

ActionLogement 
SERVICES

**DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE**

2 0 2 2



Nous sommes ravis de vous présenter cette nouvelle édition de la déclaration de performance extra-financière d'Action Logement Services.

Reflète de nos engagements en matière de **responsabilité sociale et environnementale**, cette déclaration illustre également notre volonté de contribuer à un **avenir plus durable** pour les générations futures.

Conscients de l'impact de notre activité sur la société et l'environnement, cette année a marqué pour Action Logement Services la consolidation des actions d'ores et déjà mises en place et la réalisation d'initiatives nouvelles telles que la systématisation des **clauses RSE dans les marchés**, la formalisation de l'**éco-conditionnalité des aides et produits** ou encore la contribution au **plan de décarbonation** du groupe.

Aujourd'hui, les mesures prises doivent conduire à une performance extra-financière à la hauteur des engagements du groupe Action Logement envers l'ensemble de ses parties prenantes.

Les crises actuelles que nous traversons imposent un **suivi continu des indicateurs de mesure d'impact** de nos démarches en matière de durabilité.

Couvrant un large éventail de sujets, notre déclaration de performance extra-financière assure à cet égard une **information transparente, nécessaire et détaillée** à destination notamment des acteurs externes qui contribuent, eux aussi, à ancrer le caractère vertueux de notre chaîne de valeur, au cœur de laquelle sont placés les **enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et de gouvernance de l'entreprise**.

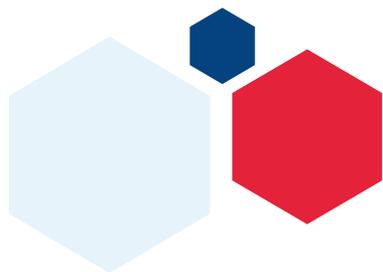
Cette déclaration constitue également un **projet collectif d'entreprise** et représente un vecteur d'**échanges et de partage des bonnes pratiques** pour les collaborateurs de la société, dans l'objectif de créer des passerelles entre leurs activités et le développement durable.

Exercice réglementaire, la déclaration de performance extra-financière se révèle ainsi une opportunité de **mettre en valeur l'impact positif de l'engagement quotidien des collaborateurs** d'Action Logement Services sur l'activité de la société et ses projets socialement responsables.

Bonne lecture,

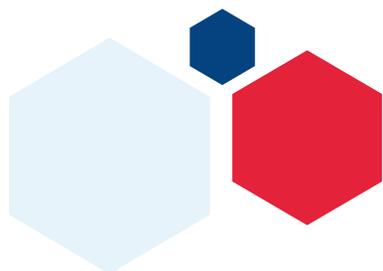
Alain KAUFFMANN
Vice-président ALS

Joël CHERITEL
Président ALS



SOMMAIRE

Présentation d'Action Logement Services	p.4
L'utilité sociale d'Action Logement Services et de ses filiales	p.6
La contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU	p.8
Les enjeux extra-financiers d'Action Logement Services	p.10
1. Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme	p.12
2. Protéger les données personnelles	p.14
3. Lutter contre les fractures territoriales	p.16
4. Prévenir et lutter contre la précarité des salariés et le mal logement	p.22
5. Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique	p.25
6. Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations	p.34
7. Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise	p.39
8. Veiller à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)	p.42
9. Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap	p.47
10. Veiller à l'égalité Femmes – Hommes	p.52
Glossaire	p.56



PÉRIMÈTRE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

En application de la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière¹, **Action Logement Services (ALS)**, en sa qualité de **société de financement**, est soumise à l'obligation légale de **publier sa déclaration de performance extra-financière** dans son **rapport de gestion consolidé** portant sur le groupe qu'elle constitue avec ses filiales (périmètre de consolidation comptable au 31 décembre 2022) :

- Opérateur National de Vente (ONV) (société anonyme à conseil d'administration) : société de vente HLM
- Solendi Expansion (société anonyme à conseil d'administration) : portage de l'immobilier de bureau des structures du groupe Action Logement
- Ma Nouvelle Ville (société anonyme à conseil d'administration) : accompagnement de la mobilité géographique des salariés
- Astria Foncier (société civile immobilière) : portage immobilier

Par ailleurs, ALS fait également partie de l'Unité économique et sociale (UES) Action Logement, reconnue par accord collectif.

La déclaration de performance extra-financière d'ALS s'inscrit en cohérence avec les articles L.225-102-1 et R.225-105-1 du Code de commerce et présente les **informations pertinentes** (principaux risques, politique pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques et résultats incluant des indicateurs clés de performance) **par rapport aux principaux risques identifiés**, sur le périmètre d'ALS et de ses filiales. Parmi les domaines spécifiques identifiés par le Code du Commerce, ALS ne fournit pas d'information sur les thématiques de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, ainsi que sur la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, ainsi que sur les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives au motif que celles-ci ne font pas partie de ses principaux risques.

2020/21/22

La revue de la cartographie des risques extra-financiers a conduit à valider le maintien, à **périmètre constant**, des enjeux extra-financiers qui sont développés dans la déclaration de performance extra-financière.

2019

Dans le cadre de la revue des risques extra-financiers présentés dans la déclaration de performance extra-financière d'ALS, un **nouvel enjeu relatif à l'égalité entre les femmes et les hommes** a été identifié et inclus depuis lors dans cette déclaration. La mise en place du Plan d'Investissement Volontaire en 2019 a également conduit à **l'élargissement de l'enjeu relatif à la contribution à la transition écologique**, de manière à y intégrer, au-delà de la maîtrise de l'empreinte environnementale directe, les **impacts du déploiement de l'offre de financement et de services d'ALS**.

2018

Dans le cadre de la préparation de sa **1ère déclaration de performance extra-financière** établie au titre de l'année 2018, ALS avait mené un **exercice collégial de cartographie** ayant conduit à identifier **9 risques extra-financiers**. Chacun de ces risques a fait l'objet d'une cotation selon la gravité de l'impact (financier, réputation, etc.) et la probabilité d'occurrence.

¹ Décret n° 2017-1 265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1 180 du 19 juillet 2017

PRÉSENTATION D'ACTION LOGEMENT SERVICES (1/2)

Collecteur de la **Participation des Employeurs à l'Effort de Construction** (PEEC), Action Logement Services (ALS) poursuit un **objectif d'intérêt général** en faveur du **logement social**, au service des politiques publiques du logement.

Les activités d'ALS et de ses filiales ont pour vocation de **faciliter l'accès au logement pour les salariés**, favorisant ainsi leur accès à l'emploi.

ALS exerce ses activités en application des règles d'utilisation et objectifs fixés par la **Convention quinquennale conclue entre l'Etat et Action Logement Groupe** pour la période 2018-2022, qui encadrent la distribution des emplois de la PEEC (**25,4 Mds€** sur la période 2018-2022) :

1 La collecte de la participation à l'effort de construction



La Participation des Employeurs à l'Effort de Construction représente **98 %** de la collecte de la participation à l'effort de construction réalisée par ALS¹, qui assure la gestion de cette ressource annuelle récurrente et spécifique au service des entreprises, des salariés et des territoires.

2 Le financement du logement social et intermédiaire



ALS apporte un **soutien financier** sous forme de prêts, de subventions ou de dotations en fonds propres **auprès des bailleurs de logements sociaux et intermédiaires**. ALS se mobilise pour accompagner les opérateurs de logement dans la **production d'une offre nouvelle** ou la **mise à niveau de leur parc**, prioritairement dans les zones à forte tension immobilière, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société et de mixité sociale.

3 L'accompagnement des salariés dans leur parcours résidentiel et professionnel



Attribution de logements sociaux et intermédiaires

En contrepartie de son action de financement du logement social et intermédiaire, ALS bénéficie de **droits de réservation de logements**, qui lui permettent de proposer des candidats à la CALEOL².

La plateforme de solution locative digitalisée AL'in permet une mise en relation entre les salariés et les bailleurs, en vue de l'attribution d'un logement.

ALS concentre notamment ses efforts sur l'**accompagnement des publics prioritaires** comme les salariés aux ressources modestes ou en mobilité, ou les jeunes en accès à l'emploi ou en formation.

Attribution d'aides financières visant à faciliter l'accès au logement et donc, à l'emploi

ALS accompagne les salariés dans toutes les étapes de leurs parcours résidentiels en leur proposant des services et des aides financières (notamment sous forme de prêts, de subventions et de cautions) qui facilitent l'**accès au logement**, et donc à l'emploi.

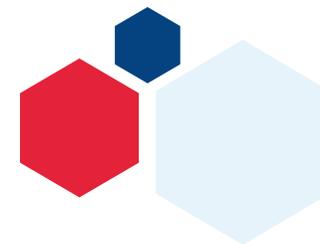
4 La participation à des programmes nationaux en soutien à la mise en œuvre des politiques publiques du logement et de la ville



ALS contribue aux budgets de l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (**ANRU**), du Fonds National des Aides à la Pierre (**FNAP**), et du Fonds national des Aides au Logement (**FNAL**).

En outre, en qualité de partenaire financier du programme national « Action Cœur de Ville », ALS intervient en étroite collaboration avec les collectivités locales des **235 territoires** éligibles, sur le volet immobilier de leur projet de revitalisation des centres de villes moyennes.

PRÉSENTATION D'ACTION LOGEMENT SERVICES (2/2)



Dernière année de la Convention quinquennale 2018-2022 et du Plan d'investissement volontaire (PIV), 2022 a été marquée par la poursuite d'une activité dynamique en cohérence avec les engagements pris sur la période.

Près de **6,4 Mds€** engagés par ALS en 2022 :

Délivrance de près de **800.000 aides et services** aux personnes physiques, soit une hausse de **1 % par rapport à 2021**, dont près de **31.000** en faveur de l'accompagnement des salariés accédant à la propriété d'un logement (prêts et subventions)

- **262.075 aides à la mobilité** délivrées, soit +18 % par rapport à l'année 2021, représentant 319 M€
- **282.541 visas VISALE** signés, contribuant à la sécurisation des parcours résidentiels par la délivrance d'une caution locative

4,4 Mds€ engagés en prêts, subventions et dotations en fonds propres des organismes du logement social, en faveur du logement abordable

Poursuite de la **contribution aux politiques et programmes nationaux**, en particulier dans le cadre du NPNRU¹ et d'ACV² qui poursuit son déploiement (**1,15 Md€ d'engagements fermes** en cumulé dont 552 M€ en 2022)

En 2021, le groupe Action Logement avait défini sa stratégie de développement durable, articulée autour de **5 ambitions majeures** qui réaffirment les engagements du groupe au service de l'utilité sociale et sociétale :



Innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés



Contribuer à la vitalité économique des territoires



Agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale



Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas-carbone et circulaire



Être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et de nos parties prenantes

Afin de répondre aux ambitions du groupe contribuant à une économie plus circulaire, 2022 a été l'**année de la structuration**, de la mise en place et du déploiement de cette **démarche de développement durable** au niveau d'Action Logement Services.

À cet effet, ALS :

- s'est dotée d'un **comité de pilotage dédié** pour inscrire le développement durable dans sa gouvernance interne
- a déterminé ses **priorités d'actions**, et
- a organisé les travaux pour **se mobiliser concrètement** à l'échelle de ses responsabilités et du périmètre de ses activités.

Pour favoriser l'appropriation de la démarche dans les territoires et permettre une montée en compétence des collaborateurs d'ALS sur les sujets développement durable, un 1^{er} groupe de travail RSE « pilote » a été constitué en région.

ALS participe ainsi aux engagements du groupe Action Logement en incorporant progressivement le développement durable dans l'ensemble de sa chaîne de valeur. On note par exemple, au titre de la politique d'achat une augmentation du nombre de marchés comportant des clauses ou critères RSE de 5% à 57% entre 2021 et 2022 (voir page 25 – enjeu n°5).

¹ Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

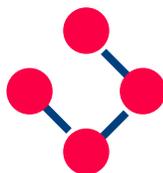
² Action Cœur de Ville

Acteurs de l'économie sociale et solidaire, notre vocation est de faciliter l'accès à l'emploi en facilitant l'accès au logement

NOS VALEURS



Solidarité et utilité sociale



Ouverture et proximité



Équité et transparence



Engagement et service

Missions au service du lien emploi-logement ...

- Collecte de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC, PEAEC, PSEEC)
- Financement du logement social et intermédiaire
- Octroi d'aides et services aux entreprises et aux salariés et attribution de logements dans le parc social et intermédiaire
- Soutien au financement des programmes nationaux et politiques publiques

NOS ATOUTS

Ressources humaines :

- **2.799** collaboratrices et collaborateurs
- Près de **80 %** de femmes
- **65 %** de techniciens, **35 %** de cadres

Ressources financières :

- **1.537 M€** de collecte nette des entreprises (32.873 entreprises cotisantes - PEEC)
- **1.124 M€** de retours de prêts
- **2 Mds€** d'émissions de dettes obligataires 100% durables

Réseau de partenaires :

300 associations partenaires pour l'accompagnement des salariés présentant des situations de fragilité singulières

Réseau de **bailleurs sociaux**

Parties prenantes à la distribution des aides relevant du Plan d'Investissement Volontaire

Proximité :

- **13** délégations régionales et **145** implantations géographiques

Ressources énergétiques :

- Emission de **40 504 tCO2e** (BEGES 2021 sur les scopes 1, 2 et une partie du scope 3 (scope 3 en amont))

...concourant concrètement à l'utilité sociale :

- Faciliter l'accès à un logement abordable et accompagner les publics les plus modestes
- Proposer des services d'accompagnement des parcours résidentiels et professionnels adaptés
- Financer la construction et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires en contribuant aux enjeux de mixité sociale, d'habitat durable et d'évolution de la société
- Contribuer à la transition environnementale

LA CRÉATION DE VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

Collaborateurs :

Diversité et inclusion :

- **88 %** : index Egalité Femmes-Hommes (périmètre UES)
- **5,06 %** : taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap (périmètre ALS)¹

Formation :

- **94 %** de collaborateurs formés

Entreprises et salariés :

- Mobilisation de **4,4 Mds€** au titre du financement des bailleurs sociaux et intermédiaires
- Mobilisation de **1,3 Md€** au titre du financement d'aides et services aux salariés
- **105.241** attributions locatives

Soutien aux publics fragilisés :

- Mobilisation de **35,5 M€** pour la délivrance de **11.606** aides spécifiques à **9.780** bénéficiaires

Etat et programmes nationaux

- **693 M€** mobilisés à destination des politiques nationales en faveur du logement
- **552 M€** d'engagements pour le programme Action Cœur de Ville en faveur de la revitalisation des centres-villes

Accompagnement à la performance énergétique des logements :

- **24.559** logements rénovés (parc social et parc privé)²

NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS EXTRA-FINANCIERS

Accompagnement des plus modestes :

- **21.273** salariés accompagnés dans le cadre du dispositif d'accompagnement social
- Prévention des impayés locatifs : **4.442** aides sur quittance accordées

Lutte contre les fractures territoriales :

Diversification de l'offre de logements :

- **352** opérations de diversification sur un total de 653 opérations engagées dans le cadre du Programme Action Cœur de Ville
- **12.621** contreparties foncières (en équivalents logements) dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU³

Qualité de service :

- **94 %** de satisfaction des bénéficiaires des aides (prêts, subventions, accompagnement social et locatif)
- **86 %** de satisfaction des référents des entreprises cotisantes
- **99 %** de satisfaction des bailleurs vis-à-vis de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'ALS

¹ Supérieur à la moyenne du secteur (Activités financières et assurance) ; ² Dispositifs Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain et Action Cœur de Ville ; ³ Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

LA CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU (1/2)

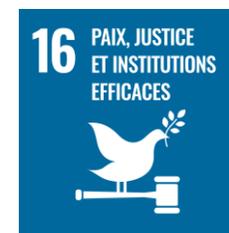
En 2015, les 193 États membres des Nations Unies adoptent **17 Objectifs de Développement Durable (ODD)**, définissant **17 priorités** pour réinventer un modèle de société autour d'une justice sociale et environnementale.

