

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2025



LOGISTA
HOMETECH



ÉDITO



En 2025, Logista Hometech poursuit sa trajectoire avec une conviction forte : **la RSE n'a de sens que si elle est réellement engagée et incarnée au quotidien**. Nos choix, nos projets et nos actions doivent démontrer, concrètement, **notre utilité pour la société et notre contribution à un habitat plus durable et plus inclusif**.

Face aux enjeux de la transition énergétique, **nous agissons** : électrification progressive de notre flotte, choix de produits à potentiel vert, accompagnement des bailleurs et locataires dans l'éco-usage de leurs équipements, développement de solution favorisant le dépannage à distance...

Cette ambition environnementale s'accompagne d'une **exigence sociale** tout aussi forte : solution d'accompagnement au **maintien à domicile des personnes à mobilité réduite**, diversité dans nos recrutements avec **l'inclusion de nouveaux collaborateurs** en situation de handicap, **insertion professionnelle** de personnes éloignées de l'emploi...

Notre réussite repose avant tout sur la qualité des relations que nous construisons. Elle se manifeste à travers l'engagement et la fierté de nos collaborateurs, et dans la manière dont nous accompagnons nos clients et partenaires, avec proximité, confiance et exigence de performance. L'expérience client et collaborateur sont au cœur de notre modèle, car elles traduisent concrètement notre manière d'être une entreprise responsable.

La DPEF 2025 illustre ce cap : celui d'**une entreprise qui choisit l'action**, qui conjugue transition énergétique, inclusion sociale et excellence relationnelle. Ensemble, avec nos équipes et nos partenaires, nous démontrons qu'**une entreprise performante peut - et doit - être une entreprise engagée**.

Marie Nerkowski,
Directrice de la Politique RSE et Communication

SOMMAIRE



PRÉSENTATION DU GROUPE 1

Qui sommes-nous ?3

VOLET SOCIAL 13

Parcours collaborateurs15

Projets structurants20

VOLET ENVIRONNEMENTAL 23

Pour nos clients25

Projets structurants28

VOLET SOCIÉTAL 31

Pour nos clients33

Partenariats37

Projets structurants43



INDICATEURS DE PERFORMANCE

47

Volet Gouvernance	49
Volet Social	51
Volet Environnemental	57
Volet Sociétal	59

RISQUES ET ENJEUX

61

Introduction à la mitigation	63
Volet Gouvernance	65
Volet Social	67
Volet Environnemental	69
Volet Sociétal	71





PRÉSENTATION DU GROUPE





Depuis sa création, Logista Hometech construit un modèle indépendant, performant et durable au service de l'habitat. Acteur national du multiservice, le Groupe s'appuie sur une gouvernance stable, des process digitalisés et une organisation tournée vers la qualité de service et la satisfaction client.

Cette section présente notre histoire, notre organisation, notre modèle économique et les fondements stratégiques qui structurent notre développement.



QUI SOMMES-NOUS ?

Nous connaître

En un clin d'œil

UN ACTEUR PIONNIER

Création en **1994** à Arras par **Pierre Lobry**
100 M€ de CA consolidé, pour **8 sociétés d'exploitation** et **une holding fonctionnelle**
TOP 5 des opérateurs nationaux sur le marché
48 agences réparties nationalement
1300 collaborateurs
Pure-player du multiservice, avec une très large couverture technique et technologique

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE ROBUSTE ET RÉSILIENT

88 clients et **116 contrats** auprès des **baillleurs sociaux** pour nos sociétés principales
4,2 ans de moyenne de **durée de contrat**
70% du CA est issu de **contrats d'entretien forfaitaires et pluriannuels**
23% du CA forfaitaire 2025 acquis à minima jusqu'en **2029**

DES PROCESS ORIENTÉS CLIENTS ET DIGITALISÉS

4,03/5, notre **CSAT client 2025** sur 57 785 enquêtes reçues
24,85 notre **NPS 2025**
VOCALCOM outil de base de notre relation client multicanale
monlogista.fr, **notre doctolib technique**
Investissement dans **NOVA** notre **outil de gestion d'intervention**
(Salesforce Field Service)

UNE AMBITION DE DÉVELOPPEMENT 2029 AFFICHÉE ET RÉALISTE

140 M€ de CA consolidé
35% de croissance
56% de progression en développement endogène
3 opérations de croissance externe pour 13 600 000€ de CA

Logista Hometech

Pionnier et indépendant

NOTRE HISTOIRE

En 1994, Pierre Lobry, crée à Arras, la société Logista pour **répondre à un des tout premiers marchés d'entretien multiservice** proposé par un bailleur social.

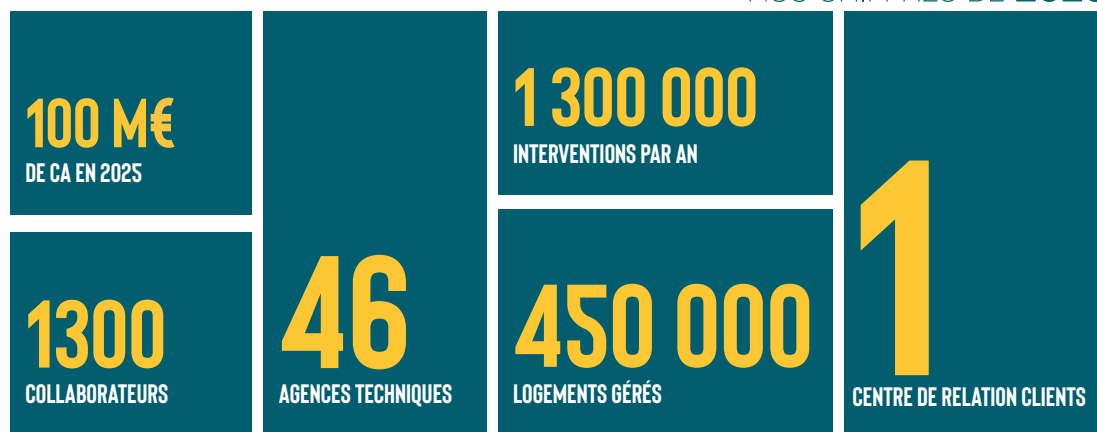
Depuis sa création, Logista s'est **développée au cœur de la Région Hauts de France**, en convertissant progressivement ses clients aux vertus du multiservices. Forte de sa qualité de service et son expertise multiservice, l'entreprise s'est ensuite lancée à la **conquête des régions limitrophes** à forte densité d'habitat social.

La capacité de Logista à modéliser ses process, à digitaliser et à intégrer la relation client, l'a hissé parmi les **partenaires majeurs de l'habitat social** sous la marque Logista Hometech. Le Groupe Logista Hometech figure aujourd'hui dans le **Top 5 national des opérateurs en maintenance chauffage individuel** et dans le **Top 3 des intervenants multiservices** à l'échelle nationale dans l'Habitat Social. Hautement différenciée par son **Centre de Relation Client intégré**, spécialisé et omnicanal, Logista Hometech est aussi l'acteur pionnier dans la gestion d'objets connectés et le dépannage à distance.

Acteur technique complet et totalement intégré, Logista Hometech **couvre l'ensemble des métiers techniques** attendus par les clients en multiservices et se positionne sur **toutes les typologies de marchés**, en forfait, à bon de commande, en remplacement programmé d'équipements.

Logista Hometech propose à ses clients une unicité de système d'information et de gouvernance assurant une mise en **synergie parfaite de ses différentes filiales dans un même contrat**.

NOS CHIFFRES DE 2025

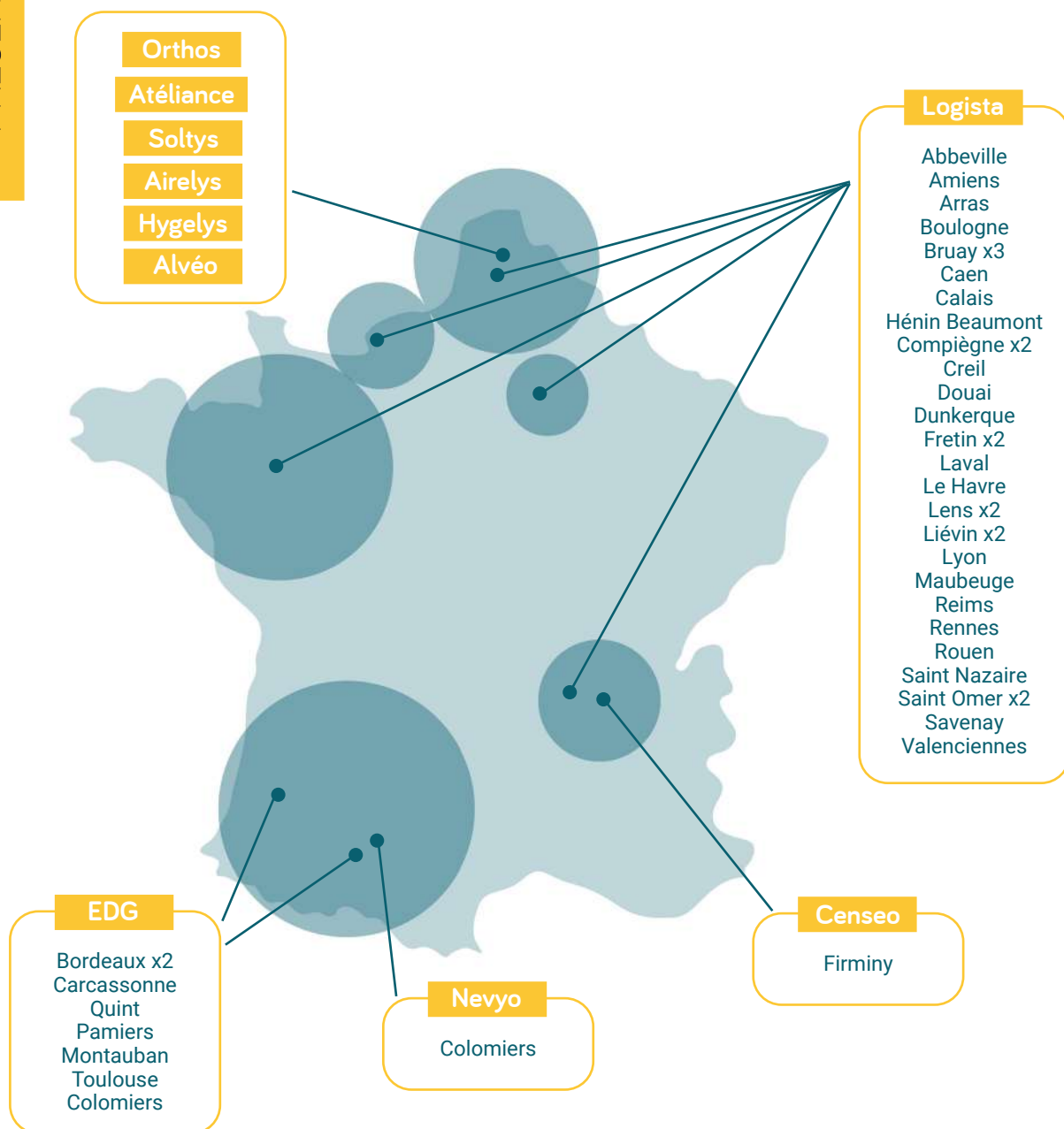


«100% EN FRANCE» DISPONIBLE 24H/7J

Implantation

Sur l'ensemble du territoire national

Nous disposons de **48 agences et sites** implantés sur l'ensemble du territoire national. Nos techniciens multiservices et spécialistes effectuent diverses opérations de maintenance préventive et corrective au sein des logements de nos clients, bailleurs sociaux et privés.



