totales) notifiées dans l'année	6	15	4
Nombre de sinistres routiers	172	162	134
Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale	5	4	13

BAROMÉTRIE SOCIALE	2021	Prochaine étude prévue en 2025
Taux de participation à l'enquête collaborateurs	59 %	
Taux de satisfaction global du travail	75 %	
Taux de fierté pour son travail	61 %	
Taux de motivation	77 %	
Taux de satisfaction d'intégration	87 %	

SUIVI DE CARRIÈRE	2022	2023	2024
Nombre de personnes présentes depuis 15 ans et +	97	94	114

INDICATEURS SOCIAUX

EFFECTIF ET PYRAMIDE DES ÂGES	2022	2023	2024
Effectif au 31/12 * hors GEIQ	1 264	1 165	1144
Répartition par statuts au 31/12			
Cadres	60 (4 %)	49	51
Agents de maîtrise* * statut apparu en 2021	109 (8 %)	102	98
Employés / ouvriers	1 095 (88 %)	1 014	995
Répartition de l'effectif par type de contrat au 31/12			
CDI	1 207 (92 %)	1 097	1117
CDD	107 (8 %)	68	27
Pyramide des ages sur l'effectif CDI au 31/12			
Moins de 25 ans	152 (13 %)	141	109
25 / 35 ans	401 (33 %)	369	362
35 / 45 ans	390	350	338
45 / 55 ans	228	207	245
+ 55 ans	95	98	90

INDICATEURS SOCIAUX

MOUVEMENT DU PERSONNEL / EMPLOI	2022	2023	2024
Part des embauches CDI sur embauches totales	59 %	67.5 %	83.54%
Nombre total d'embauches	451	397	492
Nombre d'embauches en CDI	264	268	411
Pourcentage d'embauche de femmes en CDI	14 %	16 %	18%
Taux d'embauche moins de 25 ans en CDI	20 %	26 %	20%
Taux d'embauche 25 / 34 en CDI	36 %	33 %	32%
Taux d'embauche 35 / 50 ans en CDI	33 %	32 %	37%
Taux d'embauche 50 ans et plus en CDI	11 %	9 %	11%
DIALOGUE SOCIAL	2022	2023	2024
Nombre de réunions CSE/an	67	59	66
Nombre de réunions CSSCT/an	20	25	25
Nombre d'accords collectifs dans l'année	6	8	8
Nombre de règlements intérieurs	6	6	6

INDICATEURS SOCIAUX

FORMATION	2022	2023	2024
Nombre de personnes formées	589	609	749
Pourcentage de l'effectif formé	44 %	52 %	65%
Investissement en formations	366 293 €	319 205 €	439 276 €
Investissement moyen en formation par personne	622 €	524 €	586 €
Répartition de cadres et de non cadres dans l'effectif formé			
Nombre Cadres	22	38	47
Pourcentage de Cadres	4 %	6 %	6%
Nombre de non Cadres	576	571	702
Pourcentage de non Cadres	96 %	94 %	94%

INDICATEURS SOCIAUX

FORMATION	2022	2023	2024
Répartition des heures de formation / thèmes			
Total d'heures de formation	16 045 h	11 769 h	19 115 h
Formations techniques des métiers	3 277 h	3 634 h	3394 h
Formations sécurité	10 514 h	5 555 h	12 844 h
Autres formations	2 254 h	2 579 h	2877 h
Sensibilisations HQSE : nombre de personnes sensibilisées	469	1 396	686
Alternance et Stages			
Nombre d'Alternants sur l'année	132	126	151
Taux d'alternants Fonctions Supports	9 (7 %)	8 (6 %)	12 (8 %)
Taux d'alternants Métiers Relation Clients	79 (60 %)	77 (61 %)	75 (50 %)
Taux d'alternants Métiers Bâtiments	44 (33 %)	41 (33 %)	64 (42 %)
Nombre de Stagiaires sur l'année	NC	NC	112
Taux de stagiaires Fonctions Supports	NC	NC	20 (18 %)
Taux de stagiaires Métiers Relation Clients	NC	NC	7 (6 %)
Taux de stagiaires Métiers Bâtiments	NC	NC	85 (76 %)