Dans le cadre de l'établissement de notre Déclaration de Performance Extra-Financière, nous avons **mesuré la contribution de nos actions à ces objectifs de développement durable**.

3 d'entre eux en particulier sont au cœur de nos activités :



5 autres font l'objet d'engagements significatifs :



LA CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU (2/2)

Le déploiement opérationnel de la stratégie de développement durable définie par le groupe Action Logement participe à l'**ambition de la transformation sociétale portée par ces Objectifs de Développement Durable.**



LES AMBITIONS DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE ACTION LOGEMENT



AMBITION N°1 **Innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés**

Engagements :

- Soutenir les entreprises pour loger les salariés
- Faciliter le rapprochement domicile-travail
- Intégrer les évolutions sociétales et accompagner les parcours de vie



AMBITION N°2 **Contribuer à la vitalité économique des territoires**

Engagements :

- Placer notre expertise opérationnelle au service du développement des territoires
- Soutenir la revitalisation urbaine
- Stimuler les filières locales



AMBITION N°3 **Agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale**

Engagements :

- Améliorer la qualité de vie par le logement
- Répondre aux défis sociaux
- Contribuer aux initiatives locales et citoyennes



AMBITION N°4 **Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas-carbone et circulaire**

Engagements

- Prendre notre part dans l'objectif de neutralité carbone dès 2040
- Promouvoir la transition écologique du secteur
- Soutenir des modes de vie durables



AMBITION N°5 **Être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et de nos parties prenantes**

Engagements

- Renforcer notre gouvernance, nos principes éthiques et le dialogue avec nos parties prenantes
- Accompagner le développement et l'engagement de nos collaborateurs
- Égalité, diversité et inclusion : donner l'exemple

Enjeux extra-financiers	Risques associés	Indicateurs clés de performance (2021)	Contributions aux ambitions de développement durable du groupe	Contributions aux Objectifs de Développement Durable - ONU
Enjeux liés à l'éthique et aux pratiques professionnelles d'ALS				
<u>1. Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise	84 % de collaborateurs formés (e-learning) à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
<u>2. Protéger les données personnelles</u>	Risque de réputation et / ou financier	<ul style="list-style-type: none"> 92 % de collaborateurs formés (e-learning) au module RGPD et 93% au module Cybersécurité 1 déclaration de faille de sécurité auprès de la CNIL 	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
Enjeux liés aux missions d'ALS				
<u>3. Lutter contre les fractures territoriales</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à permettre l'accès au logement à l'échelle nationale	<p>Contribution à la diversification de l'offre de logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> 54 % des 653 opérations engagées au titre du Programme ACV¹ portent sur des produits de diversification 12.621 contreparties foncières (en équivalents logements) ont été obtenues au titre des conventions pluriannuelles conclues dans le cadre du NPNRU² 	<p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°2 : contribuer à la vitalité économique des territoires</p>	  
¹ Action Cœur de Ville ² Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain				
<u>4. Prévenir et lutter contre la précarité des salariés et le mal-logement</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à loger les plus démunis	<ul style="list-style-type: none"> 21.273 salariés accompagnés par le Service accompagnement social 11.606 aides financières mobilisées, soit 10.920 bénéficiaires 6.863 missions d'accompagnement social complémentaire 	<p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°3 : agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale</p>	  
<u>5. Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique</u>	Impact financier et de réputation du fait de l'incapacité de l'entreprise à s'adapter au changement climatique	Emission de 40.504 tCO2e (soit 14 tCO2e/ ETP) (BEGES 2021 sur les scopes 1, 2 et le scope 3 en amont)	<p>N°4 : Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas-carbone et circulaire</p> <p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°2 : contribuer à la vitalité économique des territoires</p>	  

Enjeux extra-financiers	Risques associés	Indicateurs clés de performance (2021)	Contributions aux ambitions de développement durable du groupe	Contributions aux Objectifs de Développement Durable - ONU
6. <u>Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations</u>	Perte financière et détérioration de l'image de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> 94 % des bénéficiaires des aides (prêts, subventions, accompagnement social et locatif) satisfaits (personnes physiques) 86 % de satisfaction exprimée par les référents entreprises (entreprises cotisantes à la PEEC, PEAEC, PSEEC) 99 % de satisfaction recueillie auprès des bailleurs vis-à-vis de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'ALS (personnes morales) 	<p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°3 : agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale</p> <p>N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes</p>	
Enjeux liés à l'environnement social d'ALS				
7. <u>Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise</u>	Perte financière du fait de la dégradation du climat social	Taux d'acceptation des accords : 9/12, soit 75 %	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 
8. <u>Veiller à la qualité de vie au travail</u>	Perte d'efficacité dans la réalisation de l'activité du fait de mal-être au travail	<ul style="list-style-type: none"> 94% des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation Mobilité interne : 46,85 % des postes pourvus en CDI en interne 	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
9. <u>Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à concilier handicap et activité économique	5,06 % : taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap au sein d'ALS (sur la base de la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés - DOETH)	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 
10. <u>Veiller à l'égalité Femmes-Hommes</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise et de sa capacité d'attractivité des talents du fait de son incapacité à veiller à l'égalité Femmes-Hommes	88/100 : index égalité Femmes – Hommes	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 



1. LUTTER CONTRE LA CORRUPTION LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

ENJEUX

Le financement des actions dans le domaine du logement se traduit par la **délivrance de prêts**, le **versement de subventions** et l'**attribution de logements** : autant de dispositifs dans un **écosystème complexe**, susceptibles d'exposer l'entreprise à des tentatives de corruption, de blanchiment ou de financement du terrorisme.

Au regard des publics concernés, l'**éthique** dans les affaires constitue une **exigence absolue**.

POLITIQUE

Le dispositif pour assurer la conformité et le respect total des règles de prévention de fraude et de corruption ne constitue pas uniquement un cadre réglementaire. Il permet surtout de réaffirmer fortement les **objectifs d'exemplarité et d'éthique**, fondamentaux pour Action Logement. À ce titre, **conformité et sécurité financière sont des enjeux majeurs**. Il en va de la confiance que peuvent accorder les clients à leur société de financement. C'est ainsi qu'Action Logement Services, en pleine cohérence avec les principes déployés au niveau du groupe Action Logement, exige une démarche d'**exemplarité** dans la conformité à la réglementation, laquelle doit valoriser la **transparence**, la **loyauté**, et le **respect de la déontologie**, dans toutes les activités.

Ces principes sont décrits dans la **charte de déontologie** commune à l'ensemble du Groupe, mise en œuvre depuis le 1er novembre 2019. Cette charte constitue un document de référence reprenant les principes d'actions et de comportements à respecter dans les relations vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes d'Action Logement. Elle pose les principes des engagements du groupe Action Logement pour une plus grande éthique professionnelle autour des valeurs suivantes : **solidarité et utilité sociale, ouverture et proximité, équité et transparence, engagement et service**.

Action Logement Services poursuit l'objectif, à travers différentes actions mises en place, de renforcer sa maîtrise des risques de corruption en déployant notamment des **actions fortes de sensibilisation** aux fins de faciliter la mise en place de règles et de cadres de travail conformes à l'environnement réglementaire et aux principes éthiques visés par la charte de déontologie.

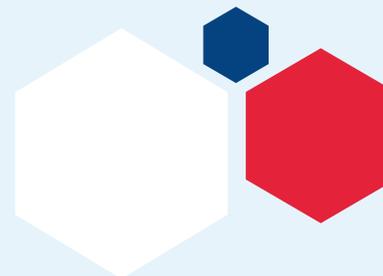
INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

84%

des collaborateurs ont suivi le nouveau **parcours de formation** de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

(taux de réalisation du module de formation depuis sa refonte le 22 novembre 2022, sur la base des effectifs (ALS et ses filiales) au 31/12/2022)

83 % en 2021 sur la base d'un exercice plein



La conformité et l'exemplarité des pratiques professionnelles sont garanties par différentes actions mises en place par Action Logement Services (ALS), lesquelles s'inscrivent dans un cadre réglementaire strict et permettent de prévenir les risques potentiels.

Gestion des conflits d'intérêts	Déploiement opérationnel de la procédure d'identification, élimination ou gestion des conflits d'intérêts établie en 2019	<p>22 suspicions de conflits d'intérêts identifiées - 38 en 2021</p> <p>2 situations parmi ces 22 suspicions identifiées comme des cas avérés de conflits d'intérêts et ont conduit après analyse à un refus de dossier</p>
	Initiation d'une démarche de constitution de la cartographie des risques de conflits d'intérêts	Travail collaboratif avec les métiers : 28 risques identifiés à date, sur la base de la démarche en cours de finalisation
Gestion des alertes	Gestion du dispositif d'alerte <i>via</i> l'outil WhistleB, permettant une remontée et un traitement anonyme des alertes, lequel est opérationnel depuis le début de l'année 2020	Aucune alerte remontée
Sensibilisation et formations	Refonte et déploiement d'une formation E-Learning dédiée à la déontologie, destinée à l'ensemble des collaborateurs	Depuis le début du déploiement le 11 avril 2022 : 2.590 collaborateurs d'ALS et ses filiales ont réalisé le module sur 2.785 inscrits et présents au 31 décembre 2022, soit un taux de réalisation de 93% - 64% en 2021 sur la base de l'ancienne version du module de formation
	Dispense d'une formation en présentiel dédiée à la Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) approfondie et opérationnelle assurée par la Direction de la Conformité, à l'attention des CSP*	<p>89 collaborateurs ont suivi cette formation, dont la diffusion se poursuit en 2023 - 133 en 2021</p> <p><small>*Centre de services partagés – « back office » en charge de l'analyse des dossiers</small></p>



2. PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES

ENJEUX

En qualité de société de financement et dans le cadre de l'exercice de son activité impliquant la délivrance de prêts et subventions, l'octroi de garanties, ainsi que l'attribution de logements, Action Logement Services (ALS) a vocation à recueillir des **informations confidentielles** ainsi que des **données personnelles** - ces données étant susceptibles d'être conservées pour plusieurs années en fonction de la finalité auxquelles elles se rattachent. La nature même de ces activités impose une organisation rigoureuse pour assurer la **protection efficace** de l'ensemble de ces données, ainsi que les **droits des personnes** concernées.

POLITIQUE

S'agissant de la prise en compte et de la gestion des enjeux induits par la protection des données personnelles, tant des clients que des collaborateurs, l'organisation mise en place implique toutes les fonctions et filiales de l'entreprise. Au-delà de la conformité aux exigences réglementaires incombant en la matière, l'objectif poursuivi est de **former l'ensemble des collaborateurs**, pour s'assurer de la connaissance et du respect du règlement européen¹ par tous, et tendre vers une absence de notification de la CNIL² pour violation de données à caractère personnel.

En qualité de **responsable de traitement**, ALS s'attache à ce que les questions de protection des données à caractère personnel et de sécurité soient au cœur des dispositifs opérationnels.

ALS s'engage à assurer la sécurité des données tout au long de leur cycle de vie (de leur collecte à leur suppression) par la mise en œuvre de **mesures de sécurité** conformes aux standards de place et aux normes qui lui sont imposées. L'ensemble des destinataires des données, qu'il s'agisse de salariés d'ALS ou de tiers autorisés, sont soumis à des **procédures**, des **mesures de sécurité** et un **engagement de confidentialité** stricts, conformes et contrôlés.

Un **Data Protection Officer (DPO)** est nommé depuis mai 2018 pour ALS. Son rôle consiste à s'assurer de la mise en œuvre du dispositif de protection des données, à répondre aux demandes d'exercices de droits des clients, et à réaliser des contrôles pour s'assurer du bon fonctionnement des processus mis en place.

Un DPO est également nommé depuis 2020 pour les filiales d'ALS : Opérateur National de Vente, Astria Foncier et Solendi Expansion, ainsi que pour l'Association Soli'AL dont ALS est membre de droit.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

92%

des collaborateurs ont suivi le parcours dédié au RGPD

93%

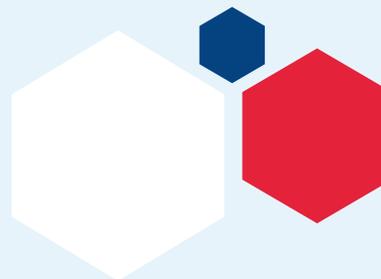
des collaborateurs ont suivi le parcours dédié à la cybersécurité

(taux de réalisation des modules de formation depuis leur refonte le 11 avril 2022, sur la base des effectifs - ALS et ses filiales - au 31/12/2022)

81% en 2021 sur la base d'un exercice plein (module combiné)

1

déclaration initiale de failles de sécurité auprès de la CNIL, sans gravité pour les données à caractère personnel des personnes concernées



¹ RGPD – Règlement général sur la protection des données
² Commission nationale de l'informatique et des libertés

Sécurité des systèmes d'information, enjeu fort dans la protection des données personnelles

Mise en place d'un Comité Sécurité permettant la remontée d'informations à la Direction

Tenue mensuelle du Comité Sécurité

Réalisation de tests de sécurité sur des applications traitant des données à caractère personnel et recherche de vulnérabilités

Tests de sécurité réalisés via la plateforme Bug Bounty (communauté d'experts en cybersécurité ayant recours à des hackers éthiques) et réalisation d'un audit de sécurité informatique par un prestataire

Déploiement d'un programme de sécurité des systèmes d'information (roadmap)

Tenue d'un comité bi-hebdomadaire portant sur la mise en œuvre des projets de sécurité informatique

Sensibilisation et formation des collaborateurs : déploiement d'une politique ISO 27001 en application du Guide d'hygiène informatique de l'ANSSI* en vertu de laquelle l'ensemble des collaborateurs doivent suivre des campagnes de cybersécurité

Module de formation E-Learning obligatoire à destination de l'ensemble des collaborateurs, comprenant un volet RGPD et un volet Cybersécurité – la formation faisant l'objet d'un cycle de 2 ans, à l'issue duquel chaque collaborateur doit être formé à nouveau

Revue du contenu des formations et adaptation des outils pédagogiques dans l'objectif d'accroître le taux d'apprentissage, en lien avec Action Logement Formation : déploiement de **2 modules renouvelés** de formation dédiés au RGPD et à la Cybersécurité

92 % des collaborateurs ont suivi le nouveau module de formation RGPD
93 % des collaborateurs ont suivi le nouveau module de formation Cybersécurité – en 2021 81% des collaborateurs avaient suivi le module combiné dédié au RGPD et à la Cybersécurité

Réalisation des campagnes de faux-phishing (achat d'une plateforme dédiée)

Réalisation de **3 tests**

Cadre et contrôle des traitements de données à caractère personnel

Suivi des formulaires permettant aux clients d'exercer le contrôle de leurs données à caractère personnel (formulaire mis à disposition sur le site internet d'Action Logement – section dédiée « Informatique et Libertés », à imprimer, compléter et adresser par email ou adresse postale au DPO d'ALS)

670 demandes d'exercices de droit reçues et traitées

3 plaintes adressées à la CNIL concernant ALS et ses filiales, traitées dans les 10 jours

Délai moyen de traitement d'une demande d'exercice de droit **inférieur à 30 jours** (délai réglementaire)

Suivi et tenue à jour du Registre de traitements des données à caractère personnel

3 diagnostics et études d'impact réalisés (Privacy Impact Assessment - PIA) conformément aux préconisations de la CNIL et aux pratiques définies en interne

Implémentation du Registre des traitements dès le début de l'exercice dans l'outil groupe OneTrust

139 traitements identifiés répondant à la définition de l'article 4 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

3. LUTTER CONTRE LES FRACTURES TERRITORIALES



ENJEUX

La mission première d'Action Logement consiste à **améliorer les conditions de logements des salariés** et à soutenir ainsi le **dynamisme des entreprises et des commerces locaux**, en promouvant l'**accès à l'emploi** et renforçant le **pouvoir d'achat** des salariés.