Gouvernance

Stable, impliquée, identifiée

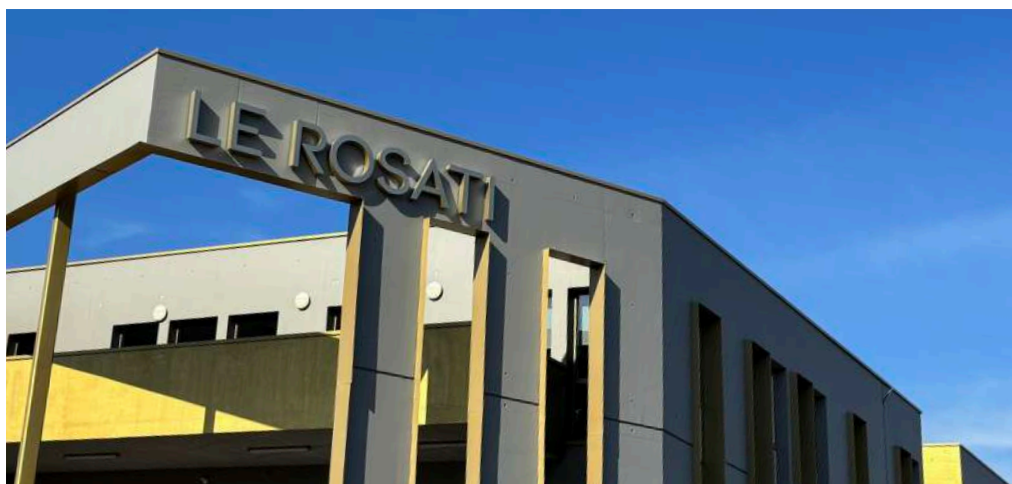
Le Groupe présente une gouvernance stable, impliquée et identifiée dans les instances de notre secteur d'activité.

Pierre Lobry, Président, Philippe Huarte, Directeur Général et Caroline Mezo, Directrice des Filiales, sont les trois associés directs du Groupe.

(sur la photo ci-dessous de droite à gauche).



17 Directeurs sont associés au capital du Groupe depuis juillet 2025, via la **Manager Compagnie ETHEA**.



Comité de Direction
Organigramme



Pierre LOBRY
Président
Fondateur



Philippe HUARTE
Directeur Général
Ancienneté Groupe
16 ans

POLE FONCTIONNEL - ORTHOS - ATELIANCE



Marie Nerkowski
Directrice Politique
RSE Communication
Ancienneté Groupe
10 ans



Isabelle Prein
Directrice des
Services d'Appui à la
Direction du Groupe
Ancienneté Groupe
25 ans



Perrine Riskieswicz
Directrice
Ressources
Humaines
Ancienneté Groupe
7 ans



Elisabeth Delebarre
Directrice
ETIC
Ancienneté Groupe
22 ans



Marion Konieczny
Directrice Trésorerie
Financement Achats
Mobilité
Ancienneté Groupe
26 ans



Marie Thuillier
Directrice
Administrative
Ancienneté Groupe
9 ans

POLE OPÉRATIONNEL - FILIALES



Caroline Mezo
Directrice
des Filiales
Ancienneté Groupe
12 ans



Quentin Lobry
Directeur des
Filiales 59/62
Ancienneté Groupe
9 ans



Antoine Scanu
Directeur
des Filiales
Ancienneté Groupe
<1 an

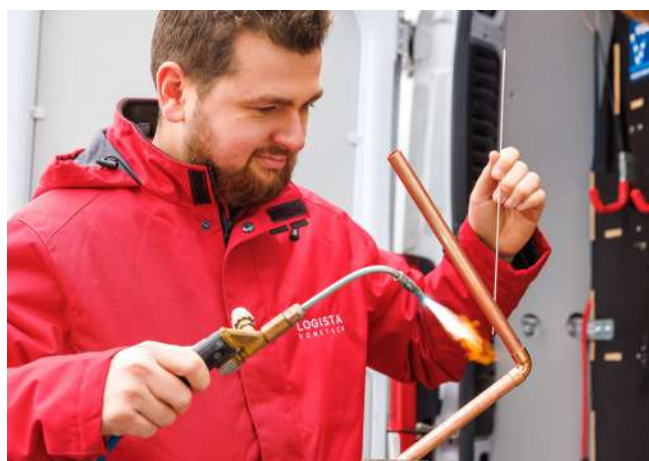
Logista Homotech

Une identité fédératrice qui s'enrichit de marques filiales

Créée en 2017, la marque Logista Homotech constitue aujourd'hui l'**identité de référence du Groupe**. Pensée pour apporter clarté et cohérence, elle rassemble nos expertises autour d'une vision commune : accompagner la performance énergétique, la sécurité et le confort des logements sur l'ensemble du territoire.

Depuis, notre développement s'est accéléré et notre groupe s'est enrichi de **nouvelles filiales**, chacune portant **sa propre marque**. Ce modèle nous permet d'allier la force d'un groupe structuré à la richesse d'enseignes spécialisées, proches de leurs marchés et de leurs clients : Airelys, Hygelys, Soltys, Nevyo.

Ainsi, Logista Homotech incarne l'unité et la solidité du groupe, tandis que les marques des filiales expriment la diversité de nos expertises, de nos territoires et de nos savoir-faire. Ensemble, elles construisent une **identité harmonieuse et complémentaire**, au service d'un objectif commun : offrir des solutions fiables, innovantes et durables à nos clients et partenaires.



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"

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



Notre Politique Générale

Et ses 5 piliers



PILIER 1 : BUSINESS

Développer
Logista Hometech

Assurer la pérennité et l'indépendance du Groupe. Répondre à la dimension économique de notre ambition et structurer les systèmes de gestion et d'information.

PILIER 2 : MAITRISE DES PROCESSUS

Rester
Logista Hometech

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

PILIER 3 : EXPÉRIENCE CLIENTS

Vivre
Logista Hometech

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

PILIER 4 : EXPÉRIENCE COLLABORATEURS

Etre
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 contexte.

PILIER 5 : ACTION SOCIÉTAL

Engager
Logista Hometech

Etre un acteur local engagé sur nos territoires d'implantation.

Normes et certifications

Valoriser nos actions



ISO 9001 : Logista Hometech veille à maintenir un **haut niveau de qualité de prestations** pour ses clients.



ISO 14001 : Logista Hometech veille à **réduire son impact environnemental** en adaptant son système de production, de gestion et de fonctionnement.



ISO 45001 : Logista Hometech veille à assurer la **santé et la sécurité** de tous ses collaborateurs.



En 2025, le **Centre de Relation Clients** du Groupe Logista Hometech a renouvelé sa Certification **HS2** pour son offre **Sénior+**.



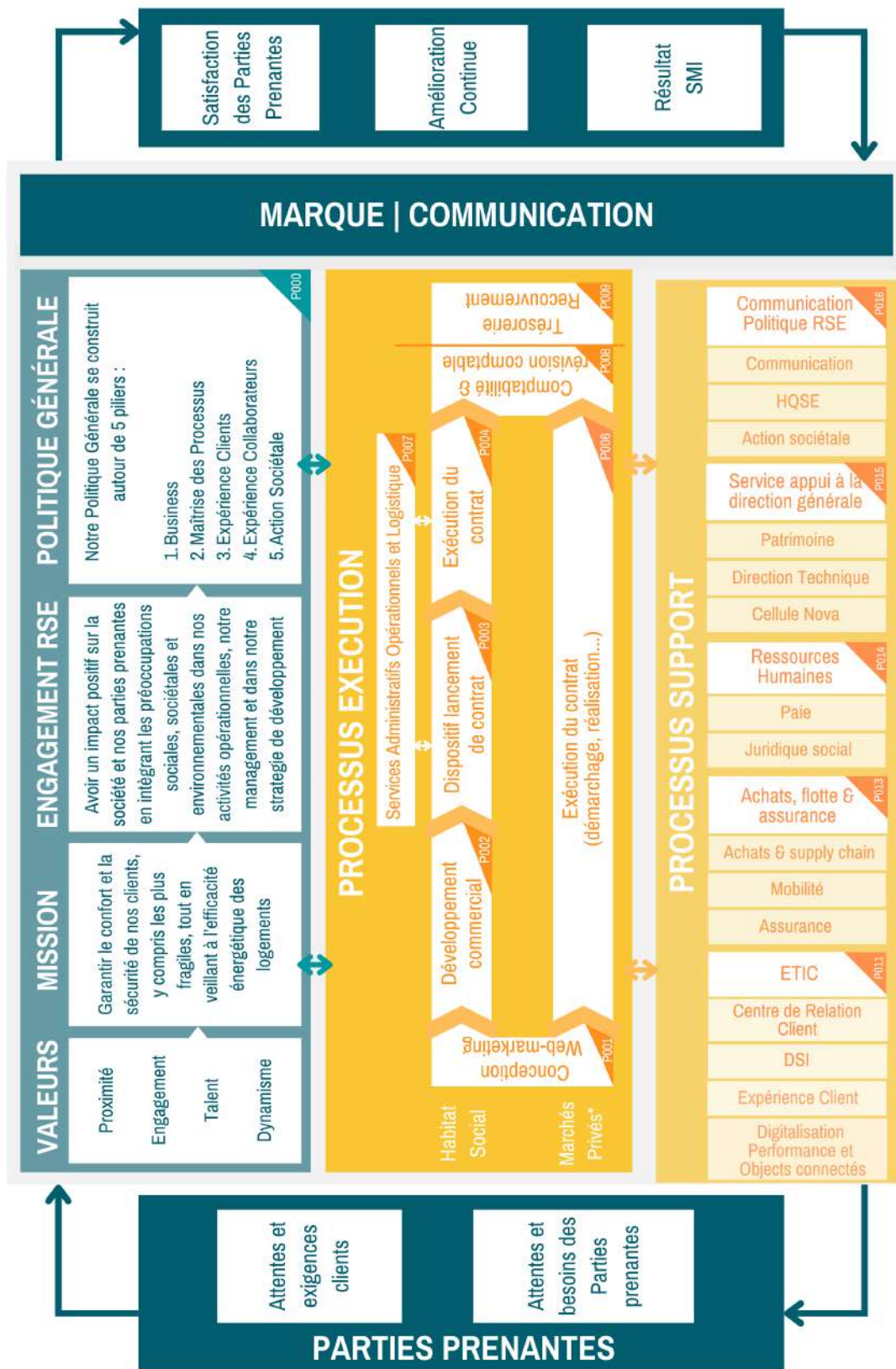
En 2025, Logista Hometech a atteint le niveau **Optimisation trophée Or** de l'**ISO 26 000**, et a atteint un **taux de maturité de 82%**.



En 2025, notre Centre de Relation Clients a confirmé sa double labellisation **SERVICE France GARANTI** et **AFRC** (Association Française de la Relation Clients) **100% RELATION CLIENT**.