INDICATEURS SOCIAUX

CONDITIONS DE TRAVAIL	2022	2023	2024
Nombre de jours d'absence total	26 235	24 870	34 429
Nombre de jours d'absence moyen / Personnes	16	15	21
Nombre de salariés ayant pris un congés parental	4	7	8
Nombre de salariés ayant pris un congés paternité	54	64	46
Nombre de salariés ayant pris un congés maternité	14	16	13
Nombre de personnes bénéficiant du télétravail régulier	9	8	10
ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE	2022	2023	2024
Nombre de femmes dans les effectifs	270 (21 %)	240 (21 %)	227 (20 %)
Proportion de femmes cadres / total cadres	42.8 %	34.7 %	33 %
Nombre femmes Statut Cadre	21	17	17
Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) sur exercice N-1			
Nombre Obligation d'emploi de Travailleurs Handicapés	70 2022	62 2023	
Effectifs BOETH (N-1)	55	56.86	
Taux emploi URSSAF	4.65 %	5.15 %	
En pourcentage de l'obligation légale	79 %	92 %	

INDICATEURS SOCIAUX

FLOTTE ET MOBILITÉ	2022	2023	2024
Nombre de véhicules électriques	9	13	15
Dont nouveaux	0	4	9
Nombre de véhicules hybrides	3	3	11
Dont nouveaux	0	0	7
Consommation de carburant / an (en Litres)	1 772 503 L	1 594 631 L	1 645 980 L
Nombre de kilomètres effectués / an	23 633 373 Km	21 261 746 Km	23 824 225 Km

INFORMATIQUE	2022	2023	2024
Nombre d'emails envoyés	NC	NC	2 586 300*
Nombre de listes de diffusion	307	312	372
Nombre d'emails reçus	NC	NC	3 615 678*
Fichiers Stockés (cloud)	NC	NC	10.3 To*
Espace occupé sur les serveurs	NC	NC	17 To*
Consommation data center	60 615 kWh	32 445 kWh	46 249 kWh

*Modification du mode de calcul

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

TRI ET RECYCLAGE	2022	2023	2024
DIB (Déchets Industriels Banals)	886 T	494 T	477 T
Bois	16 T	7 T	4.04 T
Amiante	2 T	2 T	0.47 T
DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques)	0.5 T	0.8 T	0 T

BILAN CARBONE	2021	Prochaine étude prévue en 2025
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 ENVIRONNEMENTAUX

EXPÉRIENCE CLIENTS	2022	2023	2024
CSAT global (note /5)	3.82	3.88	3.95
Relation avec le technicien (note /5)	4	4.27	4.34
Accueil Centre de Relation Clients (note /5)	3.82	4.03	4.1
Ressenti du délai (note /5)	4.06	3.86	3.88
Nettoyage suite à l'intervention (note /5)	3.89	4.10	4.17
Explications (note/5)	NC	4.27 *	4.41
Qualité des travaux (note /5)	4.25	3.92	4.01
NPS (taux de recommandation)	15.5	17.53	22.53
Centre de Relation Clients			
Nombre d'appels reçus au CRC	1 882 251	1 424 929	1 714 000
Taux de prise en charge	76 %	81%	80%
Durée moyenne de communication	03:30 min	03:50 min	03:37 min
Total d'heures de production	116 351 h	88 064	105 321
Total d'heures de présence	137 171 h	103 663 h	122 369
Pourcentage temps de production / temps de présence	85 %	85%	86%

* Rubrique prise en compte uniquement pour les enquêtes à destination des Particulier (montage, marché privé...)