Dans cet objectif, Action Logement Services a défini des **axes d'intervention**, tant à destination des **salariés** que des **opérateurs du logement** et au soutien des **programmes nationaux**, adaptés à la spécificité et au niveau de tension des marchés de l'habitat de chaque territoire.

En contribuant à l'**amélioration de la vie quotidienne de leurs habitants** et en participant à l'attractivité des territoires, les interventions d'Action Logement, déployées par les **13 Délégations Régionales**, confortent l'attractivité des territoires et favorisent la cohésion sociale.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Contribution à la diversification de l'offre de logements :



Les produits de diversification* représentent :

- **54%** des 653 opérations engagées au titre du Programme
61% des 361 opérations engagées en 2021
- **33%** des 10.047 logements financés
35% des 5.249 logements financés en 2021

* Logements en accession sociale à la propriété, logements locatifs à loyer intermédiaire au sein du parc public (PLS, PLI, LLI) et logements locatifs privés

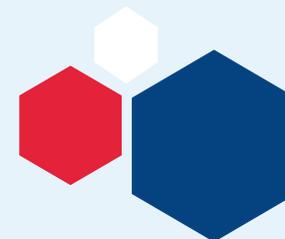


Les conventions pluriannuelles conclues dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain ont permis d'obtenir

12.621 contreparties foncières (en équivalent logements)
9.078 en 2021

POLITIQUE

Ces interventions ont vocation à **servir la raison d'être d'Action Logement et sa mission d'utilité sociale**, à savoir le logement des salariés et le soutien des entreprises implantées dans les territoires dans leur typicité autant que dans leur diversité.



5 leviers d'attribution d'aides directes à destination des salariés et des opérateurs du logement ...

- 1. Accompagnement des salariés** dans toutes les étapes de leur parcours résidentiel, mais aussi lorsqu'ils rencontrent des difficultés, par le développement de dispositifs spécifiques.
- 2. Mobilisation massive de financements pour accompagner les opérateurs de logement** dans la production d'une offre nouvelle ou la mise à niveau de leur parc sur des secteurs d'intervention spécifiques.
- 3. Participation au nouveau programme de renouvellement urbain**
Action Logement participe au développement économique et social des territoires avec une offre de logements neufs et réhabilités répondant aux besoins des salariés et des entreprises dans **480** quartiers. Cette politique de renouvellement urbain impacte positivement le cadre de vie de **3 millions** d'habitants. Action Logement fait partie intégrante du système de financements et de la mise en œuvre du programme, en apportant à l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) **10,1 Mds€** sur les 14,1 Mds € de financements alloués par l'ANRU.
- 4. Participation à la revitalisation des villes moyennes**
Partenaire financier du Programme « Action Cœur de Ville » (ACV) prévoyant une enveloppe de **1,5 Md€** sur 5 ans, Action Logement intervient en étroite collaboration avec les collectivités locales des **235** villes éligibles, sur le volet immobilier de leur projet de revitalisation des centres-villes en agissant sur les facteurs clés d'attractivité des territoires : financement d'opérations d'acquisition-amélioration, de transformation d'usage, etc..., visant à remettre sur le marché une offre de logement renouvelée et attractive.
- 5. Prise en compte des besoins spécifiques des Outre-Mer**
Mobilisation ambitieuse de moyens financiers dans le cadre d'un avenant au Plan d'Investissement Volontaire dédié aux Outre-Mer (le PIV DROM) et prévoyant une enveloppe d'**1,5 Md€** au soutien de la mise en œuvre d'actions prioritaires sur ces territoires :
 - production d'une offre nouvelle de logements sociaux et intermédiaires, en location ou accession sociale à la propriété
 - production de structures d'hébergement collectives pour les jeunes
 - revitalisation des centres-bourgs et éradication des logements insalubres

... au service d'interventions définies en fonction des besoins spécifiques de chaque territoire :

Dans les territoires très tendus se traduisant par des difficultés exacerbées d'accès au logement pour les salariés :

- Concentration de l'activité d'Action Logement vers la production d'une **offre locative sociale et intermédiaire de logement neuf**
- Renforcement d'une offre accessible à destination de **publics spécifiques rencontrant des difficultés** accrues en matière d'accès au logement (foyers de travailleurs migrants, jeunes, etc.)
- Développement, par le renouvellement urbain, d'une **offre de logements diversifiée** dans des secteurs en pleine mutation, répondant à la demande des salariés dans le cadre de leurs parcours résidentiels à proximité des zones d'emplois

Dans les territoires de moindre tension :

- Mise en place d'actions visant à **redynamiser les villes moyennes**, maillon intra régional essentiel au dynamisme des territoires (Programme ACV) :
 - déploiement d'interventions spécifiques et adaptées au contexte local en œuvrant notamment au réinvestissement du bâti ancien de centre-ville pour le développement d'une offre nouvelle très qualitative
 - contribution à la limitation de l'étalement urbain
- Participation au **resserrement urbain** et contribution à l'**attractivité des territoires** (politique de renouvellement urbain) :
 - aménagement et construction d'équipements de proximité
 - requalification de l'offre de logements et développement d'une offre diversifiée participant au lien emploi-logement
- **Restructuration du patrimoine social des bailleurs** présents dans ces territoires touchés par une forte vacance des logements avec la mise en place depuis 2019 de l'**axe démolition-reconstruction du PIV** sur les territoires détendus (B2 et C), et depuis 2021 par le financement d'opérations de restructuration lourde en centre-ville dans le cadre du Programme ACV

Déploiement des programmes nationaux soutenus par le groupe Action Logement	Programme Action Cœur de Ville (ACV)	92% : proportion de villes couvertes par des actions au titre du Programme ACV, sur les 235 villes éligibles au Programme - 88 % en 2021
	Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)	368 Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (480 Quartiers au total) couverts par la signature d'une convention pluriannuelle NPNRU - 305 en 2021
Renforcement et renouvellement de l'offre de logement	Déploiement de l'offre sociale	122.333 droits de réservation négociés au total (tous dispositifs confondus) (143.097 en 2021), dont 114.969 droits uniques, 7.364 droits de suite et 25.229 exercés au titre de la 1 ^{ère} occupation des logements considérés - 27.960 en 2021
	Déploiement de solutions de financement alliant prêts bonifiés et subventions en direction des bailleurs sociaux pour reconstituer et requalifier les logements locatifs sociaux (renouvellement urbain)	9.923 logements reconstitués dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements démolis et 1.573 droits de réservations associés à cette reconstitution 20.910 logements requalifiés dans le cadre de la requalification des logements sociaux et 4.749 droits de réservations associés à cette requalification
	Déploiement du dispositif de financement de la Foncière de Transformation Immobilière (FTI) en vue d'acquisition d'ensemble immobilier de bureaux à transformer en logements	Réservation de crédit de financement par Action Logement Services au bénéfice de la FTI* pour un montant de 178 M€ - 122 M€ en 2021 * Filiale d'Action Logement Immobilier
Accession à la propriété	Poursuite de la distribution de la Prime Accession	14.753 Primes Accession distribuées, soit une subvention de 10.000 € constituant pour les primo-accédants une aide au financement d'un projet d'acquisition résidence principale dans le neuf (sous plafonds de ressources) - 1.777 en 2021
	Contribution de l'accession à la propriété dans des centres-villes d'agglomération pour des ménages modestes par le financement d'Organismes de Foncier Solidaire (OFS) via la conclusion de Baux Réels Solidaires (BRS)	1.059 aides distribuées aux bénéficiaires, réparties entre 608 primes et 451 prêts (cumul au titre des années 2021 et 2022)

Mixité sociale

Financement de logements sociaux contribuant au rééquilibrage de l'offre sociale dans les communes soumises à l'article 55 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU) (objectif de taux de logements sociaux)

161.981 logements cofinancés, tous dispositifs confondus - 119.201 en 2021

Contribution à la diversification de l'offre de logements, participant à la mixité sociale, notamment par :

- le financement de la Politique de renouvellement urbain
- le financement du Programme ACV
- le déploiement du dispositif PIV au soutien de la production de logements intermédiaires (PIV LI) : offre de logement à des prix de loyers inférieurs de - 15 à - 20 % au prix du marché
- le déploiement du dispositif de sécurisation locative « Louer pour l'emploi (LPE) »

12.621 contreparties foncières (en équivalent logements) obtenues dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU - 9.078 en 2021

Financement de **11.822 logements** - 14.961 en 2021 - dont :

- **3.310 logements** dans le cadre du Programme ACV (accession sociale, locatif intermédiaire, locatif privé) - 1.862 en 2021 - **En savoir plus**
- **6.911 logements intermédiaires** au titre des financements bailleurs de droit commun et du PIV LI - 7.149 en 2021
- **1.555 logements en accession sociale à la propriété** dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU - 5.950 en 2021

46 logements mobilisés par contractualisation LPE avec des bailleurs - 50 en 2021

Cofinancement avec l'Etat de logements à destination des jeunes en structures collectives (résidences étudiantes et jeunes actifs), en partie dédiés au développement d'une offre locative à destination de ces publics dans les zones d'emploi

10.964 logements jeunes financés - 9.881 en 2021 dont :

- **1.079 logements** dans les communes éligibles au Programme ACV - 671 en 2021
- **9.495 logements** jeunes financés au titre du droit commun - 9.040 en 2021
- **120 logements** jeunes financés au titre du NPNRU - 170 en 2021

Mixité urbaine

Soutien à des opérations immobilières intégrant logements et autres usages (bureaux, commerces, etc.)

Financements d'équipements publics et des commerces (Politique de renouvellement urbain*)

1.773 logements financés dans des opérations de mixité fonctionnelle dans les communes éligibles au Programme ACV - 1.110 en 2021

119 équipements de proximité (écoles, gymnases, crèches ...) dans le cadre des Conventions pluriannuelles NPNRU - 663 en 2021

39 immobiliers économiques (pépinières d'entreprises, centres commerciaux...) - 177 en 2021

*Financement indirect dans le cadre du soutien d'Action Logement Services à l'ANRU



Innovation

Soutien au développement d'espaces de co-working

8.056 M€ engagés en faveur de l'investissement permettant la création d'espaces de coworking ou l'aménagement de locaux permettant leur adaptation à cet usage en partenariat avec des entreprises utilisatrices dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire

Déploiement de **13 projets au titre de l'enveloppe Innovation**, représentant un engagement de **3,2 M€** - 3,5 M€ pour 17 projets en 2021 et de **60 projets au titre de l'enveloppe Ingénierie Territoriale**, représentant un engagement de **1,393 M€** - 1,3 M€ pour 61 projets en 2021

Dispositifs à destination des personnes morales :

Financement de la construction de logements locatifs intermédiaires et création des structures collectives d'hébergement – diversification de l'offre de logement locative sur le territoire

Financement de la construction d'une offre locative dans les centres existants (Guyane)

11.988 logements cofinancés sur les territoires d'Outre-Mer – 7.599 en 2021

Mise en œuvre de dispositifs dédiés dans les Outre-Mer, adaptés aux particularités et aux besoins spécifiques des territoires ultra-marins

(Déploiement du PIV DROM)

Dispositifs à destination des personnes privées :

Financement d'actions innovantes en vue de la conception de produits à destination finale des personnes physiques visant à favoriser le lien emploi-logement, articulés autour de différents enjeux : normalisation de l'habitat existant (régularisation foncière notamment), achèvement des logements en cours de construction, réhabilitation des logements

Actions de financements à destination directe des personnes physiques

13 conventions « Innovation » conclues avec différentes parties prenantes (notamment associations, collectivités locales, entreprises sociales pour l'habitat), pour un montant global d'engagement de **3,2 M€**

34 financements pour un montant de **9,126 M€** - 9 pour 212 K€ en 2021

4. PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ DES SALARIÉS ET LE MAL LOGEMENT



ENJEUX

Année après année, la Fondation Abbé Pierre livre, à partir des enquêtes INSEE, une estimation toujours croissante, du nombre de personnes mal logées. Dans son dernier rapport¹, la Fondation décompte environ **4,1 millions de personnes mal logées**, qu'elles soient privées de logement personnel (personnes sans domicile ou hébergées, ou vivant dans des conditions de logement très difficiles : logement privé de confort, surpeuplé). S'ajoutent environ **12,1 millions de personnes en situation de fragilité** par rapport au logement : propriétaires occupant un logement dans une copropriété en difficulté, locataires en situation d'impayés de loyers ou de charges, personnes modestes en situation de surpeuplement modéré ou ayant eu froid pour des raisons liées à la précarité énergétique, personnes en situation d'effort financier excessif².

Ce constat montre toute l'**utilité du service Accompagnement social** d'Action Logement Services (ALS), qui s'adresse aux actifs du secteur privé³, lesquels, pour beaucoup, n'échappent pas aux difficultés répertoriées par la Fondation. Depuis plusieurs décennies, le salariat ne protège plus ni de la précarité ni du mal logement.