Cartographie des processus



* Repréant Hygelys, Censeo, Nevyo, Soltys, Occitanie, Airelys

Dialogue

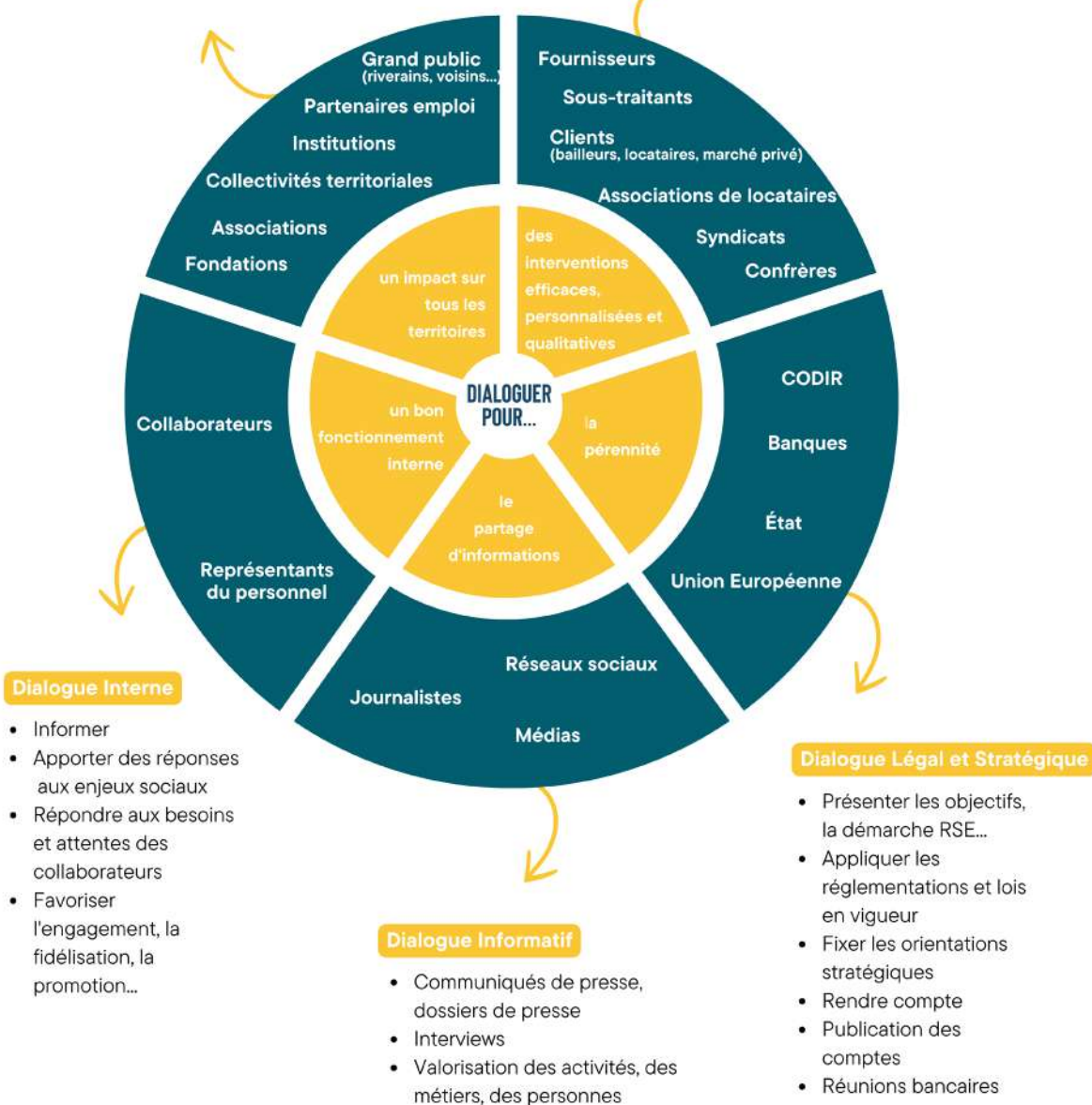
Avec nos parties prenantes

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





VOLET SOCIAL





Notre performance repose sur la force de notre collectif. Recruter, former, et accompagner nos collaborateurs constitue un pilier essentiel de notre responsabilité.

À travers des dispositifs structurants et une politique RH exigeante, nous plaçons l'expérience collaborateur, la sécurité et le développement des compétences au cœur de notre stratégie.



PARCOURS COLLABORATEURS

Communautés de collaborateurs

Rassembler, valoriser et fédérer

Chez Logista Hometech, la richesse humaine est au cœur de notre performance. En 2025, cette conviction s'est concrétisée avec la création de trois nouvelles communautés internes pensées pour rassembler, faire circuler les bonnes pratiques, et valoriser les talents à tous les niveaux de l'entreprise.

LA COMMUNAUTÉ DES DIRECTEURS

Lancée en début d'année, cette communauté permet aux directeurs de partager leur vision, leurs défis et leurs réussites.

C'est un espace d'échanges stratégiques, mais aussi un levier de cohésion pour porter collectivement les ambitions du groupe.



LA COMMUNAUTÉ DES RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

Les responsables opérationnels jouent un rôle clé dans la satisfaction client et la performance terrain.

Cette communauté leur offre un cadre dédié pour mutualiser les bonnes pratiques, résoudre les problématiques métiers et gagner en agilité.



LA COMMUNAUTÉ DES ALTERNANTS

Pensée comme un véritable tremplin, cette communauté valorise l'engagement des jeunes talents et facilite leur intégration.

Elle encourage le partage d'expériences, la montée en compétence et la projection vers des carrières durables au sein de l'entreprise.



LA COMMUNAUTÉ DES MANAGERS

Elle favorise le partage d'expériences, l'harmonisation des pratiques et la construction collective de solutions adaptées aux réalités du terrain.

À travers des temps d'échanges dédiés, elle contribue à renforcer la cohésion managériale et la performance collective.



Ces espaces d'échanges incarnent notre volonté de **favoriser la collaboration transversale**, renforcer le **sentiment d'appartenance** et nourrir une **culture d'entreprise vivante et participative**.

Evaluation des techniciens

Un levier de progression et de reconnaissance

Depuis trois ans, Logista Hometech a mis en place une **évaluation annuelle** des techniciens, avec un objectif clair : **permettre la montée en qualification des techniciens** basée sur des critères objectifs et transparents.

Ce dispositif a permis en 2025 d'**accompagner 205 techniciens** affirmant une volonté de montée en compétence.

Au-delà des savoir-faire techniques, l'évaluation prend aussi en compte les **comportements professionnels** : esprit d'équipe, communication, rigueur et respect. Ces valeurs, essentielles à notre métier, font partie intégrante de l'évaluation.

L'évaluation est donc bien plus qu'un test : **c'est une opportunité** de reconnaissance et de valorisation des savoirs.





Entretiens managériaux

Déploiement et uniformisation

2025 marque un engagement fort pris afin de **professionnaliser les pratiques managériales** et **garantir à chaque collaborateur un suivi régulier** et de qualité de son parcours professionnel.

Cela se traduit par le **déploiement** et **l'uniformisation des entretiens managériaux** intégrés dans un nouveau système d'information sur les ressources humaines permettant une gestion harmonisée, centralisée et traçable des entretiens sur l'ensemble du périmètre Logista Hometech.

Par cette démarche structurante, **Logista Hometech réaffirme sa volonté de mettre l'humain au cœur de sa stratégie**, en créant les conditions d'un dialogue managérial constructif, au service de la performance individuelle et collective.



Promotion interne

Reconnaître le potentiel de nos talents internes

Chez Logista Hometech, accompagner les évolutions professionnelles de nos collaborateurs fait partie intégrante de notre culture d'entreprise. En 2025, nous renforçons cette dynamique en lançant **deux nouveaux viviers internes** destinés à préparer les **futurs responsables d'agence** et **superviseurs techniques**.

Ces viviers s'inscrivent dans une volonté claire : **reconnaître le potentiel** de nos talents internes, leur offrir des **perspectives concrètes d'évolution**, et **construire avec eux l'encadrement de demain**. Cette approche valorise les parcours individuels, tout en répondant aux besoins de structuration et de performance de nos agences sur le terrain.



Conçus comme de véritables tremplins professionnels, ces **parcours de montée en compétence** combinent :

- des formations métier et managériales,
- des mises en situation sur le terrain (notamment via l'agence école),
- de l'accompagnement avec des encadrants expérimentés,
- et un suivi individualisé tout au long du dispositif.

L'objectif c'est de permettre à chaque collaborateur sélectionné de **consolider ses acquis, développer de nouvelles compétences** et **se projeter avec confiance dans son futur rôle**.

PROJETS STRUCTURANTS

Nova

Vers une nouvelle ère de la gestion des interventions terrain

Après plus de 20 ans d'utilisation d'une solution développée en interne, Logista Hometech s'équipe d'un outil de *Field Service Management* du marché. L'objectif est d'intégrer une **solution plus moderne, complète et connectée**, capable de répondre à l'ensemble des besoins métiers.



Ce projet s'inscrit dans un double contexte : d'une part, une **volonté d'optimisation continue de l'expérience client**, et d'autre part, une **recherche d'efficacité opérationnelle** dans un environnement fortement digitalisé. L'ambition est de remplacer l'outil existant par une solution unifiée et interconnectée avec le système d'information global du groupe.

Trois grandes familles d'enjeux structurent la démarche : **stratégiques** (améliorer la satisfaction client et la qualité de service), **opérationnels** (fluidifier la planification, digitaliser les processus, améliorer le taux de résolution dès la première intervention) et **informatiques** (assurer une intégration fluide dans l'écosystème SI existant).

Prévu pour un déploiement opérationnel dès juin 2026, ce projet structurant vise à doter Logista Hometech d'un outil robuste, évolutif **au service de ses 800 techniciens et 1,2 million d'interventions annuelles**.



Logista Hometech lance ALVÉO son tout premier Campus

Isabelle Prein,
Directrice des Services d'appui
à la Direction Générale



Pourquoi créer Alvéo ?

«Dans une dynamique d'innovation RH et de transmission des savoir-faire, Logista Hometech inaugure ALVÉO – Campus Logista Hometech, **sa première agence-école.**

Cette initiative a pour vocation :

- d'**accompagner la montée en compétences techniques** de nos collaborateurs,
- de **mesurer les acquis** en conditions réelles,
- et de **renforcer le sentiment d'appartenance** à notre groupe.

ALVÉO incarne pleinement les ambitions de notre politique générale et de notre pilier «*expérience collaborateur*», ancrés dans l'ADN de Logista Hometech depuis toujours. Ce nouveau dispositif marque une étape clé dans notre engagement pour une formation terrain exigeante, humaine et porteuse de sens.»



En binôme permanent avec un technicien expert, en conditions réelles pour des interventions préalablement ciblées, Alvéo réinvente la formation technique pour dispenser **plus de 1200 jours de formation individuelle.**



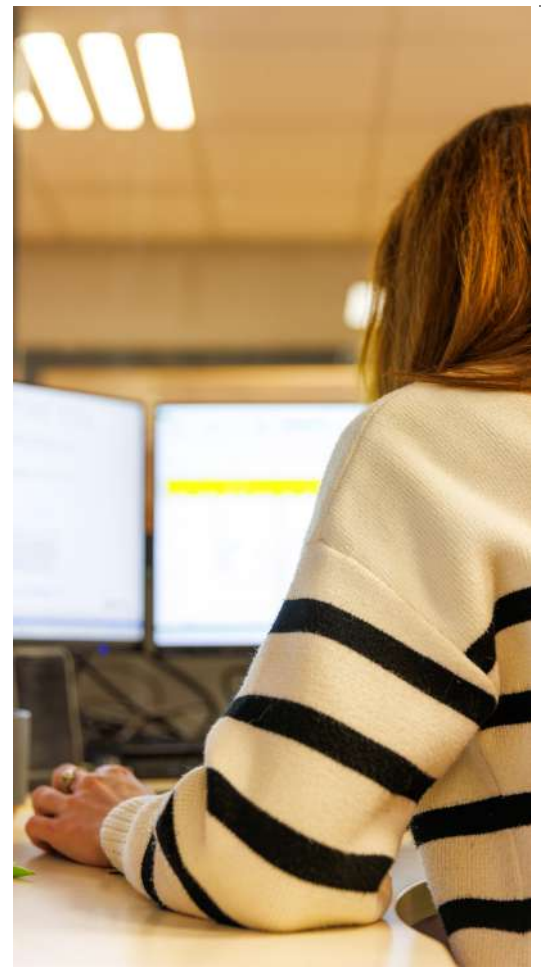
Gestion de
3700 logements



Ouverture en
Décembre 2025



Basé à Achicourt,
Pas-de-Calais



Horoquartz

Une gestion des temps harmonisée

Dans une démarche d'harmonisation, de simplification et de modernisation de ses pratiques, Logista Hometech a choisi de déployer **Horoquartz**, son **outil de gestion des temps**, à l'échelle de **l'ensemble des entreprises du groupe**.

