

ActionLogement 
SERVICES

**DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE**

2 0 2 1



Exercice désormais récurrent, la Déclaration de Performance Extra-Financière est un formidable levier de **mise en perspective de l'impact social de l'ensemble des missions** d'Action Logement Services.

L'ambition d'Action Logement Services est de progresser de manière continue afin d'offrir, à travers la lecture de ce rapport une **information fiable et transparente** quant aux **enjeux de développement durable** pour notre société et leurs réalisations concrètes, source d'implication des collaborateurs et moteur d'un développement cohérent.

Acteur de référence dans les domaines du financement du logement social et du logement intermédiaire comme de l'amélioration et de la rénovation de l'habitat, Action Logement Services a structuré son organisation interne afin de **mobiliser efficacement ses collaborateurs** et participe de la force de son engagement en faveur d'une société empreinte de **justice sociale et environnementale**.

Pour ce faire, le **programme de financement** d'Action Logement Services se concrétise par des **émissions obligataires 100% durables**. Vecteur d'une performance responsable, mesurable par les investisseurs notamment à travers la production d'outils de *reporting* dédiés, le programme de financement de notre société est aussi une opportunité de favoriser des projets s'inscrivant dans les **objectifs de développement durable** (ODD) définis par l'**Organisation des Nations Unies**.

Notre modèle d'affaires traduit **notre contribution à ces objectifs de développement durable** et la capacité d'Action Logement Services à intégrer dans sa réalité quotidienne les indicateurs afférents, ce qui constitue une très grande source de satisfaction.

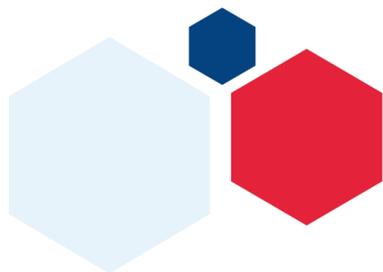
Ces éléments mettent en effet en avant la maturité d'ores et déjà atteinte par Action Logement Services dans ce domaine majeur.

Porteur de sens, porteur d'un message fort d'engagement d'Action Logement Services et à travers elle du groupe Action Logement, la Déclaration de Performance Extra-Financière concrétise **l'implication des collaborateurs et leur participation active aux projets du groupe**, inscrits dans la **durabilité et la performance globale**.

Bonne lecture,

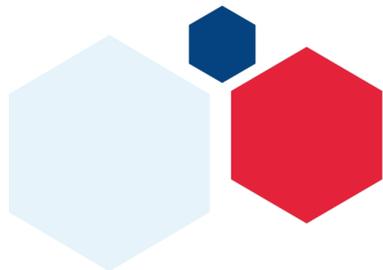
Alain KAUFFMANN
Vice-président ALS

Joël CHERITEL
Président ALS



SOMMAIRE

Présentation d'Action Logement Services	p.4
Les faits marquants 2021	p.5
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.30
7. Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise	p.34
8. Veiller à la qualité de vie au travail (QVT)	p.37
9. Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap	p.41
10. Veiller à l'égalité Femmes – Hommes	p.45
Glossaire	p.49



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** et indépendamment de son statut de société par actions simplifiée unipersonnelle, 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 2021) :

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

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, au motif que celles-ci ne font pas partie de ses principaux risques.

2020/21

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'exercice 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

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 désigner des candidats locataires salariés pour l'attribution de logements sociaux, intermédiaires ou libres au profit de salariés des entreprises versant la PEEC, *via* la **plateforme de solution locative digitalisée AL'in**.

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.

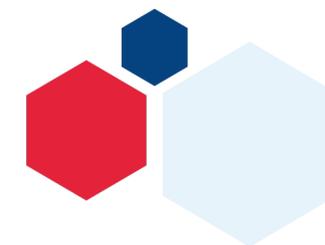
4 La participation à des programmes nationaux en soutien à la mise en œuvre des politiques publiques du logement et de la ville



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 **222 territoires** éligibles, sur le volet immobilier de leur projet de revitalisation des centres de villes moyennes.