¹ Fondation Abbé Pierre, *l'état du mal-logement en France*, 2023

² Taux d'effort net >35%, Reste-à-vivre < 650 € par mois et par Unité de Consommation

³ Salariés des entreprises du secteur privé non agricole de 10 salariés ou plus, salariés des entreprises du secteur agricole de 50 salariés ou plus, dont le contrat de travail est en cours et dont la durée est d'au moins 3 mois. Les salariés intérimaires en mission de moins de 3 mois doivent justifier d'un nombre d'heures minimal de mission sur les 12 derniers mois.

POLITIQUE

C'est pourquoi ALS a mis en place un **service social**, qui cible des salariés confrontés à des difficultés qui impactent le logement ou leur capacité à faire face aux dépenses liées au logement : maladie, perte d'emploi, sinistre, impayés, rupture d'hébergement ou perte du logement.

Ainsi le service a pour vocation de :

- prévenir les **expulsions** ou les **saisies immobilières**
- prévenir ou travailler sur les conséquences du **surendettement**, notamment dans le cadre de notre obligation d'inclusion bancaire
- chercher des solutions pour les **situations d'urgence** à la suite d'une séparation, d'un sinistre ou de conflits familiaux
- **favoriser l'accès au logement** des salariés ayant de faibles ressources, un statut d'emploi précaire et qui sont dépourvus de logement ou hébergés

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

21.273

salariés suivis par le Service Accompagnement social⁴ – 22.118 en 2021

⁴ Revue des critères d'accès au service le 15 juin 2022, afin de resserrer le public éligible (salariés présentant un ancrage minimal dans l'emploi)

11.606

aides financières mobilisées - 13.775 en 2021, soit **9.651** bénéficiaires – 10.920 en 2021⁵

⁵ Réduction du volume d'aides induit par la simplification de l'offre dédiée au salariés en difficulté intervenue en 2021 et en 2022, corrélée à la revue à la hausse des montants individuels des aides

6.863

missions d'accompagnement social déployées – 5.835 en 2021⁶

⁶ Nombre de missions avec prise en charge effective au cours de l'année considérée

Accompagnement individualisé des salariés

Analyse de la situation individuelle du salarié et proposition d'un plan d'action : après diagnostic et analyse de la situation, les conseillers sociaux proposent aux salariés un plan d'action, formalisé dans un document d'engagements réciproques signé entre ALS et le salarié

Animation d'un réseau d'environ **170 conseillers sociaux** dont les 2/3, *a minima*, sont diplômés du champ social

49.926 contacts pris en charge par les équipes - 48.122 en 2021, donnant lieu à **27.078 diagnostics réalisés** - 27.857 en 2021 et **21.273 contrats** d'engagements réciproques - 22.118 en 2021

Mobilisation des services et aides d'Action Logement Services et des aides dédiées, avec des moyens financiers revus à la hausse par l'avenant à la Convention quinquennale signé le 15 février 2021, en vue d'aider les salariés fragilisés par la crise sanitaire

- Dotation des enveloppes dédiées aux Aides aux Salariés en Difficulté (ASD) et à l'ingénierie sociale, respectivement à hauteur de **30 M€** et **20 M€**
- Délivrance de **11.606 aides spécifiques** à **9.780 salariés** pour un montant de **35,5 M€**, toutes natures de fonds confondues - 31,6 M€ en 2021

Mobilisation et financement d'un réseau d'associations pour l'accompagnement des salariés présentant des situations de fragilité singulières

300 partenaires - 290 en 2021, majoritairement des associations agréées, financés par les fonds ingénierie sociale : engagement de **13.4 M€** - 18,7 M€ en 2021, auxquels s'ajoute Soli'AL, filiale du groupe Action Logement dont ALS est membre de droit, dont l'engagement des fonds est globalisé (21,5 M€)

**Adaptabilité à des
problématiques
spécifiques et
caractéristiques de
l'année 2022**

Contribution à la mise en œuvre de **solutions d'accueil pour les déplacés ukrainiens** : mobilisation de 2 M€ au titre de l'Ingénierie sociale pour délivrer, sur la base de conventions signées directement avec les associations d'aide aux réfugiés, une aide pouvant aller jusqu'à 3 000€ par ménage, pour l'accompagnement social et le financement de l'équipement de première nécessité

2,08 M€ engagés, ayant bénéficié à **63 associations** réparties sur toute la France métropolitaine. Les régions Grand Est, PACA et Bourgogne-Franche-Comté représentent à elles seules **57%** des montants engagés

Financement du dispositif de **prévention des impayés locatifs** porté par Soli'AL, association du groupe Action Logement spécialisée notamment dans l'accompagnement des locataires de ses membres bailleurs

Ce dispositif, qui a réellement pris son essor en 2022, permet aux bailleurs participant au fonds d'**aider financièrement leurs locataires** à faire face à leur loyer en cas de difficulté ponctuelle. L'aide sur quittance (ASQ) peut également contribuer à solder un impayé locatif sous certaines conditions.

Certains bailleurs ont par ailleurs dédié une partie de leur enveloppe au financement de mesures d'accompagnement.

4.442 aides sur quittance accordées, pour un montant net de **4,6 M€**

Participation des équipes d'ALS aux Commissions d'attribution d'aides financières afin d'orienter au mieux les locataires salariés en difficulté, et d'articuler ces aides avec les solutions mises en œuvre par le service de l'accompagnement social (possibilité notamment de mettre en place un dispositif d'aide porté par Soli'AL au bénéfice des salariés locataires, avec l'accord du bailleur)

320 demandes d'accompagnement accordées, dont **180** concernaient des salariés, et ont été confiées à des associations partenaires d'ALS

5. ENGAGER L'ENTREPRISE DANS LA PRISE DE CONSCIENCE ENVIRONNEMENTALE ET CONTRIBUER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE



ENJEUX

Parce qu'il sert l'**utilité sociale pour notre pays**, l'engagement du groupe Action Logement se doit aussi de mettre les enjeux environnementaux au cœur de ses missions. L'inscription de la stratégie du groupe dans le mouvement de la transition écologique participe à améliorer l'**empreinte environnementale d'un secteur particulièrement exposé au défi climatique**.

Action Logement Services (ALS) concourt à ce mouvement par la nature des aides et prêts qu'elle délivre à ses clients, personnes physiques – en particulier les foyers les plus modestes – et personnes morales, en poursuivant l'objectif d'améliorer la performance énergétique des logements et bâtiments, réduire la facture énergétique, lutter contre la précarité énergétique, et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

Ces principes d'action, mis en œuvre avec nos partenaires, doivent également servir de guide dans une prise de conscience collective partagée et promue par l'ensemble de nos collaborateurs.

POLITIQUE

En se mobilisant dans la **lutte contre la précarité énergétique**, le groupe paritaire entend souligner son engagement en faveur du développement durable, un élément clé de son utilité sociale.

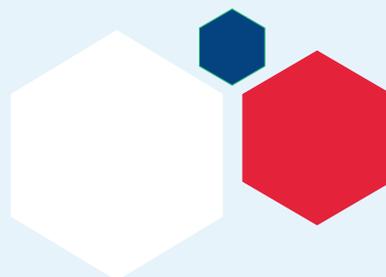
ALS contribue à la transition écologique tant par son offre de financement et de services que dans son mode de fonctionnement.

Le Plan d'Investissement Volontaire (PIV) signé le 25 avril 2019 a marqué le **renforcement des engagements** du groupe et d'ALS en faveur de la **transition écologique**.

ALS veille par ailleurs à maîtriser son **empreinte environnementale directe** et s'inscrit dans une démarche :

- d'efficacité énergétique des bâtiments et de maîtrise de ses dépenses énergétiques
- de maîtrise des déplacements professionnels : développement du télétravail, équipement en dispositifs de visioconférences, appui des mobilités douces notamment pour tous les nouveaux projets immobiliers
- de recyclage et de valorisation des déchets
- de comptabilisation et de réduction des émissions de gaz à effet de serre, par l'établissement du BEGES*
- d'achats responsables.

*Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre



INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

40.504 tCO₂e*

ont été émises sur l'année 2021 (soit 14 tCO₂e/ ETP)

24.100 tCO₂e* en 2020

*tonne équivalent CO₂

(Source : BEGES* 2021 réalisé sur les scopes 1, 2 et le scope 3 en amont)

Pour + d'informations : p.32

Contribution à la transition énergétique via l'offre de financement et de services

ALS a mis en place en 2019, notamment pour soutenir le financement du Plan d'Investissement Volontaire (PIV), un programme d'émissions obligataires 100 % durable sur les marchés, d'un montant global maximal de **6,2 Mds€**.

A ce titre, ALS est tenue d'allouer un montant équivalent au produit net de chaque émission de titres au financement et/ou au refinancement, en tout ou partie, d'un portefeuille de projets sociaux et/ou environnementaux*.

Au 31 décembre 2022, **5 Mds€** au global ont été levés dans le cadre de ce programme d'émissions dont 2 Mds€ au cours de l'année 2022.

* Voir Rapport sur l'allocation des fonds issus des émissions obligataires : [Troisième reporting au 31 décembre 2021](#)

Performance énergétique des logements

Clôture et bilan des dispositifs de performance énergétique dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire (PIV) :

- aide à la performance énergétique des logements (subvention et / ou prêt, au bénéfice de salariés à revenus modestes, pour financer des travaux d'amélioration thermique et contribuer ainsi pour eux à des gains significatifs en termes de pouvoir d'achat)
- copropriétés dégradées : accompagnement des salariés sur un dispositif de performance énergétique
 - aide directe (subventions à destination des propriétaires occupants ou bailleurs)
 - aide au financement d'acquisition de copropriétés dégradées en vue de travaux par les filiales immobilières du groupe Action Logement

Au total, depuis la mise en place du dispositif et jusqu'au 31/12/2022, **68.519 logements** ont bénéficié de cette aide pour **1.228 M€** :

- **44%** des dossiers portent sur des demandes d'isolation thermique
- **37%** des travaux concernent le système de chauffage
- **19%** des dossiers comportent le passage à une énergie renouvelable

Au total, depuis la mise en place de ces dispositifs et jusqu'au 31/12/2022 :

454 dossiers de demande d'aide directe ont été traités depuis le lancement du dispositif pour un montant de **4.39 M€** dont **373 dossiers** en 2022 soit **2.92 M€**

91 M€ versés au titre du financement d'acquisition de copropriétés dégradées depuis le lancement du dispositif, dont **50 M€** en 2022 (soit **34 copropriétés** accompagnées)



Performance énergétique des logements

Poursuite du dispositif PIV DROM : en prenant en compte les spécificités climatiques et géographiques du territoire, financement de la rénovation énergétique de logements du parc privé dans les DROM (majoritairement à destination des propriétaires occupants) par l'attribution de subventions, avec un accompagnement par un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO)

897 dossiers engagés pour un montant de **15,6M€**

Dans le cadre du pack « rénovation » du dispositif Louer pour l'emploi (LPE), offre d'une aide à la rénovation énergétique pour les propriétaires bailleurs privés : subvention pour améliorer la performance énergétique des biens, prêt pour financer les travaux, prise en charge de l'accompagnement par un AMO pour un projet de travaux adapté et un montage financier optimisé, réalisation des travaux par une entreprise Reconnue Garante de l'Environnement (RGE)

1,75 M€ versés

Accompagnement de la rénovation énergétique des parcs et de l'amélioration du niveau de performance énergétique des logements par les dispositifs :

- Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) sur le parc social
- Action Cœur de Ville (ACV) sur la rénovation seule, l'acquisition-amélioration et la restructuration lourde

275,05 M€ financés par ALS pour **20.910** logements BBC et/ou HPE (labels nécessaires pour être éligible à un financement de l'ANRU)

190 M€ pour **3.649 logements**

Soutien à la mobilité	<p>Contribution à la réduction des temps de transports et des consommations d'énergie afférentes des salariés par le financement des dépenses liées à un changement de logement <i>via</i> le développement de l'aide MOBILI-PASS qui facilite la mobilité des salariés et le rapprochement emploi/domicile</p>	<p>31.914 aides MOBILI-PASS délivrées pour un montant de 68 M€</p>
	<p>Financement d'opérations de corpoworking : 3^{ème} lieu entre le domicile et le lieu habituel de travail, cette alternative au télétravail au domicile permet aux salariés de se retrouver plusieurs jours par semaine à proximité de leur domicile pour télétravailler entre collègues et avec d'autres salariés. Ces tiers-lieux réduisent ainsi l'isolement au travail et les longs déplacements entre lieu de vie et lieu de travail</p>	<p>7 projets (7 communes dans 3 régions) financés</p>
Limitation de l'artificialisation des sols	<p>Construction / requalification de logement social sur du bâti déjà urbanisé : contribution à la sobriété foncière et à la limitation de l'étalement urbain par la reconstruction de la ville sur elle-même, en accroissant le nombre de logements à périmètre urbain constant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 455.290 m² économisés par les logements financés par ALS au titre du NPNRU et 80.424 au titre des contreparties foncières – 245.900 en 2021 • 192.282 m² économisés par les logements financés par ALS au titre du Programme ACV – 102.787 en 2021 • 306.170 m² économisés par des logements financés par ALS « hors programmes nationaux »
	<p>Démolition des logements sociaux et production d'une offre plus attractive (dispositif PIV) : dans les villes situées dans les zones B2 et C et sur tout le territoire des DROM, soutien de l'effort financier pour reconstruire les patrimoines obsolètes des bailleurs sociaux tout en participant à la production d'une offre nouvelle de logements plus adaptée aux besoins des salariés et plus économes en énergie</p>	<p>4.397 logements démolis et 2.543 logements construits</p>

Contribution à la transition énergétique via la maîtrise de l’empreinte environnementale directe



Déplacements professionnels

Equiper toutes les directions régionales pour permettre la **visioconférence** en salle de réunion

Mise en place de « Teams room » dans une **dizaine de salles** en métropole

Poursuite de la généralisation du **télétravail** pour tous les métiers compatibles (salariés déjà équipés en kit de télétravail avec des ordinateurs nomades)

- Signature de l'Accord relatif au Télétravail, et Travail Délocalisé
- **+ 26,6 %** : augmentation du nombre de salariés d'ALS en CDI en situation de télétravail entre décembre 2021 et décembre 2022
- **+ 40 %** : augmentation de la part de ces salariés en situation de télétravail plus d'1 jour par semaine

Politique d'achats responsables

Concrétisation des travaux sur la démarche achats responsables menés depuis 2021 au niveau du groupe Action Logement : création d'un socle d'engagements avec des définitions d'indicateurs et de paliers selon une temporalité définie. Parmi les engagements socles :

- privilégier les fournisseurs locaux
- prendre en compte, dans les marchés, les considérations relatives au social ou à l'environnement soit dans les spécifications techniques, soit dans les critères d'attribution, soit dans l'exécution

- Validation de la politique achats responsables
- Signature de la charte « Relations fournisseurs & Achats responsables »
- Augmentation du nombre de marchés avec des clauses ou critères RSE entre 2021 et 2022 de **5% à 57%**, avec pour objectif 70% en 2023

Recyclage et valorisation des déchets

Poursuite du déploiement national de la politique dès que possible (propriété du bâtiment) : **mise en place de contrats de tri sélectif des déchets** et des produits de ménage respectueux de l'environnement. Dispositif réalisé :

- au siège social depuis 2019
- dans les agences au fur et à mesure des renouvellements de contrats et de la rationalisation des implantations

Sur le siège social, **13,5 tonnes de déchets** récoltées et recyclées (-35% par rapport à 2021) dont 95 % environ de papiers et **41kg de mégots de cigarettes** (+32%)

Les **matériels téléphoniques et informatiques obsolètes** bénéficient d'un traitement spécifique qui se déroule en plusieurs étapes :

- collecte des matériels
- tri entre les matériels et accessoires réutilisables et ceux qui doivent être détruits pour valoriser les déchets
- effacement sécurisé des données
- reconditionnement du matériel ou tri et traitement des déchets lorsque le matériel ne peut pas être réutilisé

L'ensemble de ces opérations est réalisé par Recyclea, filiale du Groupe SCC, qui a obtenu le statut d'ESUS (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale) et qui est membre de l'UNEA (Union Nationale des Entreprises Adaptées).