Cette décision s'inscrit dans une volonté claire : offrir une gestion du temps plus **fluide**, plus **équitable** et plus **lisible** pour tous les collaborateurs, tout en facilitant le travail des services RH et encadrants.

Les bénéfiques d'un outil de pointage unifié:


- Une **cohérence** inter-entreprises
- Un **gain de temps** administratif
- Plus d'**autonomie** pour les collaborateurs
- Un **meilleur suivi** de l'activité
- Un **outil évolutif** et conforme

En généralisant l'usage d'Horoquartz, Logista Hometech fait un pas de plus vers une organisation plus agile, plus transparente et plus centrée sur l'humain. Un outil commun, au service du collectif.



VOLET ENVIRONNEMENTAL





Contribuer à un habitat plus durable implique d'agir concrètement sur notre propre impact. Réduction des émissions, évolution de notre flotte, intégration de produits écoresponsables, sensibilisation à la sobriété énergétique : notre démarche environnementale s'inscrit dans une logique de progrès mesurable et structuré.

Cette partie présente les actions engagées pour accompagner la transition énergétique, aux côtés de nos clients et partenaires.



Youtube,

Vitrine de nos savoir-faire

S'abonner à la chaîne YouTube Logista Homotech, c'est accéder à des **contenus concrets** et **accessibles à tous**. Tutoriels, démonstrations techniques, retours d'expérience : la chaîne propose des vidéos utiles, faciles à comprendre et à mettre en œuvre, destinées à un large public.

Elle constitue également une vitrine des savoir-faire de Logista Homotech. Les **expertises métiers**, les **innovations** et l'**engagement au service des clients** y sont mis en valeur, illustrant la qualité et la diversité des interventions de nos équipes.

La chaîne YouTube est enfin un **vecteur de culture d'entreprise**. Elle permet de découvrir les coulisses des projets, de donner la parole aux collaborateurs et de mettre en lumière les initiatives locales. Elle contribue ainsi à diffuser l'esprit Logista Homotech et à renforcer le **sentiment d'appartenance** autour de valeurs partagées.

Rejoignez-nous sur la chaîne YouTube Logista Homotech, abonnez-vous, activez les notifications et partagez les vidéos autour de vous. Cette chaîne est également la vôtre.



POUR NOS CLIENTS



Produits verts

Des solutions innovantes

Dans le cadre de notre démarche de responsabilité sociétale et environnementale, Logista Hometech intègre progressivement des **produits écoresponsables** au sein de son stock achat. Cette évolution s'inscrit dans notre volonté de **réduire l'empreinte environnementale** de nos activités, tout en offrant à nos équipes des **solutions plus durables** et respectueuses de l'environnement.

Ces nouveaux produits – qu'il s'agisse de consommables, d'équipements ou de matériaux à faible impact – sont sélectionnés selon des **critères précis** : moins d'émission de CO₂, réduction des substances nocives, durabilité renforcée, recyclabilité.

L'objectif est double : favoriser une **consommation plus responsable** en interne et accompagner nos clients dans **l'amélioration de la performance environnementale** de leur logement.



Par exemple, concernant les boîtes d'encastrement électriques, nous utilisons à ce jour exclusivement ce modèle fabriqué à partir de matériaux biosourcés.



Ou encore, ces bondes de douches, réalisées à partir de matières recyclées.



Tupper Watt Watcher

Des ateliers ludiques pour la sobriété énergétique

Logista Homotech s'engage pour la transition énergétique aux côtés de ses clients. Avec notre partenaire local **Share&Smile**, nous proposons les ateliers **Tupper Watt**, issus du programme national Watt Watcher (2024-2027, soutenu par l'État et éligible CEE).

Ateliers Tupper Watt Watchers
animés par **Share & Smile**

Participez à un moment convivial pour découvrir comment agir efficacement dans votre logement et faire baisser vos factures d'énergie !

IDENTIFIER ENSEMBLE LES ENJEUX AUTOUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

QUESTIONNER SON MODE DE VIE ET SES HABITUDES

CHOISIR SON POUVOIR D'AGIR SUR SA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

ATELIERS GRATUITS

Pour + d'information et inscriptions :
Joëlle Alain GUIVA
04 11 37 78 30
joelle.alain@logista-homotech.fr

21 octobre 2025
15h30 - 17h30
18h - 20h

Salle d'honneur C. JORISSE

J'ECO NOMISE !

APPRENEZ À FAIRE DES ÉCONOMIES EN VOUS AMUSANT.
GAGNEZ DU POUVOIR D'ACHAT !
INSCRIVEZ-VOUS !

ATELIERS GRATUITS !

VENDREDI 18 JUILLET
DE 14H À 16H

ESB Espérance Les Jardins d'en Bas
Inès Baille DANVILLE

Places limitées. Inscrivez-vous auprès de votre gestionnaire ou de votre agence.

Ces ateliers gratuits et participatifs, ouverts aux locataires dès 15 ans, permettent de découvrir les **éco-gestes du quotidien** grâce à un puzzle pédagogique représentant un logement.

Déjà déployée auprès de plusieurs bailleurs, où près d'une centaine de locataires ont été sensibilisés, cette démarche illustre notre volonté de **rendre la sobriété énergétique accessible à tous**, de façon simple, conviviale et concrète.



PROJETS STRUCTURANTS

Nouvelle Car Policy

Une orientation écoresponsable

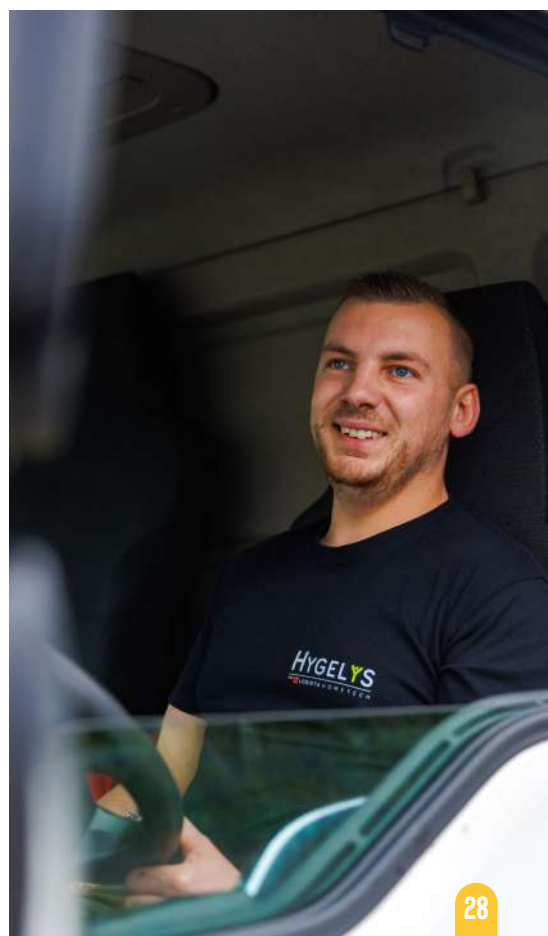
Logista Hometech dévoile **une nouvelle politique automobile ambitieuse**, pensée pour allier attractivité, engagement environnemental et maîtrise des coûts. Conçue dans une logique de valorisation des collaborateurs et d'alignement avec les objectifs RSE de l'entreprise, cette Car Policy marque un tournant stratégique.

Plus de choix et de confort

Les véhicules sont choisis sur la base de critères exigeants : confort, performance, faible émission de CO₂, sécurité et image de marque.

Une orientation écoresponsable

L'intégration de véhicules hybrides et électriques dans le catalogue incarne l'engagement écologique du groupe. Cette transition progressive vers des motorisations propres est un signal fort en faveur de la réduction de l'empreinte carbone de la flotte automobile. Une grille de CO₂ est d'ailleurs appliquée pour guider les choix vers les modèles les moins polluants.



Bilan énergétique

Un engagement concret vers un modèle plus durable


Chez Logista Hometech, nous intervenons chaque jour pour améliorer le confort énergétique des logements. Il est donc naturel que nous soyons nous-mêmes exemplaires dans notre **gestion de l'énergie**.

Ce bilan est un **premier jalon structurant** dans notre trajectoire vers un modèle plus sobre, plus durable et plus responsable.

Et ensuite ?

Les résultats du bilan énergétique ont été analysés en détail pour nourrir un **plan d'action énergétique** à court, moyen et long terme :

- L'optimisation énergétique dans nos bâtiments
- L'évolution de notre flotte vers des véhicules plus verts
- La sensibilisation des collaborateurs aux éco-gestes et éco-conduites
- Le suivi régulier de nos consommations grâce à des outils digitaux



En publiant ce bilan sur la plateforme de l'ADEME, **Logista Hometech affirme sa volonté de transparence et d'engagement dans la transition énergétique**, en cohérence avec ses valeurs et sa responsabilité d'acteur du logement durable.

Bilan carbone

Comprendre nos impacts pour mieux les réduire

Quatre ans après la réalisation de son premier Bilan Carbone, Logista Homotech lance une nouvelle mission d'évaluation de son empreinte environnementale.

Accompagnés par le cabinet ORKI, nous disposerons d'une **méthodologie rigoureuse** et d'un **outil performant** pour collecter nos données, **calculer nos émissions de gaz à effet de serre, visualiser nos impacts environnementaux et piloter nos actions dans la durée.**

La démarche a été initiée par une réunion de lancement le 3 septembre 2025, rassemblant les principaux contributeurs internes.

Cette étape clé a permis de rappeler les enjeux de la transition énergétique, de présenter la méthodologie retenue et d'identifier les sources de données nécessaires.

Par cette mobilisation collective, Logista Homotech confirme son engagement à bâtir une **stratégie carbone ambitieuse et partagée**, au service de ses clients et de la transition écologique.

Gestion de nos déchets

Valorisation et traçabilité

Dans le cadre de sa politique environnementale, le Groupe s'appuie sur un partenariat structurant avec **Paprec** afin de garantir une gestion conforme et optimisée de ses flux de déchets, tout en renforçant les taux de valorisation matière et énergétique.

L'utilisation de l'outil **SmartCarbone** permet de **mesurer l'empreinte carbone** associée au traitement des déchets et d'identifier des leviers de réduction des émissions indirectes.