INDICATEURS SOCIÉTAUX

RELATIONS PARTENAIRES EMPLOI	2022	2023	2024
Nombre de partenaires emploi régionaux	14	16	12
Nombre d'évènements RH annuels	32	34	24

RELATIONS COMMERCIALES	2022	2023	2024
Pourcentage de sous-traitants locaux	100 %	100%	100%
Nombre de fournisseurs techniques	188	200	186
Nombre moyen de concertations par fournisseurs stratégiques /an	10	10	15
Nombre de visites clients bailleurs /an	25	55	56
Nombre d'interventions préventives /an	351 829	340 119	307 174
Nombre d'interventions curatives /an	729 520	676 921	647 205

SOUTIEN ASSOCIATIONS LOCALES	2022	2023	2024
Nombre d'associations soutenues en mécénat	72	70	61
Enveloppe globale de mécénats financiers, mécénats de compétences, parrainages	117 333 €	174 177 €	196 073 €
Nombre d'agences/sites participant au challenge solidaire annuel	17	15	21



RISQUES ET ENJEUX



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 la norme 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	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Gouvernance	- 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	- Création d'un comité de marque - Suivi du plan stratégique - Suivi Politique Générale (engagements et objectifs groupe) - Performax - Création de communautés transverses (communauté des Directeurs, communauté des Managers, communauté des Alternants...)	CODIR Collaborateurs Fournisseurs, sous-traitants	  	- Gouvernance de la structure - Loyauté des pratiques - Conditions et relations de travail
Ethique des affaires, transparence et respect des lois	- 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	- 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 de droit-social	Etat et Union Européenne, Organismes de certification CODIR Collaborateurs	 	- Gouvernance de la structure - Loyauté des pratiques - Conditions et relations de travail - Communauté et développement local
Fiscalité	- Sanctions financières / amendes - Mise sous surveillance spécifique - Crédibilité - Emprisonnement	- 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 - Réunion annuelle inter-bancaire	Banques CODIR		- Gouvernance de la structure - Loyauté des pratiques
Perennité	- Mauvais investissements - Mauvais choix stratégiques - Démantèlement du groupe - Plan social	- 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 œuvre des nouvelles technologies et des objets connectés - Développement de l'Expérience Clients / Expérience Collaborateurs	CODIR Collaborateurs Clients Fournisseurs		- Gouvernance de la structure - Questions relatives aux Parties Prenantes
Gestion des grands projets	- Abandon, non aboutissement des projets - Ressources financières et humaines non rentables	- Arbitrage CODIR - Personnes en charge de la gestion de projets (Copil, etc...)	CODIR Collaborateurs		- Gouvernance de la structure - Conditions et relations de travail

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Recrutement et Fidélisation	- Perte d'attractivité - Turnover important - Insatisfaction clients - Baisse des effectifs - Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise - Démotivation des collaborateurs	- 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		- Conditions et relations de travail - Communautés et développement local - Gouvernance de la structure
Santé et Sécurité	- 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	- 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 - Mise à disposition de matériel et de locaux favorisant la QVT - Rendez-vous réguliers avec les instances de santé - Echanges réguliers avec CHSCT - Obtention de certification ISO 45001	Organisme de certification Etat et Union Européenne, Collaborateurs CODIR Représentants du personnel Institution médicale		- Conditions et relations de travail - Droits humains
Gestion de Compétences	- Turnover important - Perte de compétitivité - Insatisfaction collaborateurs	- Formations diverses - Viviers de compétences - Développement du recrutement - Mise en place du SIRH	Collaborateurs Partenaires emploi CODIR		Conditions et relations de travail
Dialogue social	- Non respect des réglementations - Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise - Discrimination - Mauvaise communication - Turnover important	- 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...) - 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		- Conditions et relations de travail - Droits de l'Homme - Loyauté des pratiques - Gouvernance