Afin de diminuer ces déchets, poursuite des réflexions **Green IT** qui privilégie la réparation au remplacement

12,7 tonnes de DEEE* ont été triées pour être recyclées (-58% par rapport à 2021)

* Déchets d'équipements électriques et électroniques

- Identification d'un prestataire pour contractualiser les réparations sur toute la métropole
- Mise en place d'un appel d'offres sur les achats des photocopieurs intégrant dans les nouveaux marchés le remplacement uniquement des matériels hors-services
- Définition des grands axes du plan d'action sobriété numérique au cours du dernier trimestre

Pilotage de la transition écologique

Etablissement annuel du BEGES¹

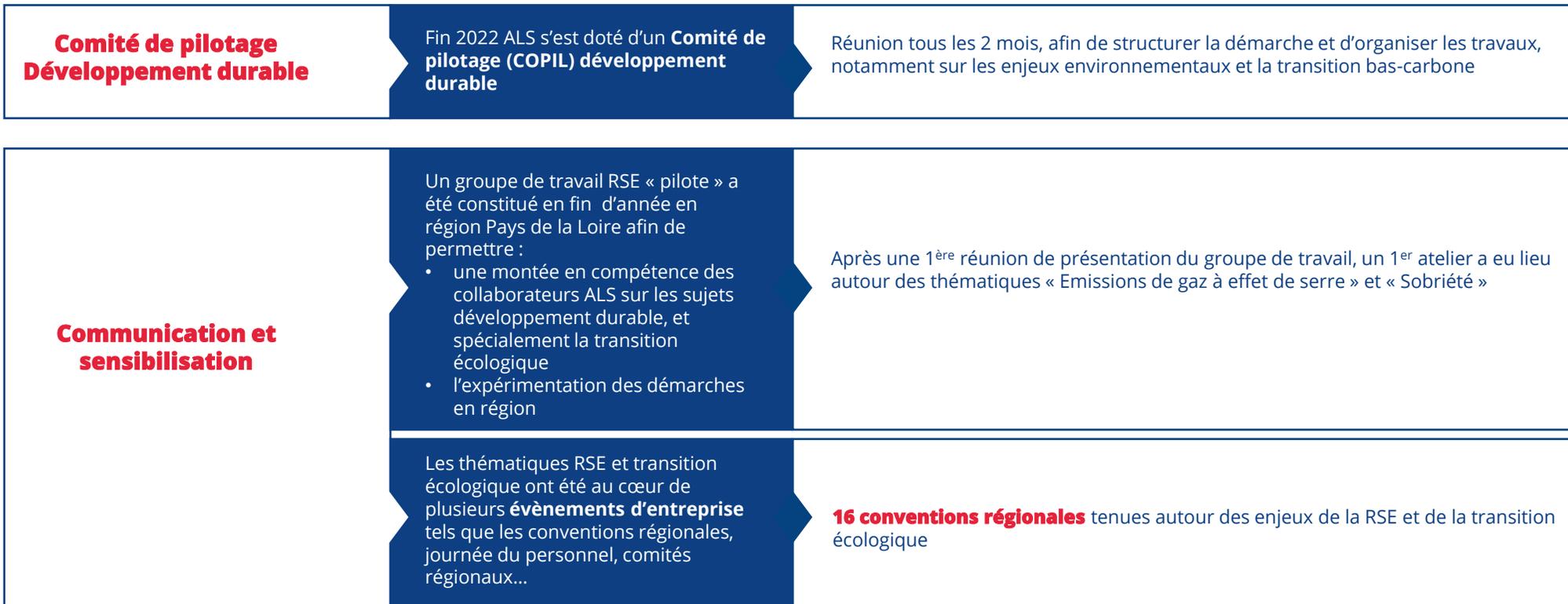
Le BEGES a pour but d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre (GES) de notre organisation sur une année d'activité, afin d'identifier des leviers d'actions de réduction. En 2022, ALS a réalisé son 2^{ème} BEGES, sur le périmètre temporel de l'année 2021. Les scopes obligatoires 1 et 2 portant sur l'énergie directe et indirecte ont été étudiés ainsi qu'une partie du scope 3, qui correspond aux émissions en amont de nos activités (catégories 1 à 8 du GHG Protocol)

La répartition des résultats du BEGES fait état des éléments suivants :

- **Près de 98 %** des émissions proviennent de 4 postes, sur lesquels les actions prioritaires de réduction des émissions ont été identifiées : les intrants, c'est-à-dire les achats de biens et de services, les immobilisations, l'énergie et les déplacements.
- L'ONV* représente **42 %** du BEGES établi sur le périmètre d'ALS et de ses filiales au titre de l'année 2021 - 20% en 2020, témoignant de l'essor de l'activité de la filiale
- En prenant en compte l'activité de l'ONV (c'est-à-dire le parc immobilier) **40 504 tCO2e** ont été émises sur l'année 2021 - 24 100 tCO2e en 2020 (+70%)
- Hors exploitation du parc immobilier de l'ONV, **23 658 tCO2e** ont été émises sur l'année 2021 - 19 174 tCO2e en 2020 (+23%) : cette augmentation est essentiellement due à des corrections de méthodologie et à la reprise d'activité postérieurement à la crise sanitaire

*Créé le 18 février 2019, l'ONV est une société anonyme de vente HLM : l'Opérateur est dédié à l'achat en bloc de logements du parc social en vue de leur revente prioritairement aux locataires occupants à des conditions privilégiées

¹ Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (bilan réglementaire)





6. SATISFACTION CLIENTS : QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS RENDUES, ÉCOUTE DE NOS CLIENTS, GESTION DES RÉCLAMATIONS

ENJEUX

La mission d'Action Logement Services (ALS) est d'accompagner les salariés dans leur parcours d'accès ou de maintien dans le logement via l'accès et la compréhension de l'ensemble de nos dispositifs. Comme tout acteur engagé dans l'économie sociale et solidaire, ALS doit demeurer à l'**écoute constante des besoins et attentes** de ces salariés, afin de les satisfaire dans les meilleures conditions.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

- **94 %** des bénéficiaires des aides (prêts, subventions, accompagnement social et locatif) se déclarent satisfaits - 92 % en 2021 (personnes physiques)
- **86 %** de satisfaction exprimée par les référents Entreprises vis-à-vis d'Action Logement dans le cadre de l'enquête annuelle dédiée - 80 % en 2021 (entreprises cotisantes à la PEEC, PEAE, PSEEC)
- **99 %** de satisfaction recueillie auprès des Bailleurs vis-à-vis de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'Action Logement Services - 98 % en 2021 (Services de financement bailleurs personnes morales)

POLITIQUE

En 2022, les équipes sont restées mobilisées pour **améliorer la satisfaction de nos clients**, par l'exploitation des dispositifs d'écoutes existants, mais aussi par la poursuite de la mise en place d'outils permettant une meilleure prise en charge des demandeurs :

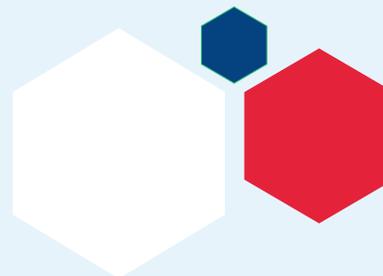
- déploiement du **nouveau site Internet**
- déploiement du **1er volet du nouvel outil de gestion de la relation clients (CRM*)**

Dans la continuité des années précédentes, la Direction Ecoute et Relation Clients s'est attachée à recueillir la perception des bénéficiaires à travers le dispositif réclamations et les enquêtes de satisfaction.

Pour rappel, l'objectif en matière de satisfaction reste :

- un taux de satisfaction supérieur à 80 %
- un délai moyen de réponse à une réclamation inférieur à 60 jours (délai maximum réglementaire).

*Customer Relationship Management



Satisfaction

Poursuite des travaux avec l'ensemble des métiers pour coconstruire les questionnaires de satisfaction

Présentation de la démarche et des questionnaires aux équipes métiers pour sensibilisation aux bonnes pratiques et appropriation

Nouveautés 2022 :

- mise en place de 2 enquêtes de satisfaction VISALE destinées à mesurer le niveau de satisfaction :
 - des bénéficiaires d'un contrat de cautionnement
 - des bailleurs dans le cadre de l'activation de la garantie

19 baromètres de satisfaction actifs à fin 2022 permettant de disposer d'un retour d'expérience des clients sur les différents métiers - 20 baromètres actifs à fin 2021 en raison de l'extinction des dispositifs Mon Job Mon Logement et des Aides Prévention des Impayés de Loyers)

- **99 % de satisfaction** déclarée par les bénéficiaires d'un contrat de cautionnement VISALE en 2022
- **91% de satisfaction** déclarée par les bailleurs dans le cadre de la mise en jeu de la garantie VISALE

Mise en place d'une enquête bilan sur le dispositif d'Aide à la rénovation énergétique du logement du Plan d'Investissement Volontaire

Près de 9 bénéficiaires sur 10 satisfaits dans le cadre de leur demande d'aide à la rénovation énergétique du logement (Plan d'Investissement Volontaire 3)

Suivi et animation des résultats des enquêtes

Plus de 140.000 retours de questionnaires analysés afin de traiter les insatisfactions exprimées et les éventuelles situations d'urgences (prise en charge des salariés en difficulté dans leur accès ou maintien dans le logement) - 130.000 retours en 2021

Réclamations



Maintien des compétences des référents réclamations par des actions de formation aux outils et bonnes pratiques rédactionnelles

3 sessions de formation à destination du réseau de référents réclamations - 3 en 2021

Maintien des contrôles qualité sur les réponses apportées par les référents réclamations

96 bulletins permettant de reporter l'activité de traitement de réclamations diffusés aux équipes des périmètres concernés - 110 en 2021

Réclamations

Prise en charge des retours enquête de satisfaction des réclamants pour assurer une résolution complète en cas de non-respect des engagements, de solutions non satisfaisantes

Contribution aux Comités d'amélioration des Parcours Client pour porter la voix des insatisfaits

10.502 réclamations clients reçues (dont 10.417 recevables et 85 non recevables). Parmi les 10.417 réclamations recevables, 9.984 ont été traitées dans l'année soit **96 %** - en 2021 : 25.590 réclamations clients reçues et un taux de traitement de 98 %

La relation téléphonique et digitale du Centre de Relation Client (CRC)

Maintien de la centralisation de la totalité de l'activité « accueil téléphonique » sur 4 plateformes téléphoniques toutes basées en France avec prise en charge et traitement des demandes de niveau 1

- Jusqu'à **230 téléconseillers** mis à disposition – 150 en 2021
- **138.898 appels reçus** (moyenne mensuelle) – 172.263 en 2021
- **10.771 mails traités** (moyenne mensuelle) – 20.714 en 2021

Poursuite du Plan d'Action Qualité déployé en 2022 :

- maintien des visites sur sites par les chargés d'amélioration continue
- poursuite de l'analyse des retours des insatisfaits de l'enquête post-appel et mise en place d'actions correctrices
- amélioration de la qualité évaluée sur l'ensemble de l'année, reporting de la fiche du contrôle permanent

Qualité de service* **> 84 %** - > 85% en 2021

*Ratio appels pris / appels reçus

Le réseau d'agences / la proximité avec les territoires

Maintien du lien et des interactions entre les équipes nationales et le réseau territorial, de manière à assurer la proximité avec les territoires et l'homogénéité des pratiques

Bulletins de suivi d'activité régionaux permettant d'analyser les flux et demandes clients en agence

Mise à niveau et maintien des compétences des équipes par des formations initiales et de rappel sous format de webinaire

9 webinaires présentés et redéployés auprès des collaborateurs des régions – 12 en 2021

Mise en place d'une charte de l'accueil physique et d'un dispositif d'évaluation de la qualité d'accueil délivrée en agence

2.446 évaluations de la qualité d'accueil effectuées

Réseaux sociaux et relation client digitale

Poursuite de la veille et des alertes par l'équipe relation client digitale via notre partenaire réseaux sociaux pour prendre en charge l'ensemble des demandes identifiables en message privé

3 produits d'Action Logement Services les plus concernés par ces sollicitations :

- plateforme locative AL'in
- Mobili-jeune
- Mon Job Mon Logement

- **3.921 sollicitations** – 13.145 en 2021 - d'internautes prises en charge sur les réseaux sociaux (représentant plus de 9.149 interactions), soit une décroissance de **70 %** de l'activité par rapport à 2021, signe d'une diminution des insatisfactions
- Des demandes principalement formulées sur Twitter et Facebook
- Facebook devient le média le plus apprécié par les internautes avec plus de **57 %** des sollicitations arrivant par ce canal – Twitter en 2021

Poursuite de la digitalisation et de l'amélioration des parcours client

Poursuite de la digitalisation de l'offre-phare Accession d'Action Logement à la faveur du lancement du nouveau Prêt Accession et de la Prime Accession

Les salariés peuvent désormais tester leur éligibilité au prêt et à la prime en ligne et faire leurs démarches via notre plateforme en ligne

Optimisation de la plateforme AL'in pour une fluidification des échanges avec le Service National d'Enregistrement et une meilleure expérience demandeur

Mise à disposition de nouvelles fonctionnalités sur les parcours existants, permettant aux bénéficiaires de gérer plus simplement et en toute autonomie leur dossier

Déploiement du nouveau site Internet permettant de délivrer une information plus ciblée via des espaces clients différenciés et un enrichissement des fonctionnalités des pages destinées bénéficiaires personnes physiques

- Utilisation à **462.000** reprises du test d'orientation logement mis à disposition afin de permettre aux demandeurs d'identifier en quelques clics le type de logement le plus adapté à leur situation
- Création d'une rubrique « comment suivre mon dossier » afin de répondre aux difficultés exprimées sur cet aspect
- Création de **4 environnements distincts** pour apporter une information plus ciblée aux entreprises, bailleurs, collectivités et bénéficiaires
- Optimisation des pages contact afin de faciliter l'entrée en relation avec nos bénéficiaires, quel que soit le canal de contact

Déploiement du premier lot de l'outil de gestion de la relation client (CRM) permettant de gérer l'ensemble de nos relations avec les personnes physiques (bénéficiaires) : tout collaborateur dispose désormais d'une vision client à 360° contribuant à améliorer la qualité de nos relations avec les bénéficiaires personnes physiques à plusieurs titres

- Prise en charge et des réponses aux demandes plus réactives
- Réponses plus qualitatives grâce à la vision 360 du client mais aussi grâce aux éléments de langage directement intégrés au CRM, permettant au conseillers clients de délivrer plus rapidement une réponse complète et précise

7. MAINTENIR LA QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DE L'ENTREPRISE



ENJEUX

La réforme mise en œuvre par les partenaires sociaux, et soutenue par l'État, a permis d'aboutir à la constitution le 1^{er} janvier 2017 d'Action Logement Services.