Un suivi régulier des performances assure la traçabilité réglementaire et inscrit cette démarche dans une **logique d'amélioration continue.**

ÉMISSIONS ÉVITÉES VIA LE RECYCLAGE

175.5
TONNES DE CO2 EQ

SOIT UNE ÉCONOMIE DE...

806 581
KM PARCOURUS EN VOITURE


OU ...

156 718
LITRES D'EAU EN BOUTEILLE



VOLET SOCIÉTAL





Au-delà de son activité économique, le Groupe agit pour favoriser l'inclusion, soutenir le tissu associatif local et accompagner les publics les plus fragiles.

Cet engagement traduit notre volonté de contribuer activement au développement durable et à la cohésion des territoires.



POUR NOS CLIENTS

Clauses d'insertion ...

... et réponse aux marchés publics

Logista Hometech s'engage activement en faveur de l'**insertion professionnelle** des publics éloignés de l'emploi, notamment via la **mise en œuvre des clauses sociales** prévues dans les cahiers des charges des bailleurs sociaux.

Ces clauses d'insertion, désormais courantes dans la commande publique, constituent un levier concret de lutte contre l'exclusion, en imposant la réalisation d'un volume d'heures de travail au bénéfice de personnes en parcours d'insertion.

7696.53

HEURES D'INSERTION RÉALISÉES EN 2025

Logista Hometech intègre cette exigence dans sa démarche RSE, en mobilisant ses équipes et ses partenaires locaux pour assurer la bonne exécution de ces engagements. Cette mobilisation permet de conjuguer **performance opérationnelle et impact social**, tout en renforçant son ancrage territorial.

Loin d'être perçues comme une contrainte, les clauses d'insertion sont pour l'entreprise un **outil structurant de sa politique sociale**, participant activement à la cohésion des territoires et à la dynamique d'inclusion.

Partenariat avec le GEIQ

Préparer les talents de demain

Partenaire du **GEIQ BTP des Hauts-de-France depuis 1999**, Logista Hometech étend également son engagement aux GEIQ présents sur l'ensemble de ses territoires d'implantation (Pays de la Loire, Toulouse, Bordeaux, Normandie).

À travers ces collaborations, le Groupe **favorise l'insertion, la reconversion et la qualification des publics éloignés de l'emploi**, tout en répondant aux besoins du secteur du BTP. Chaque année, des collaborateurs sont intégrés via des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, notamment dans le cadre du Bac Pro MEE développé en partenariat avec le lycée professionnel Jacques Le Caron à Arras.

Expérience client

Mesure et amélioration en continu

Chez Logista Hometech, la satisfaction de nos clients est au cœur de notre démarche de progrès. C'est pourquoi nous suivons régulièrement deux indicateurs clés, au travers d'enquêtes réalisées directement auprès de nos clients locataires :

- **Le CSAT (Customer Satisfaction Score)** : il permet de mesurer la satisfaction immédiate de nos clients après une intervention ou un contact. Cet indicateur reflète la qualité perçue de nos prestations et la capacité de nos équipes à répondre efficacement aux attentes.
- **Le NPS (Net Promoter Score)** : il évalue la propension de nos clients à recommander Logista Hometech à d'autres. Cet indicateur est essentiel pour mesurer la confiance et la fidélité, au-delà de la seule satisfaction ponctuelle.

RETOUR D'EXPÉRIENCE CLIENTS

"Rendez-vous dans les temps avec prise en charge rapide et avec courtoisie. Techniciens montrant beaucoup de professionnalisme. Travail rapide et bien fait." - Achille

"Personne venue ce jour très gentille, courtoise, très professionnelle et soigneuse avec beaucoup d'explications. Très bon travail, nous sommes heureux." - Sylvain

NOS CHIFFRES 2025

425 836

SMS ENVOYÉS

24.85

NOTE NPS

4

NOTE CSAT

Le suivi de ces indicateurs nous permet :

- d'identifier nos points forts et de les consolider,
- de détecter les axes d'amélioration pour ajuster nos pratiques,
- de nourrir une démarche continue de qualité de service et d'innovation.

Ces retours sont directement intégrés dans nos plans d'actions, partagés avec nos équipes, afin de **renforcer chaque jour l'expérience client et la relation de proximité avec nos partenaires et les habitants** que nous accompagnons.



Sénior +**Garantir le confort et la sécurité de nos clients les plus fragiles**

Conscients des défis liés au maintien à domicile et à l'isolement des personnes âgées comme en situation de handicap, nous avons développé le service Sénior+, un dispositif visant à accompagner et à répondre aux besoins spécifiques des publics plus fragilisés.

**UN RECRUTEMENT DÉDIÉ**

trouver des profils empathiques, attentionnés et adaptés à ces prises d'appel

**UNE FORMATION SPÉCIFIQUE**

par un organisme spécialisé dans la connaissance des personnes âgées et fragilisées

**UN CADRE DE TRAVAIL ADAPTÉ**

une zone dédiée à notre équipe Senior+ et éloignée de nos conseillers clientèle

Souhaitant proposer un accompagnement encore plus bienveillant, ce service téléphonique ne tient pas compte des indicateurs habituels (notamment de productivité), laissant le temps à tous de créer des moments privilégiés.



Engagés à respecter les normes de qualité et de sécurité, ce service a obtenu le label Haute Sécurité Santé (HS2) en 2022.





Hygelys

Hygiène et assainissement

Afin d'accompagner son développement et de renforcer sa lisibilité sur le marché, Hygelys fait évoluer son identité visuelle et s'affirme désormais comme une marque à part entière, tout en restant pleinement intégrée au groupe Logista Hometech.

Ce choix répond à plusieurs objectifs :

- **Clarifier notre positionnement** : en donnant à Hygelys une identité distincte, nous permettons à nos clients et partenaires d'identifier immédiatement notre expertise spécifique dans le domaine de l'assainissement et de l'hygiène des réseaux.
- **Valoriser nos savoir-faire** : une identité propre met en lumière nos métiers et nos solutions techniques, en cohérence avec les besoins croissants du marché.
- **Renforcer notre visibilité commerciale** : cette différenciation facilite la communication, soutient notre développement et permet de mieux adresser nos interlocuteurs, en particulier dans les appels d'offres et auprès des bailleurs sociaux.
- **S'inscrire dans une dynamique de groupe** : comme Soltys ou Airelys, Hygelys bénéficie d'une image forte et reconnaissable, tout en conservant les valeurs communes et l'appui opérationnel du groupe Logista Hometech.

Avec cette nouvelle identité visuelle, Hygelys affirme son ambition : être un acteur incontournable de l'assainissement et de l'hygiène, au service du confort, de la sécurité et de la qualité de vie des habitants.

HYGELYS
PAR  LOGISTA HOMETECH

PARTENARIATS

Chez Logista Hometech, nous sommes convaincus que **notre rôle dépasse largement la seule sphère économique**. Être une entreprise responsable, c'est **agir au plus près des territoires** où nous intervenons, **en renforçant les solidarités** et en **réduisant les vulnérabilités**. Nous considérons que nous avons le devoir de « rendre » à ces territoires ce qu'ils nous apportent, en associant nos clients et partenaires aux actions que nous menons.

Notre conviction est simple : l'entreprise est un acteur à part entière de l'écosystème local. C'est pourquoi nous construisons, chaque fois que cela est possible, des **initiatives communes avec nos clients** afin de conjuguer performance économique, engagement social et transition environnementale.

En 2025, plusieurs projets emblématiques ont marqué nos engagements.

Don du Sang

Un engagement collectif élargi

Après une première expérience réussie en 2024, nous avons organisé la deuxième édition de la collecte de sang au siège de Logista Hometech en 2025.

Cette année, l'initiative a pris une nouvelle dimension en accueillant de nouvelles entreprises voisines. Leur participation, aux côtés de nos collaborateurs, a permis d'**augmenter le nombre de donneurs de 20 %** au profit de l'Établissement Français du Sang (EFS).



Projet Vis ma Vie

Quand l'emploi rencontre le logement

En partenariat avec l'un de nos clients, nous avons lancé le dispositif Vis ma vie, qui propose à des locataires en recherche d'emploi une **immersion dans nos métiers** : conseiller clientèle, technicien multiservices, menuisier, ou encore équipier de maintenance.

Au programme : ateliers CV et coaching, simulation d'entretien, découverte des métiers sur le terrain, échanges avec nos techniciens... L'objectif : redonner confiance, susciter des vocations et, in fine, créer des passerelles vers l'emploi durable.



D'abord expérimenté sur l'Arrageois, le projet a rapidement essaimé sur d'autres territoires, renforçant le cercle vertueux **logement – formation – emploi**. En 2025, nos agences de Liévin et Bruay ont ainsi accueilli des locataires pour une journée d'immersion aux côtés de nos équipes. Une expérience humaine forte, qui ouvre parfois sur un parcours de formation, voire une embauche.

Retour d'expérience de Véronique

Elle a accompagné Célia, technicienne de l'agence de Bruay-la-Buissière, sur le terrain.

« Ces 5 jours d'immersion m'ont beaucoup plu! En tant que locataire, je connais Logista car ce sont eux qui effectuent les réparations dans les logements de Pas-de-Calais Habitat.

Mais là, j'étais de l'autre côté du miroir : j'ai pu voir les contraintes du métier mais aussi sa diversité. Il n'y a pas deux interventions identiques, les contacts avec les clients sont enrichissants : on se sent utile !

Et ça m'a boostée : aujourd'hui, j'ai envie de poursuivre l'aventure, de passer mon permis et de postuler ! »

Projet YMCA

Inclusion et économie circulaire

À Toulouse, nous avons initié un partenariat innovant avec **YMCA Occitanie et Toulouse Métropole Habitat**.

L'objectif : donner une seconde vie aux chaudières et chauffe-bains usagés en associant des travailleurs en situation de handicap au démontage et au recyclage de ces équipements.

Ce projet réunit trois enjeux majeurs :

- Social : insertion professionnelle de travailleurs en situation de handicap, d'exclusion ou de fragilité sociale,
- Environnemental : valorisation des matériaux et réduction des déchets,
- Économique : gestion locale et circuits courts.



Crédit photo : YMCA Occitanie

Le projet en vidéo :



En 2025, 160 équipements ont déjà été collectés et revalorisés par l'atelier électronique de l'ESAT.

À horizon 2030, ce sont **3 090 chaudières** qui seront recyclées. Un projet porteur de sens, qui illustre parfaitement la manière dont nos activités peuvent conjuguer transition écologique et justice sociale.

Réussir au Lycée

Une ouverture vers le monde professionnel

Pour la deuxième année consécutive, Logista Hometech propose aux élèves de seconde un stage d'immersion afin de découvrir le monde de l'entreprise et la diversité de nos métiers.

Les services et agences se sont mobilisés dès le lancement de la campagne en publiant leurs offres de stage sur notre site officiel. Cette démarche reflète notre volonté de contribuer à l'égalité des chances et de renforcer le lien entre école et entreprise.



Notre politique de mécénat et d'engagement sociétal

Chaque année, Logista Hometech **s'engage aux côtés d'associations** locales implantées sur les territoires où nous exerçons nos activités. Cette démarche s'inscrit dans notre politique de responsabilité sociétale et traduit notre volonté de **soutenir les acteurs de terrain qui œuvrent quotidiennement en faveur de la solidarité et de l'inclusion.**

En 2025, nous avons consacré **318.5 heures de mécénat de compétences** et apporté notre soutien à **84 associations** (mécénat financier et de compétences).