VOLET ENVIRONNEMENTAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Consommation énergétique	- Disponibilité des énergies / carburant - Prix des énergies / carburant - Surconsommation et gaspillage des ressources énergétiques	- Engagement à une conduite environnementale exemplaire au sein des locaux de travail et dans les logements dans lesquels nous intervenons : - 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, dépanner sans se déplacer...) - 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	Fournisseurs, sous-traitants Collaborateurs Institutions, collectivités territoriales Etat et Union Européenne, Clients		- Responsabilité environnementale - Communautés et développement local
Gestion des déchets	- Détérioration faune et flore - Stress relation fournisseurs - Gaspillage - Perte d'attractivité - Dégradation de l'image et de la réputation de l'entreprise - Sanctions judiciaires	- 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	Grand public Fournisseurs, sous-traitants Collaborateurs Organismes de certification Institutions, collectivités territoriales Représentants du personnel Etat et Union Européenne		- Responsabilité environnementale - Communautés et développement local
Contribution au changement climatique	- Augmentation des émissions CO2 - Contribution accrue à l'effet de serre - Sanctions judiciaires	- Logista Hometech prend des mesures afin de réduire ses émissions carbone : - 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...)	Clients Collaborateurs Fournisseurs, sous-traitants Représentants du personnel Etat et Union Européenne		- Responsabilité environnementale - Gouvernance de la structure

VOLET SOCIÉTAL

Enjeux	Risques	Actions et Politiques	Parties Prenantes	ODD	Pilier de la norme ISO 26000
Réputation	- Discrédit de l'entreprise - Perte de confiance - Insatisfaction clients et /ou collaborateurs - Impossibilité à recruter - Impossibilité à étoffer le CA	- Expérience Clients : - Dialogue renforcé avec les clients via nouvelle procédure "lancement de contrats" - Enquêtes auprès des clients bailleurs sociaux et locataires - Myfeedback - Système d'évaluation de la performance Cliq Sense - Suivi et traitement des réclamations clients - Communication : - Gestion de notoriété et d'image de marque - Réseaux sociaux - Présence locale en salons, forums, etc... - RH - Création d'une marque employeur forte et fidèle aux valeurs de l'entreprise - Mise à jour du site web emploi	Clients Collaborateurs CODIR	   	- Gouvernance de la structure - Loyauté des pratiques - Conditions et relations de travail - Communautés et développement local
Achats fournisseurs et produits posés	- Défavoriser les partenariats locaux au profit de gros faiseurs du marché - Mauvaise qualité de produits - Dépendance aux fournisseurs - Risque financier - Risque de rupture logistique / d'approvisionnement - Insatisfaction clients - Mauvaise gestion de stock	- 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	Fournisseurs, sous-traitants Collaborateurs CODIR	    	- Responsabilité environnementale - Communautés et développement local
Proximité	- Perte de valeurs - Isolément - Perte de confiance - Perte de clients et de CA - Mauvaise communication - Turnover important	- Congrès USH, Journée de l'AND des ESH - 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...)	Clients Collaborateurs CODIR Fournisseurs, sous-traitants Institutions, collectivités territoriales Grand public Partenaires emploi	    	- Gouvernance de la structure - Loyauté des pratiques - Communautés et développement local



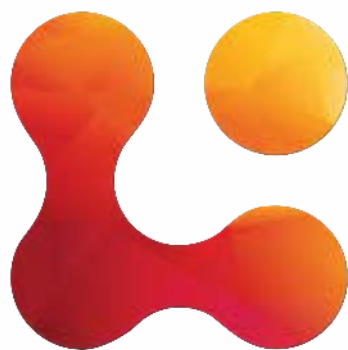
Coordonnées

Service Politique RSE et Communication

communication@logistahometech.fr

www.logistahometech.fr

Siège Social Logista Hometech
7 rue Jean Lecanuet - Le Rosati Entrée B
62000 ARRAS



LOGISTA
H O M E T E C H