Résultant de la fusion de 20 Comités Interprofessionnels du Logement (CIL), l'organisation de cette nouvelle société de financement a impliqué, en matière de dialogue social, de **nombreux échanges entre la direction des Ressources Humaines, les managers et les instances représentatives du personnel**, notamment pour réaliser une harmonisation sociale dans de nombreux domaines.

En continuité avec les exercices précédents, 2022 a vu la poursuite des réunions de travail et de négociation. Les thèmes traités participent aux fondements sociaux de l'entreprise permettant à la fois de garantir un équilibre entre les attentes des collaborateurs et les contraintes de l'entreprise.

POLITIQUE

ALS s'était engagée à **harmoniser les conditions de travail de ses salariés** dont la majorité est issue des ex-CIL ayant fait l'objet de la fusion au sein d'ALS et de ses filiales. Ce socle social commun étant aujourd'hui réalisé et animé par le déploiement des accords collectifs signés en ce sens, l'objectif est désormais d'en **poursuivre l'enrichissement dans un dialogue social construit avec les salariés et leurs représentants**.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Sur l'ensemble des accords demandés, c'est-à-dire les accords dont la négociation est engagée ou initiée pendant l'année 2022, 9 accords et avenants ont été signés dans l'année.

Par ailleurs, 3 thèmes ont été engagés et ont fait l'objet de premiers échanges sans parvenir en 2022 à une conclusion compte tenu de l'intensité des négociations. L'objectif serait de les finaliser en 2023 :

- Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- Plan d'Épargne Entreprise (PEE)
- Classification

La négociation sur les rémunérations de 2023 a été initiée en décembre 2022 pour un aboutissement début 2023.

Taux d'acceptation* des accords :

9/12 = 75%

64 % (7/11) en 2021

* Nombre d'accords et avenants signés divisé par le nombre d'accords « demandés par les salariés » pendant l'année

En 2022, le dialogue social avec les délégués syndicaux est marqué par la conclusion de **4 nouveaux accords et de 5 avenants** pour consolider le socle social.

En parallèle, cette intensité du dialogue se traduit également par de **nombreuses réunions du Comité Social et Économique (CSE)** pour information et consultation, afin de couvrir l'ensemble des projets menés et des préoccupations des salariés, à travers leurs représentants. Les actions menées en 2022 s'inscrivent dans la consolidation de cet objectif fort d'aboutir à la **création d'un socle social homogène pour l'ensemble des salariés de l'Unité Économique et Sociale (UES) Action Logement***.

En 2023, le dialogue social se poursuivra avec le CSE d'une part et avec les organisations syndicales d'autre part. Il est à noter que des élections professionnelles seront organisées fin 2023.

*Dont Action Logement Services est l'entité majeure

Conclusion et suivi des accords collectifs

Poursuite des négociations avec les organisations syndicales tout au long de l'année.

Les thèmes suivants ont notamment été largement discutés :

- régime complémentaire frais de santé et prévoyance
- mixité, diversité et égalité des chances
- télétravail
- Gestion des Emplois et Parcours Professionnels et la Mixité des Métiers (GEPPMM)
- Épargne salariale : réadaptation des fonds supports aux placements permettant d'offrir aux collaborateurs des possibilités plus larges en matière d'épargne

Suivi d'application des accords mis en place, conformément à leurs dispositions ou dans le cadre de la Commission d'Interprétation et de Suivi des Accords (CISA), qui s'est tenue 1 fois en 2022

Conclusion de 4 accords et de 5 avenants :

- accord relatif aux rémunérations 2022 – 04/03/2022
- accord relatif à la GEPPMM – 08/07/2022
- accord relatif à la Mixité, Diversité, Égalité des Chances – 08/07/2022
- accord relatif au Télétravail, et Travail Délocalisé – 27/09/2022
- avenant n°2 au règlement négocié portant sur la mise en place d'un PERCO¹ remplaçant le PERCOL précédemment mis en place – 07/12/2022
- avenant n°1 à l'accord sur les remboursements complémentaires, frais de santé – 04/03/2022
- avenant n°1 à l'accord sur la Prévoyance – 04/03/2022
- avenant n°2 à l'accord relatif à l'intéressement au sein de l'UES – 29/06/2022
- avenant n°9 à l'accord de GEPPMM² – 04/03/2022

¹Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif

²Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

Politique salariale

Mise en place, suite à la signature de l'accord d'intéressement au niveau de l'UES Action Logement sur la période 2020-2022, d'un avenant signé le 29 juin 2022 dont l'objet est d'ajuster les objectifs définis dans l'accord à l'activité de l'entreprise

A l'issue de la Négociation Annuelle Obligatoire, conclusion d'un accord sur les rémunérations le 4 mars 2022

Poursuite des travaux du « Comité technique temporaire de rémunération » créé pour une durée de 3 ans dans le cadre de la négociation sur les rémunérations 2020

Activités des Instances représentatives du personnel

Suite aux élections professionnelles tenues à la fin de l'exercice 2019, **déploiement effectif de ses missions par le Comité Social et Économique (CSE)** d'ALS, lequel s'appuie sur ses 7 Commissions nationales :

- Commission Santé, Sécurité Conditions de Travail (CSSCT)
- Commission Economique
- Commission Œuvres Sociales
- Commission Emploi Formation Mobilité
- Commission Qualité de Vie au Travail
- Commission Outils
- Commission d'Aide aux Salariés

et

ses **79** représentants de proximité désignés au sein des **13** Directions régionales

Présentation des projets d'évolution engagés sur l'année dans le cadre d'Informations-Consultations auprès du CSE avec l'appui pour certaines des Commissions (nationales ou régionales) du CSE de l'UES Action Logement, s'articulant autour de 4 thématiques :

- implantations / Sites d'ALS
- organisation / Déploiement
- métiers
- orientations stratégiques, politique sociale, situation économique et financière

- **25 réunions de CSE** - en 2021, 29 réunions tenues en 35 séances
- **48 réunions des 7 Commissions nationales** du CSE, parmi lesquelles 14 réunions de la CSSCT ayant notamment permis des échanges très réguliers entre la Direction et les élus - en 2021, 47 réunions des 7 Commissions nationales du CSE parmi lesquelles 16 réunions de la CSSCT
- Organisation de la **3^{ème} édition** de la remise des Trophées des bonnes pratiques RH 2022 (sur le périmètre du groupe Action Logement)



8. VEILLER À LA QUALITÉ DE VIE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

ENJEUX

Comment poursuivre le développement d'une **culture commune** après d'importants changements ? Comment améliorer l'accompagnement des collaborateurs dans une organisation récente qui poursuit sa consolidation ? C'est là tout l'enjeu de la politique de ressources humaines et des outils pour accompagner la transformation et fonder un socle de fierté collective.

POLITIQUE

Se transformer pour devenir une **société de financement** en préservant résolument sa **vocation sociale** : la politique de ressources humaines témoigne de la **volonté d'accompagner tous les collaborateurs** et de **prévenir les risques** potentiels, dans un environnement réglementaire en constante évolution et un contexte où la santé est aujourd'hui une préoccupation permanente.

Initiée en 2019, cette politique se déploie à l'échelle de l'ensemble du groupe Action Logement, afin de créer des passerelles entre les différentes entités, de rendre accessibles les **mobilités**, et d'offrir à tous les salariés des **opportunités de parcours professionnels**. La formation est ainsi favorisée, pour que les collaborateurs deviennent pleinement acteurs de leur parcours professionnel.

Par ailleurs, la qualité de vie au travail doit également se traduire par de **bonnes conditions de travail** (notamment politique de télétravail, aménagement des locaux, des bureaux, services).

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

94 %

des collaborateurs ont bénéficié d'au moins 1 formation en 2022

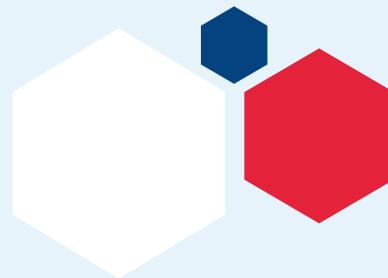
(taux établi sur la base des effectifs (ALS et ses filiales) au 31/12/2022)

68,9 % en 2021

Sur les 318 postes pourvus en CDI au sein de l'UES Action Logement, 149 postes l'ont été en interne, portant le **taux de mobilité interne** à :

46,85 %

47,56 % en 2021



Promotion de la mobilité interne et accompagnement des parcours professionnels

- Publication des offres d'emploi en interne via la plateforme Id'ALjob, lesquelles bénéficient de 15 jours d'exclusivité avant publication à l'externe
- Poursuite du plan de formation initié au cours de l'exercice précédent, en e-learning et en présentiel, concernant l'accompagnement de la transformation managériale, la transformation digitale et l'évolution des métiers

- Publication de **583 offres** sur le périmètre Action Logement Services sur la plateforme mobilité, id'ALjob – 686 en 2021. En parallèle, les collaborateurs ALS ont eu accès aux **2.093 offres** publiées sur le groupe Action Logement (incluant les offres ALS) – 1.974 en 2021
- **149 mutations** intra-UES - 166* en 2021
- Dans le cadre de la poursuite du plan de formation concernant l'accompagnement de la transformation managériale, la transformation digitale et l'évolution des métiers, **49.147 heures de formation** ont été déployées :
 - **26.601 heures** de formation en E-learning
 - **7.023 heures** de formation en classe virtuelle
 - **15.523 heures** de formation en présentiel représentant 3,2% de la masse salariale d'ALS et ses filiales dédiés au plan de formation – 3,95% en 2021
- Dans le cadre du déploiement progressif de l'outil de gestion de la relation clients (CRM) :
 - conception de supports de formation
 - formation de **134 managers / ambassadeurs**, lesquels ont formé leurs collaborateurs opérationnels (233 collaborateurs formés)

*Hors transfert des salariés de Projimmo Conseil au sein des effectifs d'ALS, intervenu dans le cadre de la Transmission Universelle de Patrimoine de la filiale en décembre 2021

Organisation et conduite de la démarche QVCT



- Intégration d'une alternante au sein de la direction Santé, Sécurité et QVCT d'Action Logement, en charge du pilotage des politiques RH correspondantes au sein de la Direction des Relations Sociales Groupe
- Dans le cadre des élections professionnelles de fin 2019, mise en place de Commissions nationales du CSE dédiées à l'amélioration des conditions de travail et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle*

- Prise de fonction en septembre 2021
 - Animation de **14 réunions** de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de travail
 - Animation de **6 réunions** de la Commission Qualité de Vie et Conditions de Travail
- * Notamment Commission QVCT et Commission d'Aide aux salariés - Voir Enjeu 7 – Dialogue social pour la présentation exhaustive des Commissions Nationales du CSE constituées

Organisation et conduite de la démarche QVCT

- Déploiement d'une procédure de Gestion des Agressions
 - Renforcement de la visibilité des actions menées par l'intégration d'une page dédiée à la à l'Intranet « Utiles »
 - 2^{ème} édition de la Semaine (animations en distanciel au regard du contexte)
 - 1^{ère} édition de la journée des référents santé, sécurité et QVCT du groupe Action Logement, organisée par la Direction des ressources humaines du groupe
- **20 dossiers** traités dans le cadre de cette procédure
 - Affiches de courtoisie mises en place à l'accueil de chacune des agences
 - Dépôts de plaintes, déclarations d'accidents du travail, courriers adressés aux entreprises dont un salarié serait coupable d'une agression envers un collaborateur d'ALS, *reporting* par les agences régionales des situations d'agressions constatées, accompagnement des collaborateurs
 - Construction d'une procédure d'alerte par SMS
 - Création de **fiches QVCT** postées sur UTILES
 - Animation de **8 Cafés RH**, dont 2 pendant la Semaine QVCT et 2 pendant la SEEPH*
 - **1 conférence** sur les addictions avec un rugbyman, ex professionnel
 - **1 atelier** « Bien-être au travail » quotidien pendant la semaine QVCT, ayant réuni globalement **plus de 100 participants et actions** en région pendant semaine QVCT
 - Diffusion d'actualités sur les thématiques du handicap, du réveil musculaire, de la sécurité routière, du sommeil
 - Réalisation d'une fresque du sens au travail, conjointement avec la Commission QVCT de l'UES
- * Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées
- Réunion d'une **trentaine** de participants

Risques professionnels

- Déploiement du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) sur la base de la méthodologie définie en 2020
 - Consultation du CSE sur le DUERP et le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT)
- Visite de chacun des sites d'ALS
 - Recueil de l'avis du CSE le 8 septembre 2022

Suivi et pilotage des risques psycho-sociaux (RPS)

- Poursuite de l'exécution du dispositif de suivi des RPS déployé en 2018, impliquant notamment le suivi du numéro vert dédié
- Création d'une 2nd enquête QVCT donnant lieu à la production d'un baromètre annuel sur les RPS

- Déploiement des processus établis concernant la gestion des alertes de harcèlement, suite auxquelles la Référente Harcèlement au sein du CSE de l'UES, est en charge de la réalisation et du suivi des enquêtes au sein de l'UES*

- Dans le cadre de l'accord sur la Mixité, Diversité et Egalité des Chances signé en juillet 2022, mise en place d'un dispositif global de communication sur la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement

- Préparation de journées de sensibilisation aux risques liés à la fatigue routière et à l'addiction à l'alcoolémie

- **15 bénéficiaires ; 24 entretiens** d'écoute faisant l'objet, si nécessaire, d'un suivi adapté aux situations individuelles : un appel peut suffire comme il peut être accompagné de rappels pour poursuivre les échanges
- **1.133 réponses** enregistrées, soit un taux de retour de **37 %** (+3 points par rapport à 2021), représentatif de l'ensemble des collaborateurs en termes de statut et de genre
- Le baromètre donnera lieu à un PAPRI Pact dédié RPS