Cette mobilisation combine deux leviers complémentaires :

- Le mécénat financier, permettant d'apporter un appui direct aux projets associatifs,
- Le mécénat de compétences, qui offre aux collaborateurs la possibilité de mettre leur savoir-faire et leur temps de travail au service de causes d'intérêt général sur leur temps de travail.

LA SAUVEGARDE DU NORD

Nos collaborateurs se sont mobilisés dans une pension de famille pour réaliser des travaux de mise en peinture, contribuant ainsi à améliorer le cadre de vie des résidents. Ils ont également participé aux **Itépiades 2025**, un événement inclusif et sportif, dédié à des enfants en situation de handicap invisible, notamment porteurs de troubles du comportement.



La mission des collaborateurs consistait à accueillir les groupes, présenter les règles des épreuves, veiller au bon esprit des équipes et assurer le suivi des points. Une expérience marquée par le partage, la convivialité et l'inclusion.



LE SECOURS POPULAIRE

Nos équipes sont intervenues pour des **travaux de rénovation extérieure** : remise en état du perron et des joints, nettoyage et entretien des abords, ainsi que désherbage et embellissement des plates-bandes. Ces actions combinant petits travaux, jardinage et remise en état des lieux ont contribué à offrir un environnement plus accueillant et convivial.



Témoignages collaborateurs

«J'ai trouvé cela intéressant de venir en aide au Secours Populaire.

Cela change de notre quotidien. C'était un moment agréable.»

«Bonne expérience, la journée est passée très vite, j'ai passé un très bon moment.

Merci pour cette expérience, Bravo !»

DUO DAY

Nous avons également renouvelé notre participation à l'initiative nationale Duoday, en publiant **17 offres de stages**. Ce dispositif, organisé chaque année, permet à une personne en situation de handicap de former un binôme avec un collaborateur volontaire le temps d'une journée, afin de découvrir un métier et de favoriser l'inclusion professionnelle par l'expérience directe.



Duoday
2025

NOTRE SITE INTERNET

Afin de renforcer cette dynamique, nous avons créé **Tisséo un site interne de l'engagement sociétal**. Conçu comme un catalogue interactif, il permet à nos collaborateurs de :

- découvrir les missions solidaires disponibles et s'y inscrire facilement,
- accéder aux témoignages et retours d'expérience des actions déjà menées ,
- profiter des contreparties proposées par les associations partenaires en reconnaissance du soutien apporté.

ARELI EMERGENCE

En parallèle des actions collectives, l'**engagement individuel** de nos collaborateurs est également encouragé.

En 2025, une collaboratrice de Logista Hometech est devenue marraine dans le cadre du programme ARELI EMERGENCE.

Ce dispositif **accompagne de jeunes étudiants issus de milieux modestes** dans leur parcours scolaire et professionnel, en leur apportant mentorat, conseils et ouverture sur le monde de l'entreprise.

Ce parrainage illustre parfaitement la volonté du Groupe d'accompagner les jeunes vers l'égalité des chances.



Promo 2025 - Crédit photo : Areli Emergence

Notre ambition : faire de chaque engagement, qu'il soit financier, humain ou collectif, une contribution concrète à la cohésion sociale.

PROJETS STRUCTURANTS

Un challenge annuel

Au service de l'engagement sociétal

Depuis 2019, le groupe Logista Hometech organise chaque année un challenge interne à l'échelle nationale, **mobilisant l'ensemble de ses collaborateurs**, toutes structures confondues. Cette initiative, portée par la **Direction de l'engagement sociétal**, s'inscrit dans la mise en œuvre du **cinquième pilier de notre politique RSE: l'engagement sociétal**.

Laetitia Oddo
Directrice Engagement Sociétal



"L'objectif de ce dispositif est double :

- Encourager la mobilisation collective des collaborateurs autour d'une thématique commune, renouvelée chaque année.*
- Soutenir financièrement des associations locales œuvrant en faveur de la diversité, de l'inclusion, du lien social, de l'équité ou de l'habitat social.*

La mécanique est volontairement simple et inclusive : chaque participation déclenche automatiquement un don du groupe à une association choisie librement par l'équipe participante. Un bonus complémentaire est attribué aux trois équipes ayant réalisé les meilleures photographies en lien avec la thématique de l'édition, valorisant ainsi créativité, cohésion et engagement.

Au-delà de l'action ponctuelle, ce challenge constitue un levier de sensibilisation au tissu associatif local et favorise l'émergence de partenariats durables, pouvant évoluer vers des actions de mécénat de compétence, en lien avec les besoins des associations identifiées sur le territoire.

À travers ce dispositif, Logista Hometech réaffirme son ancrage territorial, sa volonté de contribuer activement au bien commun et son engagement à favoriser une dynamique solidaire, concrète et porteuse de sens pour l'ensemble de ses parties prenantes."

FOCUS 2025

Cette année, nous avons proposé à nos collaborateurs de s'inscrire dans une dynamique écologique et solidaire « **Recycler c'est gagner! Recycler c'est aider.** » portée par l'idée que chez Logista Hometech, « **Rien ne se perd, rien ne se jette, tout se transforme.** ».

Ainsi le défi 2025 a consisté à **détourner un objet de sa fonction initiale pour lui donner une nouvelle vie** en faisant preuve d'imagination, d'un brin de savoir-faire et une bonne dose d'astuce.

25 associations sur le territoire national ont été ainsi **soutenues financièrement** grâce à la participation des équipes.



Accueil vocal

Harmonisation et modernisation

Dans une volonté constante d'améliorer la qualité de service et l'efficacité de sa relation client, Logista Hometech a réalisé un projet d'harmonisation de l'**accueil vocal** sur l'ensemble de ses lignes téléphoniques.

- Un **gain de temps pour les appelants**, qui trouvent plus rapidement la bonne information.
- Une **meilleure image de marque**, avec un accueil cohérent reflétant l'identité de Logista Hometech.
- Une **efficacité accrue** des équipes internes, grâce à une réduction des erreurs d'aiguillage et des appels non pertinents.

Ce projet s'inscrit dans une dynamique plus large d'**amélioration continue** de la relation client et de **modernisation des outils de communication**.

Handicap

Tous concernés !

En 2024, Logista Homotech a lancé son **plan d'action handicap sur 3 ans**. En 2025, nous franchissons une nouvelle étape : un **réfèrent handicap** et **7 ambassadeurs** ont été nommés pour accompagner nos équipes partout en France. Leur rôle : **écouter, conseiller et sensibiliser** afin que chacun puisse trouver sa place, quelles que soient ses différences.

Pour aller plus loin, nous avons lancé au printemps la campagne « **Handicap, tous concernés** ». Pourquoi ? Parce qu'une **personne sur deux** sera confrontée au handicap au cours de sa vie professionnelle, temporairement ou durablement. Parce que le sujet ne doit pas être un tabou.



Chez Logista Homotech, nous en sommes convaincus : **l'inclusion est une richesse pour tous.**

STAGE INCLUSIF

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances, Logista Hometech a accueilli **Lina au sein de son service communication et webmarketing**. Après un premier stage réalisé en octobre 2025, elle a rejoint de nouveau l'entreprise pour poursuivre le développement de ses compétences.

Scolarisée au Centre d'Éducation pour Jeunes Sourds (CEJS) d'Arras et en **situation de surdité**, Lina intervient en tant que **graphiste** sur des projets concrets de communication.

Cette expérience illustre la volonté du Groupe de favoriser l'accès à la formation et à l'emploi des personnes en situation de handicap, tout en valorisant la diversité des parcours au sein de ses équipes



AMÉNAGEMENT DE POSTE



Superviseur de l'agence d'Arras, Fabrice Carpentier est reconnu **travailleur handicapé (RQTH)** en raison de problèmes de dos et d'épaules. Sensibilisé par nos campagnes de communication, il a choisi de déclarer sa RQTH au sein de l'entreprise.


Un **aménagement de poste adapté** a alors été mis en place : bureau réglable en hauteur, chaise ergonomique avec soutien lombaire, support pour les avant-bras, repose-pieds, support à documents et souris ergonomique.

Ces adaptations améliorent son **confort de travail** et réduisent l'impact de ses douleurs au quotidien. À travers son expérience, Fabrice encourage chacun à **oser en parler** : le dialogue permet un accompagnement concret et contribue à faire évoluer le regard sur le handicap en entreprise.



INDICATEURS DE PERFORMANCE





Mesurer pour piloter, analyser pour progresser. Les indicateurs présentés dans cette section traduisent de manière chiffrée nos engagements sociaux, environnementaux, sociétaux et de gouvernance.

Ils permettent d'évaluer nos résultats, d'identifier nos axes d'amélioration et de renforcer la transparence auprès de l'ensemble de nos parties prenantes.



VOLET GOUVERNANCE

SITES ET AGENCES	2023	2024	2025
Nombre de sites et agences	50	45	48
COMITÉ DE MARQUE	2023	2024	2025
Nombre de membres	10	11	11
Pourcentage de femmes	40%	63%	63%
Nombre de réunions / an	NC	4	4
COMMUNAUTÉ DES DIRECTEURS	2023	2024	2025
Nombre de membres	18	16	14
Pourcentage de femmes	50%	56%	14%
Nombre de réunions / an	2	1	2
COMMUNAUTÉ DES MANAGERS	2023	2024	2025
Nombre de membres	38	36	34
Pourcentage de femmes	50%	56%	41%
Nombre de réunions / an	3	3	3

INFORMATION FINANCIÈRE*	2023	2024	2025
Valeur totale des actifs (en millions d'euros)	8.8	8.1	NC
Immobilisations corporelles (en millions d'euros)	2	1.9	NC
Chiffre d'Affaires consolidé (en millions d'euros)	99	101.8	NC
Total des investissements (en millions d'euros)	1	1.3	NC
AUDIT ET CONTRÔLES INTERNES*	2023	2024	2025
Dépenses de vérification externes des comptes (CAC) (en milliers d'euros)	54	56	NC

*Pour consulter les indicateurs financiers de l'année 2025, merci de vous référer aux comptes consolidés du Groupe à paraître en juin 2026.

VOLET SOCIAL

HQSE	2023	2024	2025
Nombre d'accidents de travail (AT)	217	171	212
Avec arrêt	139	117	137
Sans arrêt	78	59	75
Nombre d'incapacités permanentes (partielles/totales)	15	4	2
Nombre de sinistres routiers	162	134	169
Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale	4	13	10

BAROMÈTRE SOCIAL	2022	2026
Taux de participation à l'enquête collaborateurs	59%	Prochaine étude prévue en 2026
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	2023	2024	2025
Nombre de personnes présentes depuis 15 ans et +	94	114	105

EFFECTIF ET PYRAMIDE DES AGES	2023	2024	2025
Effectif au 31/12* <small>*hors GEIQ</small>	1165	1144	1154

Répartition par statuts au 31/12

Cadres	49	51	49
Agents de maîtrise* <small>*statut apparu en 2021</small>	102	98	96
Employés / ouvriers	1014	995	1009

Répartition de l'effectif par type de contrat au 31/12

CDI	1097	1117	1125
CDD	68	27	29

Pyramide des âges sur l'effectif CDI au 31/12

Moins de 25 ans	141	109	94
25 / 35 ans	369	362	362
35 / 45 ans	350	338	352
45 / 55 ans	207	245	232
+ 55 ans	98	90	114

VOLET SOCIAL

MOUVEMENT DU PERSONNEL/ EMPLOI	2023	2024	2025
Part des embauches CDI sur embauches totales	67.5%	83.54%	80.78%
Nombre total d'embauches	397	492	437
Nombre d'embauches en CDI	268	411	353
Pourcentage d'embauche de femmes en CDI	16%	18%	11%
Taux d'embauche moins de 25 ans en CDI	26%	20%	15%
Taux d'embauche 25/34 ans en CDI	33%	32%	37%
Taux d'embauche 35 / 50 ans en CDI	32%	37%	38%
Taux d'embauche 50 ans et plus en CDI	9%	11%	10%
DIALOGUE SOCIAL	2023	2024	2025
Nombre de réunions CSE / an	59	66	82
Nombre de réunions CSSCT / an	25	25	33
Nombre d'accords collectifs dans l'année	8	8	10
Nombre de règlements intérieurs	6	6	7

FORMATION	2023	2024	2025
Nombre de personnes formées	609	749	830
Pourcentage de l'effectif formé	52%	65%	71.92%
Investissement en formations	319 205 €	439 276 €	429 184 €
Investissement moyen en formation par personne	524 €	586 €	517 €

Répartition de cadres et non cadres dans l'effectif formé			
Nombre de Cadres	38	47	37
Pourcentage de Cadres	6%	6%	4%
Nombre de non Cadres	571	702	793
Pourcentage de non Cadres	94%	94%	96%

VOLET SOCIAL

FORMATION	2023	2024	2025
Répartition des heures de formation / Thèmes			
Total d'heures de formation	11 769 h	19 115 h	21 483 h
Formations techniques des métiers	3 634 h	3 394 h	14 586 h
Formations sécurité	5 555 h	12 844 h	4 853 h
Autres formations	2 579 h	2 877h	2 044 h
Sensibilisation HQSE : nombre de personnes sensibilisées	1 396	686	766
Alternance et Stages			
Nombre d'alternants sur l'année	126	151	82
Nombre d'alternants fonctions supports	8 <small>6%</small>	12 <small>8%</small>	13 <small>16%</small>
Nombre d'alternants Métiers Relations Clients	77 <small>61%</small>	75 <small>50%</small>	17 <small>21%</small>
Nombre d'alternants métiers bâtiments	41 <small>33%</small>	64 <small>42%</small>	52 <small>63%</small>
Nombre de Stagiaires sur l'année	NC	112	148
Nombre de stagiaires fonctions supports	NC	20 <small>18%</small>	16 <small>11%</small>
Taux de stagiaires métiers bâtiments	NC	85 <small>76%</small>	132 <small>89%</small>

CONDITIONS DE TRAVAIL	2023	2024	2025
Nombre de jours d'absence total	24 870	34 429	33 172
Nombre de jours d'absence moyen / personnes	15	21	17
Nombre de salariés ayant pris un congé parental	7	8	4
Nombre de salariés ayant pris un congé paternité	64	46	43
Nombre de salariés ayant pris un congé maternité	16	13	7
Nombre de personnes bénéficiant du télétravail régulier	8	10	23

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE	2023	2024	2025
Nombre de femmes dans les effectifs	240 <small>21%</small>	227 <small>20%</small>	226 <small>20%</small>
Proportions de femmes cadres / total cadres	34.7%	33%	35%
Nombre de femmes en statut cadre	17	17	17

Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) sur exercice N-1

Nombre Obligatoire d'emploi de Travailleurs Handicapés	70 <small>2022</small>	62 <small>2023</small>	63 <small>2024</small>
Effectif DOETH (n-1)	55	56.86	64.4
Taux emploi URSSAF	4.65%	5.15%	5.77%
En pourcentage de l'obligation légale	79%	92%	102.23%

VOLET ENVIRONNEMENTAL

FLOTTE ET MOBILITÉ	2023	2024	2025
Nombre de véhicules électriques	13	15	20
Dont nouveaux	4	9	10
Nombre de véhicules hybrides	3	11	16
Dont nouveaux	0	7	5
Consommation de carburants / an (en litres)	1 594 631 L	1 645 980 L	1 706 611 L
Nombre de kilomètres effectués / an	21 261 746 km	23 824 225 km	24 324 733 km
INFORMATIQUE	2023	2024	2025
Nombre d'emails envoyés	NC	2 586 300	2 441 505
Nombre de listes de diffusion	312	372	367
Nombre d'emails reçus	NC	3 615 678	3 335 340
Fichiers Stockés (cloud)	NC	10.3To	10.6To
Espace occupé sur les serveurs	NC	17To	18To
Consommation data center	32 445 kWh	46 249 kWh	43 886 kWh

TRI ET RECYCLAGE	2023	2024	2025
DIB (Déchets Industriels Banals)	494 T	477 T	642 T
Bois	7 T	4.04 T	13.62 T
Amiante	2 T	0.47 T	2 T
BILAN CARBONE	2021		
Total GES (Gaz à effet de serre)	35 639 TCO2e*		
Intrants	24 039 TCO2e*		
Déplacements	6 200 TCO2e*		
Immobilisations	4 802 TCO2e*		
Déchets directs	276 TCO2e*		
Energie	205 TCO2e*		
Fret	83 TCO2e*		
Hors Energie	34 TCO2e*		

Etude réalisée en 2025,
résultat en mars 2026

* Taux de CO2 équivalent

VOLET SOCIÉTAL

EXPÉRIENCE CLIENTS	2023	2024	2025
CSAT global (note / 5)	3.88	3.95	4
Relation avec le technicien (note/5)	4.27	4.34	4.37
Accueil Centre de Relation Clients (note / 5)	4.03	4.1	4.13
Ressenti du délai (note / 5)	3.86	3.88	3.89
Nettoyage suite à l'intervention (note / 5)	4.10	4.17	4.2
Explications données (note / 5)	4.27*	4.41*	4.39*
Qualité des travaux (note / 5)	3.92	4.01	4.05
NPS (taux de recommandations)	17.53	22.53	24.85

Centre de Relations Clients

Nombre d'appels reçus au CRC	1 424 929	1 714 000	1 518 046
Taux de prise en charge	81%	80%	81.85%
Durée moyenne de communication	03:50 min	03:37 min	03:45 min
Total d'heures de production	88 064 h	105 321 h	91 699 h
Total d'heures de présence	103 663 h	122 369 h	110 314h h
Pourcentage temps de production/ Temps de présence	85%	86%	83%


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

RELATIONS PARTENAIRES EMPLOI	2023	2024	2025
Nombre de partenaire emploi régionaux	16	12	13
Nombre d'évènement RH annuels	34	24	31
RELATIONS COMMERCIALES	2023	2024	2025
Pourcentage de sous-traitants locaux	100%	100%	100%
Nombre de fournisseurs techniques	200	186	185
Nombre moyen de concertation par fournisseur dratégique /an	10	15	30
Nombre de visites clients bailleurs /an	55	56	68
Nombre d'interventions préventives / an	340 119	307 174	313 894
Nombre d'interventions curatives / an	676 921	647 205	656 489
SOUTIEN ASSOCIATIONS LOCALES	2023	2024	2025
Nombre d'associations accompagnées en mécénat	70	61	84
Enveloppe globale de mécénats financiers, mécénats de compétences, parrainages	174 177 €	196 073€	164 904€
Nombre d'agences/sites participant au challenge solidaire annuel	15	21	24
Nombre d'heures de mécénat de compétences	NC	78	318.5
Note Moyenne satisfaction des collaborateurs Mécénat de compétences (note/10)	NC	NC	9.57



RISQUES ET ENJEUX





Dans un environnement en constante évolution, anticiper et maîtriser les risques est une condition essentielle de la pérennité du Groupe. Notre démarche de cartographie et de mitigation des risques s'inscrit dans une logique de gouvernance responsable et de création de valeur durable.

Cette section présente les principaux enjeux identifiés et les dispositifs mis en œuvre pour renforcer notre résilience.



INTRODUCTION À LA MITIGATION

Pourquoi avoir mis en place un plan de mitigation des risques ?

Dans un contexte économique, réglementaire et sociétal en constante évolution, Logista Hometech est exposé à des risques multiples pouvant impacter :

- **la pérennité économique** du Groupe,
- **la qualité de service** rendue aux clients,
- **la sécurité et l'engagement** des collaborateurs,
- **la confiance des parties prenantes**,
et plus largement **la création de valeur durable**.

L'identification des risques ne constitue toutefois qu'une première étape. L'enjeu majeur réside dans **notre capacité à anticiper, maîtriser et réduire ces risques** de manière structurée et pilotée.

C'est dans cette logique que Logista Hometech a formalisé **un plan de mitigation des risques**, dont l'objectif est de :

- **réduire la probabilité de survenance** des risques,
- **limiter leurs impacts** lorsqu'ils ne peuvent être totalement évités,
- **et sécuriser les décisions stratégiques** en s'appuyant sur une vision partagée et objectivée.

Ce plan s'inscrit pleinement dans une démarche **de bonne gouvernance**, alignée avec :

- les principes de la **norme ISO 26000**,
- les exigences de **transparence et de pilotage de la performance extra-financière** (DPEF),
- et la volonté du Groupe de renforcer sa **résilience à long terme**.

Une approche structurée et mesurable

Le plan de mitigation repose sur une conviction forte :

Un risque n'est maîtrisé que s'il est mesuré, suivi et réévalué dans le temps.

Pour cela, Logista Hometech a retenu une méthode de cotation :

- **simple**, pour être comprise par l'ensemble des acteurs,
- **objectivée**, pour limiter les biais d'appréciation,
- **comparative**, afin de hiérarchiser les risques,
- **et évolutive**, pour accompagner la montée en maturité des actions.

Comment fonctionne notre cotation des risques ?

1. Évaluation du risque brut

Chaque risque est d'abord évalué avant toute action de mitigation, selon deux critères complémentaires :

- **Impact/gravité** : mesure l'impact potentiel du risque sur l'organisation (financier, humain, réglementaire, réputationnel...)
- **Probabilité** : estime la fréquence ou la vraisemblance de survenance du risque

Ces deux critères sont cotés sur une échelle commune, puis combinés afin d'obtenir **un niveau de risque brut**.

Cette étape permet d'identifier les risques **structurellement majeurs**, indépendamment des dispositifs déjà en place.

2. Définition des actions de mitigation

Pour chaque risque significatif, des actions de mitigation sont définies.

Elles peuvent être :

- **préventives** (réduction de la probabilité),
- **correctives** (réduction de l'impact),
- **organisationnelles** (gouvernance, procédures, outils),
- ou **humaines** (formation, sensibilisation, pilotage managérial).

Ces actions sont portées par des responsables identifiés et font l'objet d'un suivi.

3. Cotation de l'efficacité de la mitigation (base 100)

L'efficacité du plan de mitigation est ensuite évaluée sur une base 100, correspondant au niveau de réduction estimé du risque grâce aux actions mises en place.

Cette cotation ne mesure pas l'intention, mais :

- le degré de déploiement réel des actions,
- leur niveau de maturité,
- leur pilotage dans la durée,
- et leur capacité démontrée à réduire le risque.

4. Calcul du risque résiduel

Le risque résiduel correspond au niveau de risque après prise en compte de la mitigation.

Il permet de :

- mesurer le niveau réel d'exposition du Groupe,
- identifier les risques nécessitant des actions complémentaires,
- et prioriser les efforts de maîtrise.

Cette approche met en évidence que :

certains risques ne peuvent être totalement supprimés, mais doivent être acceptés, encadrés et pilotés.