- **4 démarches d'analyse** des conditions de travail menées, suite aux constats de difficultés organisationnelles et/ou relationnelles au sein des équipes
- **3 enquêtes** menées pour un signalement de harcèlement, dont 2 par saisie de la direction et 1 par saisie de la Référente Harcèlement :
 - **1 enquête** a conclu à une réelle problématique relationnelle de nature inacceptable et répréhensible
 - **2 enquêtes** ont conclu à une problématique relationnelle n'impliquant pas de sanction disciplinaire
- Actions menées pour pallier la survenance de RPS :
 - **2 actions** d'accompagnement managérial
 - **2 actions** d'accompagnement collectif (retrouver de la cohésion au sein de l'équipe)
 - **1 action** d'accompagnement individuel
 - **1 action** de sanction disciplinaire

* ALS, en retenant tout type de harcèlement, s'inscrit dans une démarche volontaire plus large que la seule obligation légale, qui prévoit la désignation d'un référent « harcèlement sexuel et discrimination »

- Rédaction d'une charte de bonnes pratiques en matière de lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement
- Préparation de contenus à intégrer sur la page QVCT de l'intranet « Utiles », dans la rubrique dédiée aux Risques Psycho-sociaux : contacts internes et externes, vidéos de sensibilisation
- Acquisition d'une valise de prévention (addiction) et de lunettes de sensibilisation au handicap et au risque d'alcoolémie

Organisation du télétravail

- Renégociation de l'accord de télétravail
- Accélération du déploiement des outils de télétravail, favorisant un équilibre vie privée/vie professionnelle

- Publication sur l'intranet « Utiles » de fiches Télétravail
- Signature de l'Accord relatif au Télétravail, et Travail Délocalisé
- **99 % des collaborateurs** sont équipés de kits de télétravail, incluant des ordinateurs nomades

Rationalisation des implantations et aménagement des locaux

- Optimisation des implantations géographiques visant à favoriser la cohésion des équipes et fluidifier les échanges
- Proposition et développement de services, sur certains sites, à destination des collaborateurs qui y sont implantés
- Aménagement des locaux avec des espaces de convivialité, des mobiliers clairs et adaptés aux espaces et dotés d'équipements ergonomiques

- Réunion de **2 implantations** à Brest et réunion de **3 implantations** à Bordeaux
- Conciergerie pour la réception de colis notamment, cafétéria pour les pauses petit déjeuner et déjeuner (siège social) ; restaurants d'entreprise (siège social) ; frigos connectés d'entreprise (sites de Lyon et Bordeaux)
- Proposition sur la majorité des sites d'espaces de convivialité pour les collaborateurs qui peuvent y prendre un temps de pause et se relaxer
- Sélection des mobiliers par les collaborateurs dans un catalogue restreint, notamment sur la couleur, ce qui participe à la qualité de leur environnement
- Réalisation des travaux avec des matériaux adaptés aux nouveaux aménagements de bureaux, de qualité : par exemple, installation régulière de cloisons vitrées pour apporter plus de lumière aux espaces de travail et dégager les vues de tout un chacun
- Ergonomie du poste de travail contribuant à prévenir le risque de troubles musculo-squelettiques par une posture saine : sièges de bureau disposant de réglages personnalisables, notamment des accoudoirs ajustables (4D), bras supports écrans permettant une disposition personnalisée de poste du travail et assurant le confort visuel de l'utilisateur

9. GARANTIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES PAR RAPPORT AU HANDICAP



ENJEUX

Action Logement poursuit fortement sa lutte contre les discriminations pour **favoriser l'épanouissement professionnel** de l'ensemble de ses collaborateurs.

Depuis 2019, une démarche handicap est initiée au sein du groupe Action Logement et elle s'intensifie chaque jour, notamment à travers des actions déployées par Action Logement Services en faveur de l'**inclusion** des personnes en situation de handicap.

Le 8 juillet 2022, la conclusion de la politique handicap, envisagée dès l'année 2021 et ayant fait l'objet d'un report en raison de la crise sanitaire, a été formalisée par la signature de l'**accord Mixité, Diversité et Egalité des chances**. Cet accord prévoit des dispositions spécifiques pour les travailleurs handicapés du groupe Action Logement. Ces dispositions permettent à l'entreprise de contribuer pleinement à la démarche d'inclusion sociale.

Afin de renforcer cette politique handicap, il est prévu qu'une convention handicap sur 3 ans soit signée avec l'Agefiph* dans le courant de l'année 2023.

*Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés

POLITIQUE

Depuis 2019, Action Logement Services a mené de nombreuses actions de sensibilisation, communication et information du personnel sur le handicap pour favoriser le développement d'une **politique d'intégration et de maintien dans l'emploi pour l'ensemble des collaborateurs**, y compris ceux en situation de handicap.

La volonté d'Action Logement Services est de **renforcer la politique handicap**, et de répondre au mieux aux besoins de ses collaborateurs.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux d'emploi des travailleurs handicapés¹

Action Logement Services

	2020	2020 après régularisation ²	2021	2021 après régularisation ²	2022
Taux d'emploi direct	3,43 %	4,64 %	4,41 %	4,79 %	5,06 %

Périmètre UES Action Logement

	2020	2020 après régularisation ²	2021	2021 après régularisation ²	2022
Taux d'emploi direct ³	3,17 %	4,19 %	3,98 %	4,30 %	4,71 %

¹ Pour information, le taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap était de 3,8% en 2021 dans le secteur d'activité d'Action Logement Services (activités financières et assurances) [Source : [L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés en 2020 et 2021](https://travail-emploi.gouv.fr) | Dares (travail-emploi.gouv.fr)]

² Il est précisé qu'une régularisation des données URSSAF de la DOETH 2021 d'ALS a été réalisée en 2022.

³ Hors structures de l'UES ayant rempli leur obligation d'emploi et atteint le taux de 6 %

Afin de favoriser l'**inclusion sociale**, Action Logement Services a mené de nombreuses actions aussi bien en distanciel qu'en présentiel au cours de l'année 2022.

Ces actions portent sur la **communication**, la **sensibilisation**, la **formation** et le **maintien dans l'emploi**.

Action Logement Services poursuit également le développement des partenariats avec les Entreprises Adaptées (EA) et les Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT).

Politique handicap

- Signature de l'accord mixité, diversité et égalité des chances et information des collaborateurs via deux newsletters et le Quotidien RH

- Préparation de la convention handicap Agefiph dont la signature est prévue en 2023

- Engagements articulés autour de **5 axes** :

- 1) prendre en compte le handicap au quotidien dans les conditions de travail
- 2) encourager le recrutement des collaborateurs en situation de handicap
- 3) faciliter l'accès à la formation et à l'information pour assurer le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap
- 4) informer communiquer et sensibiliser autour du handicap
- 5) développer des partenariats avec des structures ayant un lien direct avec le handicap

Communication Sensibilisation Formation

Organisation de la SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées)

- Déploiement de plusieurs animations :
 - conférence sur le Café Joyeux de Tours
 - animations en lien avec les Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) ou des Entreprises Adaptées (EA)
 - jeu virtuel pour sensibiliser aux situations de handicap avec le partenaire Adéo Conseil « Handicap et emploi : c'est possible »
 - DuoDay : 3 personnes sur différents sites d'Action Logement Services*
 - témoignages de collaborateur/trice en situation de handicap (1 témoignage en direct et 1 témoignage en podcast)
- Les Cafés Restaurants Café Joyeux emploient et forment des travailleurs en situation de handicap (notamment trisomie, autisme)

*1 personne en Occitanie, 1 personne à Grand Seine et 1 personne en Centre Val de Loire et diffusion d'un article sur l'intranet UTILES « Utiles la news – spécial RH du 4/10/2022 »

Actions de communication et de sensibilisation tout au long de l'année :

- mise à disposition des collaborateurs de supports documentaires sur différentes thématiques en lien avec le handicap, notamment dans le cadre de la SEEPH
- sensibilisation au handicap à travers la découverte d'un métier
- accessibilité des communications aux collaborateurs

- Mise à disposition des collaborateurs de supports documentaires sur différentes thématiques en lien avec le handicap, notamment :
 - article complet et vidéo portant sur les troubles psychiques
 - article portant sur les Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) ou des Entreprises Adaptées (EA)
 - information sur la manière de se comporter avec un travailleur handicapé
 - communication sur les handicaps invisibles et les malvoyants
 - communication sur la journée internationale des personnes handicapées
 - actualités sur l'endométriose, la journée du sommeil, la journée mondiale de la santé sécurité au travail
- Journée immersion « 1 jour – 1 métier » en partenariat avec l'Agefiph : une personne en situation de handicap externe à l'entreprise a découvert le métier de Conseiller Client en région Centre Val de Loire
- Sous-titrage de certaines communications audiovisuelles : vœux 2022 de la Directrice Générale d'Action Logement Groupe et des régions, podcast pendant la SEEPH, portrait métier, vidéo de présentation d'un évènement



Communication Sensibilisation Formation

Formations :

- coanimation d'une formation « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap » avec Action Logement Formation en 2 modules : e-learning sur Talentsoft (30 minutes destiné à tous) et en classe virtuelle (3h30 destiné aux managers) (formation créée en 2021 par le service Santé sécurité et QVCT et Action Logement Formation)
- animation par le Référent Handicap d'une réunion sur la saisie des reconnaissances handicap dans le logiciel interne

- **8 formations** dispensées et **48 stagiaires** formés

- Réunion de 30 minutes destinée aux gestionnaires de paie : **1 réunion et 9 participants** (gestionnaires de paie, responsable et cabinet Fidaco)

Animation et pilotage du dispositif en interne :

- présentation d'un bilan qualitatif au titre de l'année 2022 aux membres élus de la Commission QVCT et membres du CSSCT sur le handicap
- journée entre référents santé, sécurité et QVCT du groupe Action Logement ayant fait l'objet d'une communication auprès de l'ensemble des collaborateurs

- Réunion de près d'une **trentaine de collaborateurs**
- Intervention de prestataires spécialisés handicap, à travers des ateliers proposant des outils : matériels ergonomiques, transcription pour les malentendants, ateliers alcoolémie et sécurité routière

Participation aux événements proposés par l'Agefiph :

- participation du Référent Handicap au Réseau des Référents Handicap de l'Agefiph et du MEDEF de l'Ain

- Partage d'expériences entre pairs portant sur diverses thématiques : les impacts de la loi santé travail sur le maintien en emploi en entreprise, accompagnement d'un collaborateur vers la RQTH, préparer et booster sa SEEPH avec l'Agefiph*
- Inscription du Référent Handicap au mouvement « Activateur de progrès » de l'Agefiph

Recrutement et intégration

- Recrutement de collaborateurs en situation de handicap
- Favoriser l'alternance
- Diffusion des offres d'emplois et recrutements via Cap Emploi
- Participation à 2 forums de recrutement spécifiques

- **10 collaborateurs** recrutés en CDD
- **3 collaborateurs** recrutés en CDI
- **1 contrat en alternance** conclu
- Travail en collaboration avec CAP Emploi 93, CAP Emploi 75, CAP Emploi 91 pour le recrutement de profils divers et proposition de candidatures adressées par ces structures au service recrutement d'Action Logement Services
- Représentation d'Action Logement Services au « rendez-vous de l'emploi des personnes en situation de handicap » à Paris 13ème et de la région Auvergne Rhône-Alpes au forum régional « Emploi handicap-employeurs » et sur plateforme numérique

Insertion prévention et maintien dans l'emploi

Aménagement de poste, organisationnel, horaires

- **25 aménagements** de postes divers réalisés

Partenariats avec le milieu protégé

- Appel à des entreprises adaptées pour diverses prestations (entretien des espaces verts, recyclage des déchets, plateaux-repas ...)
- Développement d'une politique Achats Responsables au titre de laquelle certains marchés peuvent être réservés à des ESAT / SIAE*

- **17 contrats** conclus ou renouvelés au titre de l'année 2022 avec divers prestataires – 23 en 2021
- Travail en partenariats avec le réseau GESAT pour notamment réaliser un sourcing des prestataires ESAT/EA pouvant intervenir lors de la SEEPH

*Structure de l'insertion par l'activité économique



10. VEILLER À L'ÉGALITÉ FEMMES - HOMMES

ENJEUX

Action Logement Services (ALS) porte l'ambition d'une **réduction continue des inégalités**. En cohérence avec l'appartenance du groupe Action Logement au réseau des entreprises sociales et solidaires, la question de l'égalité femmes-hommes participe à cette volonté.

POLITIQUE

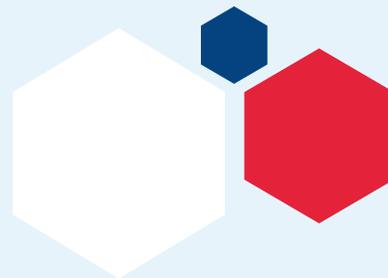
L'organisation d'ALS a connu, suite à la réforme d'Action Logement, d'importants changements et une nouvelle politique priorisant notre **engagement sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** est en cours de développement. Le constat, établi à partir des **indicateurs présentés aux Instances Représentatives du Personnel**, notamment via l'**index égalité Femmes - Hommes**, conduit ALS à mettre en place des **actions** favorisant l'**égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, et des mobilités professionnelles.

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

Index égalité Femmes-Hommes établi pour l'UES Action Logement :

88/100

93/100 en 2021



Depuis 2018, ALS est assujettie à l'**obligation de publication de la note de l'index de l'égalité Femmes-Hommes** ; le suivi de cet index permettant d'identifier des critères de vigilance et de déterminer les actions à déployer afin de consolider l'égalité entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise.

L'index égalité Femmes-Hommes est établi pour l'UES Action Logement, à laquelle ALS est partie.

Les actions poursuivies au cours de l'exercice ont permis de **stabiliser le niveau de 4 des indicateurs*** permettant de calculer l'index de l'égalité Femmes-Hommes, par rapport aux résultats 2021 :

Répartition du calcul de la note de l'index de l'égalité Femmes – Hommes par indicateur						
	Ecarts de rémunérations 40 points	Ecarts dans la proportion de femmes et d'hommes bénéficiant d'augmentations salariales 20 points	Ecarts dans la proportion de femmes et d'hommes promus 15 points	Augmentation des femmes l'année d'un congé maternité ou d'adoption 15 points	Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise 10 points	Total 100 points
2022	33	20	15	15	5	88
2021	33	20	15	15	10	93
2020	33	20	15	15	10	93
2019	31	20	15	15	5	86

* Les références et les modalités de calcul de chaque indicateur sont considérées et mises en œuvre conformément au décret n°2019-15 du 8 janvier 2019 et ses annexes, ainsi qu'au regard de la notice pédagogique mise à disposition des entreprises assujetties par le Ministère du Travail.