VOLET GOUVERNANCE

Évaluation des risques et plan de mitigation

THEMATIQUES	RIQUES ET ENJEUX	PROBA-BILITÉ	IMPACT	RISQUE BRUT	MAITRISE DU RISQUE
Gouvernance	Désalignement stratégique	1	5	5	Affirmation de notre alignement stratégique
	Fragilisation économique				Renforcement de notre résilience financière
	Dépendance du groupe à 1 entreprise				Diversification et équité des activités
	Evaluation inadaptée des enjeux				ETI (actionnariat stable)
					Tenue des instances de gouvernance, suivi des tableaux de bord stratégiques
Ethique des affaires, transparence et respect des lois	Non-conformité réglementaire	2	5	10	Conformité et rigueur financière
	Sanctions juridiques et financières				Maitrise des obligations légales
	Perte de confiance des parties prenantes				Confiance et crédibilité des parties prenantes
	Affaiblissement de l'identité				Préservation de l'identité et de la culture d'entreprise
	Atteinte de l'image et de la réputation				Affirmation de notre identité et de notre réputation
					Maitrise de notre SMI (14001, 9001, 45001) et taux de maturité de 82% de la norme ISO 26000
					Veille réglementaire
Fiscalité	Sanctions financières et administratives	2	4	8	Conformité et rigueur financière
	Mise sous surveillance par autorité ou organisme tiers				Conformité et performance durable
	Perte de crédibilité				Crédibilité et Cohérence
	Sanctions pénales				Réunion inter-banque et cotation Banque de France
					Contrôles fiscaux
					Audit CAC
Pérennité	Investissement inadapté ou non rentable	5	5	25	Comité stratégique
	Décisions stratégiques inadaptées				CODIR : indicateurs business robustes
	Restructuration				Optimisation portefeuille clients
	Cyberattaque				Mise en place d'une charte informatique et d'un PGSSI
	Mouvements sociaux importants				CX et indicateurs qualité
	Perte massive de clients				Dialogue avec les IRP et syndicats Et CSE et CSSCT dans toutes les structures
Gestion des projets structurants	Interruption ou non aboutissement des projets	2	4	8	Conduite et réussite de projet (pilotage)
	Insuffisance ou inadéquation des Ressources				Adéquation des Ressources (planification budgétaire, GPEC...)
	Manque d'adhésion				Poste de Change Management en interne et dédié au projet



Légende

< 4	Faible
4 - 8	Modéré
> 8 - 12	Significatif
> 12	Critique

0 - 20%	Actions Inexistantes ou très insuffisantes
21 - 40%	Actions partielles
41 - 60%	Actions Structurées Perfectibles
61 - 80%	Actions Efficaces / Maitrisées
81 - 100%	Actions Robustes / Pilotées

EFFICACITÉ PLANS D'ACTIONS (%)	RISQUE RÉSIDUEL	PILOTES	LOGO ODD	PILIERS NORME ISO 26000
80%	1	Comité stratégique Direction générale Direction administrative et financière Trésorerie		Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail
90%	1	Direction générale Direction opérationnelle HQSE Direction administrative et financière Trésorerie		Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail
95%	0.4	Direction générale Direction administrative et financière Trésorerie		Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques
80%	5	Comité Stratégique Ressources Humaines Systèmes d'information Direction opérationnelle		Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail Droit de l'homme Environnement
75%	2	Direction générale Direction projet Direction Systèmes d'information Trésorerie		Gouvernance de la structure Conditions et relations de travail



VOLET SOCIAL















Évaluation des risques et plan de mitigation

THEMATIQUES	RIQUES ET ENJEUX	PROBA-BILITÉ	IMPACT	RISQUE BRUT	MAITRISE DU RISQUE
Recrutement et fidélisation	Perte d'attractivité	3	4	12	Pilier expérience collaborateur
	Turn over				Attractivité et marque employeur
	Insatisfaction client				Fidélisation et stabilité des équipes / cohésion interne
	Diminution des effectifs				Satisfaction client et qualité de service : suivi CSAT
	Atteinte à l'image d'entreprise				Maintien des capacités opérationnelles : mobilité interne et formation
	Démobilisation des équipes				Enquête interne
					Bulletin social individualisé
					Partenariat depuis plus de 30 ans avec le GEIQ
					Image employeur et réputation sociale
Santé et Sécurité	AT/MP	3	4	12	QVT
	Turn Over				Plans de prévention
	Absentéisme				Formation santé/sécurité
	Diminution de production liée à la dégradation des conditions de travail				ISO 45001
	Dégradation de l'image du groupe				DUERP
					Mise en place d'une ISOBOX opérationnelle
					Aménagements de postes
					Dialogue avec les CSSCT dans toutes les structures
Gestion de compétences	Perte du savoir-faire lié au Turn-Over	1	2	2	Viviers de compétences
	Perte de compétitivité				Test : Expertise technique et maintien de la compétitivité / formation continue et développement des talents
	Insatisfaction liée à un manque de reconnaissance ou d'évolution				Accompagnement de carrière
					Partenariats avec écoles et professionnels de l'emploi
					Suivi des entretiens de performance
					Création agence Alveo qui délivre 1200 jours stagiaires/an
Dialogue Social	Non-conformité sociale	3	5	15	Dialogue social accru / Veille juridique – Instances représentatives actives
	Dégradation de l'image du groupe				Circulation fluide et transparente de l'information
	Discrimination				Formation management au droit social et aux discriminations
	Défaillance de communication				Politique handicap
	Turn-Over				Référent harcèlement et référent + ambassadeurs handicap

Légende

< 4	Faible
4 - 8	Modéré
> 8 - 12	Significatif
> 12	Critique

0 - 20%	Actions Inexistantes ou très insuffisantes
21 - 40%	Actions partielles
41 - 60%	Actions Structurées Perfectibles
61 - 80%	Actions Efficaces / Maitrisées
81 - 100%	Actions Robustes / Pilotées

EFFICACITÉ PLANS D'ACTIONS (%)	RISQUE RÉSIDUEL	PILOTES	LOGO ODD	PILERS NORME ISO 26000
60%	4.8	Direction générale Ressources Humaines ETIC Direction opérationnelle Communication	   	Gouvernance de la structure Communauté et développement local Conditions et relations de travail
80%	2.4	Direction générale Direction opérationnelle HQSE Ressources Humaines	  	Conditions et relations de travail Droits de l'homme
60%	0.8	Direction générale Direction opérationnelle Ressources humaines Direction technique	   	Conditions et relations de travail
90%	1.5	Direction générale Ressources humaines	  	Conditions et relations de travail Droits de l'homme Loyauté des pratiques

VOLET ENVIRONNEMENTAL










Évaluation des risques et plan de mitigation

THEMATIQUES	RIQUES ET ENJEUX	PROBA-BILITÉ	IMPACT	RISQUE BRUT	MAITRISE DU RISQUE
Consommation Énergétique	Rupture ou limitation de disponibilité des Energies	2	2	4	Bilan carbone
	Augmentation des coûts énergétiques (dont carburant)				Audit énergétique
	Surconsommation Énergétique				Plan de réduction des GES
Gestion des déchets		1	2	2	Reporting réglementaire
	Altération de la biodiversité				Politique d'achat responsable
	Tension avec les fournisseurs				Plan de sensibilisation aux consommations
	Gaspillage				Verdissement de la flotte
	Perte d'attractivité				ISO 14001
	Dégradation de l'image du groupe				Relation contractuelle suivie avec prestataire de gestion des déchets (paprec)
Sanctions administratives ou judiciaires	Formation tri				
					Plan de valorisation de certains équipements avec partenaires dédiés
					Mise en avant de nos labels
					Partenariat avec ESAT - recyclage des vêtements de travail
					Travail amont avec fournisseurs : ancv, politique de fabrication et matières...
					Conformité environnementale et réglementaire / veille réglementaire, formation des équipes et contrôle des prestataires



Légende

< 4	Faible	0 - 20%	Actions Inexistantes ou très insuffisantes
4 - 8	Modéré	21 - 40%	Actions partielles
> 8 - 12	Significatif	41 - 60%	Actions Structurées Perfectibles
> 12	Critique	61 - 80%	Actions Efficaces / Maitrisées
		81 - 100%	Actions Robustes / Pilotées

EFFICACITÉ PLANS D' ACTIONS (%)	RISQUE RÉSIDUEL	PILOTES	LOGO ODD	PILERS NORME ISO 26000
60%	1.6	Direction générale Direction RSE Achat	   	Responsabilité Environnementale Communauté et développement local Protection des consommateurs
50%	1	Direction générale HQSE Achat Communication	    	Responsabilité Environnementale Communauté et développement local



VOLET SOCIÉTAL

Évaluation des risques et plan de mitigation

THEMATIQUES	RIQUES ET ENJEUX	PROBA-BILITÉ	IMPACT	RISQUE BRUT	MAITRISE DU RISQUE
Réputation	Discrédit lié à une perception négative des pratiques	3	4	12	DPEF
	Perte de confiance des parties prenantes				Audit énergétique
	Insatisfaction				Confiance et transparence / cohérence de nos actions, suivi des engagements et communication de proximité - Pilotage comité stratégique
	Difficultés de recrutement				Expérience client et collaborateur / mise en œuvre d'indicateur de satisfaction (CSAT/NPS baromètre interne...)
	Frein au développement du CA				Développement marque employeur / politique de recrutement proactive, partenariats école
Achats Fournisseurs et produits posés	Déséquilibre dans la politique d'achats	2	3	6	Développement et confiance commerciale / fidélisation client, diversification des activités
	Non-conformité ou défaillance produit				Valorisation des partenariats locaux et responsables / stratégie d'achats responsables, suivi indicateurs de sourcing local
	Dépendance Fournisseurs				Qualité et conformité des produits / processus contrôle qualité, traçabilité, test
	Défaillance fournisseur et fluctuation des coûts				Résilience et diversité des partenariats / veille du marché, recherche de solutions alternatives
	Rupture de stock				Fiabilité économique et maîtrise des coûts d'achats
	Insatisfaction Clients				Continuité opérationnelle et fiabilité logistique / planification des besoins, gestion des stocks sécurité, diversification des sources d'approvisionnement
Proximité parties prenantes	Affaiblissement des valeurs communes	2	3	6	Charte éthique
	Isolement				Cohérence et fidélité à nos valeurs fondatrices / communication interne, management de proximité, valorisation des initiatives locales
	Perte de confiance				Lien social et cohésion territoriale / politique de communication, de mobilité, rencontres régulières (événements, communautés, ambassadeurs...)
	Baisse d'activité				Confiance et proximité relationnelle / présence terrain, suivi client, communication transparente
					Fidélisation et développement territorial / qualité de service, réactivité, relation de confiance



Légende

< 4 Faible	0 - 20%	Actions Inexistantes ou très insuffisantes
4 - 8 Modéré	21 - 40%	Actions partielles
> 8 - 12 Significatif	41 - 60%	Actions Structurées Perfectibles
> 12 Critique	61 - 80%	Actions Efficaces / Maitrisées
	81 - 100%	Actions Robustes / Pilotées

EFFICACITÉ PLANS D' ACTIONS (%)	RISQUE RÉSIDUEL	PILOTES	LOGO ODD	PILERS NORME ISO 2600
90%	1.2	Comité stratégique Direction générale Achats Ressources Humaines		Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Conditions et relations de travail Communauté et développement local Droits de l'homme
75%	1.5	Direction générale Production Achat Logistique		Responsabilité Environnementale Communauté et développement local Loyauté des pratiques
85%	0.9	Direction générale Comité stratégique		Gouvernance de la structure Loyauté des pratiques Communauté 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





DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE | **2025**



LOGISTA
HOMETECH