Réduction des écarts salariaux entre les femmes et les hommes

Déploiement de l' « **Enveloppe Harmonisation** » mise en place dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire 2020 (dernière année d'application : 2022)

- Réévaluation des rémunérations d'une **centaine de personnes** (90% de femmes) dans le cadre de ce programme
- Maintien d'un écart de rémunération réduit entre les femmes et les hommes, tous tranches d'âge et statuts confondus : **7 %** (écart favorable aux hommes) - 6,09 % en 2021
- Stabilisation de la note de l'indicateur « Ecart de rémunérations » de l'index de l'égalité Femmes - Hommes à **33 points sur 40** - 33 points en 2021 et 2020

- Réduction de la **représentativité des femmes** au sein des postes de direction au cours de l'année écoulée
- Maintien du niveau d'attention porté à l'égalité des chances en matière d'**augmentations salariales et de promotion**, y compris par les femmes bénéficiant d'un congé maternité ou d'adoption

Réduction de la note de l'indicateur « Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise » de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes de **10 à 5 points**, induite par la sortie des effectifs de l'UES (hors ALS) au cours de l'année de 2 femmes percevant une rémunération parmi les 10 plus hautes de l'UES – une attention particulière est portée à la représentativité des femmes au sein des postes de direction sur les prochains recrutements, à compétences et expériences équivalentes

Suivi des évolutions et des mobilités professionnelles

- Attention particulière portée au suivi des demandes de **mobilités internes émises par les collaboratrices**, et poursuite de la formalisation du suivi des demandes de mobilité professionnelle exprimées lors des entretiens professionnels se tenant tous les 2 ans
- Signature de l'accord Mixité, Diversité, Egalité des Chances

Sur un total de 149 mobilités intra UES : **75,84 % de femmes et 24,16 % d'hommes** sont concernés – 166 en 2021, 88% de femmes et 30,12% d'hommes

Répartition des collaborateurs en fonction du genre au sein de l'UES :
20,5 % d'hommes – 79,5 % de femmes

- Matérialisation de l'engagement de la Société dans **4 domaines d'action** pour favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes :
 - égalité de rémunération
 - assurer un accès équitable aux promotions
 - accès à la formation
 - faciliter conciliation vie professionnelle, vie privée et accompagner la parentalité
- Définition, pour chaque domaine d'action des objectifs, des indicateurs de performance et des actions

Engagement sociétal

Engagement dans la **protection des personnes victimes de violences**, notamment par la mobilisation du service d'accompagnement social qui permet de proposer un plan d'actions mobilisant différents services et aides d'Action Logement :

- écoute personnalisée et recherche de solutions adaptées
- si nécessaire, mise à l'abri de la victime : recherche d'hôtel et mobilisation de l'aide à l'hébergement¹ et de l'aide financière permettant de faire face aux frais de relogement²
- dépôt d'une demande de logement temporaire et de logement pérenne
- orientation vers les partenaires associatifs notamment des associations spécialisées dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales
- priorisation de la demande de logement auprès du service locatif et des bailleurs
- sur intervention d'un conseiller social, procédure dérogatoire de la demande de visa du dispositif VISALE⁴

- Etablissement de **966 contacts** – 820 en 2021 - avec des personnes victimes de violences intrafamiliales et accompagnement de **749 personnes** dans le cadre d'un plan d'actions formalisé par la signature d'un contrat d'engagements réciproques³
- Dans le cadre de ce dispositif spécifique dédié à la protection des personnes victimes de violences :
 - **87 demandes** de visa VISALE au global - 42 en 2020, 28 en 2021, 17 en 2022
 - **62 visas certifiés** au global - 27 en 2020, 20 en 2021, 15 en 2022
 - **16 contrats de cautionnement** - 7 en 2020, 6 en 2021, 3 en 2022 - dont 56% (9) signés par des bailleurs particuliers et 44% (7) par des bailleurs professionnels

¹ Jusqu'à 4 000 € pour 1 personne seule ou 6 000 € pour une femme avec plus de 2 enfants

² Jusqu'à 3 000 € en subvention et 5 000 € en prêt

³ En respect du Règlement Général sur la Protection des Données, il n'est possible de conserver l'information relative à sa situation de victime de violences conjugales qu'avec l'accord du salarié. Le nombre de situations recensées est donc nécessairement inférieur à la réalité

⁴ La garantie VISALE (Visa pour le Logement et l'Emploi) est une caution locative accordée par Action Logement. Elle garantit le paiement du loyer et des charges locatives au propriétaire en cas de défaillance de paiement. Gratuite, elle vise à faciliter la recherche de logement en rassurant le bailleur

Mise à disposition d'**éléments documentaires** sur l'intranet « Utiles » :

- Information et sensibilisation

- guide juridique réalisé par la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF)
- nouvelle communication de la FNSF sur les violences économiques faites aux femmes

En savoir plus :

Action Cœur de Ville (ACV)

Outre les logements locatifs sociaux (PLUS-PLAI), Action Logement accompagne les communes éligibles au Programme Action Cœur de Ville dans la diversification de leur parc de logements :

- offre en accession sociale à la propriété
- offre à niveau de loyer intermédiaire relevant des parcs tant public (PLS, PLI, LLI) que privé avec des niveaux de loyer intermédiaire voire libre

Cette nouvelle production qualitative est susceptible d'attirer de nouveaux publics dans les cœurs anciens des villes moyennes et peut également représenter un tremplin dans le parcours résidentiel des salariés (à titre d'exemple, le produit d'accession sociale est très complémentaire avec l'offre locative sociale dans la mesure où il permet à de jeunes ménages d'acquérir un bien immobilier dans le centre-ville et donc de s'y installer plus durablement).

[Retour](#)

Glossaire

Article 55 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain

Il fixe un objectif de taux de logements sociaux par rapport au nombre de résidences principales dans les communes urbaines (25 % ou 20 % en fonction des critères d'application – taille de la commune notamment).

[Retour](#)

Bail Réel Solidaire (BRS)

Le BRS est un contrat qui unit un Organisme de Foncier Solidaire (OFS) (le bailleur) et un preneur. L'OFS reste propriétaire des terrains et consent au preneur, dans le cadre d'un bail d'une durée comprise entre 18 et 99 ans des droits réels en vue de la location ou de l'accession à la propriété des logements à un usage d'habitation principale ou à usage mixte professionnel et d'habitation, principale, sous des conditions de plafonds de ressources, de loyers et, le cas échéant, de prix de cession.

Le bail réel solidaire ne peut être mis en œuvre que sur des terrains ou des immeubles acquis par un OFS.

Le preneur dispose de droits réels immobiliers sur les constructions existantes ainsi que sur les constructions et réhabilitations qu'il réalise au cours du bail et verse une redevance à l'OFS.

Action Logement finance des OFS en mobilisant des aides sous forme de dotations en fonds propres délivrées par Action Logement Immobilier, de subventions et de prêts subordonnés délivrés par Action Logement Services, destinées à accompagner la politique d'accession sociale à la propriété en bail réel solidaire.

L'objectif est d'accompagner les OFS afin de leur permettre de conduire des opérations d'acquisition et de portage à long terme de fonciers, programmées en accord avec les collectivités locales en vue de développer l'offre d'accession de logements neufs sous forme de bail réel solidaire.

En parallèle Action Logement Services accorde une aide aux personnes physiques pour le financement de leur projet d'acquisition d'un logement affecté à la résidence principale et notamment d'accession en bail réel solidaire.

[Retour](#)

Contreparties foncières

Les contreparties foncières au bénéfice d'Action Logement (apports favorisant la mixité) sont constituées de terrains ou de droits à construire issus de l'aménagement foncier financé par l'ANRU.

[Retour](#)

Droits de réservation

Possibilité pour les réservataires identifiés*, au premier rang desquels Action Logement Services, de réserver un nombre limité de logements HLM, c'est-à-dire de proposer des candidats à la Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL).

L'exercice des droits de réservation ne modifie pas les conditions de sélection et de choix des locataires par la commission d'attribution, qui arrête ses décisions en fonction des critères et priorités de la loi et des politiques publiques.

* Les réservataires sont des organismes prêteurs définis par le Code de la construction et de l'habitation, notamment l'Etat et les collectivités locales

Il existe 2 types de droits de réservation : les droits de suite et les droits uniques.

- **Droits de suite** : Au titre des droits de réservation à désignation en droit de suite, le réservataire a la possibilité de présenter autant de locataires que possible pendant une durée donnée, soit en général la durée de l'emprunt servant à financer le logement.
- **Droits uniques** : Au titre des droits de réservation à désignation unique, le réservataire n'a le droit de placer qu'un locataire unique et cela une seule fois.

[Retour](#)

Organismes de Foncier Solidaire (OFS)

Les OFS sont des organismes sans but lucratif qui consacrent "tout ou partie" de leur activité au logement et aux équipements collectifs. Ils ont "la faculté d'affecter durablement" du foncier bâti (ou non), dont ils restent propriétaires, à la construction ou la gestion de logements en accession à la propriété ou en location pour des ménages sous plafonds de ressources (afin de se constituer un parc pérenne), via des baux de longue durée qui permettent de dissocier les propriétés du sol et du bâti (en l'occurrence, le bail réel solidaire).

[Retour](#)

Opérations de reconstitution de l'offre de logements démolis

Elles visent à compenser l'offre démolie dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et à rééquilibrer l'offre locative sociale à l'échelle des agglomérations. Exemple d'opérations : construction de logements, acquisition de logements en Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA), acquisition de logements ou d'immeubles avec ou sans travaux d'amélioration, acquisition de locaux ou d'immeubles en vue de leur transformation en logements locatifs sociaux.

[Retour](#)

Opérations de requalification de logements existants

La requalification a pour ambition de redonner un nouveau cycle de vie au bâtiment avec une attractivité renforcée, dans une équation économique qui sera d'autant plus intéressante à l'avenir que le bilan environnemental permettra de valoriser les économies « d'énergie grise ».

Exemples d'opérations : réhabilitation de logements locatifs sociaux, travaux visant le label Haute Performance Energétique (HPE) ou Bâtiment Basse Consommation (BBC).

[Retour](#)

Politique de la ville

La politique de la ville est une politique de cohésion urbaine et de solidarité, nationale et locale, envers les quartiers défavorisés et leurs habitants. Elle se déploie sur des territoires infra-urbains appelés « quartiers prioritaires de la politique de la ville », caractérisés par un écart de développement économique et social important avec le reste des agglomérations dans lesquelles ils sont situés.

[Retour](#)

Quartiers prioritaires de la politique de la ville

Les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) remplacent désormais les zonages formés par les zones urbaines sensibles (ZUS) et les contrats urbains de cohésion sociale (CUCS).

[Retour](#)

ActionLogement 
SERVICES

21 quai d'Austerlitz CS 41455 - 75643 Paris Cedex 13
www.actionlogement.fr

Société par Actions Simplifiée au capital de 20.000.000 €
824 541 148 R.C.S. PARIS - Immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 17006232 - Société de financement agréée et contrôlée par l'ACPR

Action Logement Services

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2022)



Rapport de l'un des commissaires, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2022)

Action Logement Services

21 Quai d'Austerlitz
CS 41455
75643 Paris Cedex 13

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Action Logement Services (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1862, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A.225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant : les politiques présentées ne mentionnent pas d'objectifs chiffrés.

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 63, rue de Villiers 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, www.pwc.fr*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles et du Centre. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'Administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées), fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mai 2023 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 18 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Conformité, Contrôle de gestion, Qualité, Organisation et transformation, Ressources humaines, Formation.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Paris, le 5 mai 2023

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

 **Jérôme-Eric GRAS**

Jérôme-Eric Gras
Associé



Anne Parenty
Associée Reporting de durabilité

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs : (KPI / Quantitatif)

- Taux de participation formation LCB-FT, nombre de conflits intérêts suspectés-avérés,
- Taux de participation formations RGPD & Cybersécurité, nombre de failles sécurité déclarées CNIL, de demandes exercées de droits,
- Part de produits de diversification (par rapport aux opérations engagées et logements financés) et volume de contreparties foncières, taux de couverture globale "ACV", nombre logements reconstitués & requalifiés, de logements co-financés, de logements en accession sociale, de logements jeunes financés, de primes accession distribuées, de mobili-jeunes et de garanties VISALE signées,
- Nombre de salariés accompagnés et de missions complémentaires réalisées par le service d'accompagnement, nombre d'aides financières mobilisées, nombre d'engagements réciproques signés, montant de la dotation des enveloppes dédiées aux Aides aux Salariés en Difficulté et à l'ingénierie sociale, montant fonds engagés Ukraine, nombre d'aides sur quittance accordées,
- Nombre de logements bénéficiaires aide à la performance énergétique, nombre de logements rénovés, nombre d'aides Mobili-Pass délivrés, nombre de logements démolis et reconstruits, nombre de tonnes de déchets récoltées et recyclées, Kg de mégots de cigarettes recyclés, tonnes de DEEE, nombre de fournisseurs intégrant des critères RSE,
- Taux de satisfaction global des bénéficiaires, des bailleurs et des entreprises, baromètres satisfaction client actifs, taux satisfaction bénéficiaires et bailleurs VISALE, taux de satisfaction des bénéficiaires aide à la rénovation énergétique, nombre de retours questionnaires, nombre bulletins reportant l'activité de traitement de réclamations, nombre de réclamations clients et nombre traitées, moyenne mensuelle d'appels reçus et de mails traités, taux de qualité du service CRC, nombre d'évaluations de la qualité d'accueil en agence,
- Taux d'acceptation des accords, nombre d'accords et d'avenants signés, nombre de représentants de proximité,
- Taux de collaborateurs formés, nombre de postes pourvus en CDI et en interne, nombre d'offres publiées sur id'Aljob, nombre d'heures de formation en e-learning, taux de masse salariale dédiée aux formations, nombre de réunions de la CSSCT et CQVT, nombre de dossiers traités liés au harcèlement au travail, nombre de bénéficiaires et d'entretiens liés aux suivis des risques psychosociaux, taux de collaborateurs équipés de kits de télétravail,
- Taux d'emploi des travailleurs handicapés, nombre d'aménagement de postes, nombre de formations dispensées et de stagiaires formés sur le sujet,
- Index égalité Femmes / Hommes, note de l'indicateur "écart de rémunérations F/H", nombre de mobilités intra UES, nombre de contacts victimes de violences intrafamiliales et d'accompagnement, nombre de contrats de cautionnement.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Existence : d'un Comité Sécurité, de formulaires de contrôles des données personnelles, d'un registre de traitements,
- Existence d'une politique : d'efficacité énergétique des bâtiments et des équipements, d'Achat Groupe,
- Signature d'un accord relatif au télétravail et travail délocalisé,
- Existence d'un comité d'amélioration des parcours clients et d'un plan d'action qualité,
- Mise en place d'un PERCOL à la place du PERCO, organisation de la 3ème édition des bonnes pratiques RH,
- Organisation de la semaine QVT, existence de journées de sensibilisations aux risques psychosociaux et d'une enquête QVT, aménagement des locaux afin d'améliorer les conditions de travail,
- Existence d'un bilan handicap présenté en CQVT et CSSCT, Inscription du Référent Handicap au Réseau des Référents Handicap, travail en collaboration avec CAP emploi et avec le réseau GESAT,
- Signature des accords de Mixité et de Diversité Egalité des Chances.