¹ La participation à l'effort de construction regroupe la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), la Participation des Employeurs Agricoles à l'Effort de Construction (PEAEC) et la Participation Supplémentaire des Employeurs à l'Effort de Construction (PSEEC – versement volontaire)



L'année 2021 a été marquée par une forte accélération de l'activité, avec près de **7,5 Mds€** engagés :

Accompagnement de près de **795.000 familles**, soit une hausse de plus de **+148.000** bénéficiaires (+23 %) par rapport à 2020

Poursuite de la progression de l'accompagnement des salariés en situation de fragilité avec la hausse de l'assistance des salariés en difficultés (**+44 %**) et du Cil Pass Assistance² (**+7 %**)

Accroissement du montant des engagements en faveur des personnes morales en particulier dans le cadre des programmes nationaux Action Cœur de Ville (ACV) et Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)

Forte progression de la **contribution aux politiques nationales** (**+455 M€**)

La signature en février de l'avenant à la Convention quinquennale et au Plan d'Investissement Volontaire (PIV) pour accompagner le plan de relance de l'Etat, conduisant à un engagement global 2018-2022 porté à **25,4 Mds€**¹, autour de



4 objectifs :

- L'accompagnement de **20.000** salariés accédant à la propriété d'un logement (« prime accession »)
- Le soutien supplémentaire à la production de **250.000** logements sociaux et abordables en 2 ans
- La sécurisation des parcours et l'accompagnement des jeunes et des salariés (mobilité, salariés en difficulté et VISALE)
- Un engagement supplémentaire de **1,4 Md€** au profit du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)

2021 a également été l'année de la **structuration de la démarche de développement durable** du groupe Action Logement par Action Logement Groupe, association faîtière du groupe, articulée autour de



5 ambitions majeures qui réaffirment les engagements du groupe Action Logement 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

Ces ambitions se déclinent en différents engagements, en faveur desquels Action Logement Services se mobilise concrètement à l'échelle de ses responsabilités et sur le périmètre de ses activités.

¹ 24 Mds€ dans l'Avenant PIV de 2019

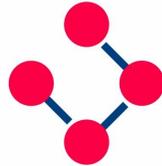
² Service d'assistance logement dédié aux salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel

Acteurs de l'économie sociale et solidaire, notre modèle d'affaires est notre vocation :
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)
- 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 :

- **2.798** collaboratrices et collaborateurs
- **79,7 %** de femmes
- **66,2 %** de techniciens, **33,8 %** de cadres

Proximité :

- **13** délégations régionales et **152** implantations géographiques

Ressources financières :

- **1.486 M€** de collecte nette des entreprises (39.392 entreprises cotisantes)
- **1.199 M€** de retours de prêts
- **2 Mds€** d'émissions de dettes obligataires

Ressources énergétiques :

- Emission de **24.100 tCO2e** (soit 8 tCO2e/ ETP) (BEGES 2020 sur les scopes 1, 2 et le scope 3 en amont)

Réseau de partenaires :

290 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

...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 :

- **93 %** : Index Egalité Femmes-Hommes
 - **4,11 %** : taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap¹
- Formation :
- **68,9 %** de collaborateurs formés

Entreprises et salariés :

- Mobilisation de **3.355 M€** au titre du financement des bailleurs sociaux et intermédiaires
- Distribution de **788.925** aides et services aux salariés
- **105.198** attributions locatives

Soutien aux publics fragilisés :

- Mobilisation de **32 M€** pour la délivrance de **13.775** aides spécifiques à **10.920** bénéficiaires

Etat et programmes nationaux

- **1.459 M€** mobilisés à destination des politiques nationales en faveur du logement
- **272 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 :

- **49.755** logements bénéficiaires de l'aide à la rénovation énergétique
- **12.826** logements rénovés (parc social et parc privé)²

NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS EXTRA-FINANCIERS

Accompagnement des plus modestes :

- **22.118** salariés accompagnés dans le cadre du dispositif d'accompagnement social
- Soutien des personnes en situation de rupture d'hébergement : **2.469** bénéficiaires (triplément du nombre de bénéficiaires depuis 2019)

Lutte contre les fractures territoriales :

Diversification de l'offre de logements :

- **219** opérations de diversification sur un total de 361 opérations engagées dans le cadre du Programme Action Cœur de Ville
- **9.078** contreparties foncières (en équivalents logements) dans le cadre des conventions pluriannuelles Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)

Qualité de service :

- **85 %** de satisfaction des bénéficiaires de l'accompagnement des salariés en difficulté
- **87 %** de satisfaction des bénéficiaires de prêts (personnes physiques)
- **98 %** de satisfaction recueillie auprès des bailleurs vis-à-vis de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'Action Logement Services

¹ Supérieur à la moyenne du secteur (Activités financières et assurance) ; ² Dispositifs NPNRU et ACV

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	83 % 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"> 81 % de collaborateurs formés (e-learning) au module Conformité (RGPD et Cybersécurité) 2 déclarations de failles 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"> 61 % des 361 opérations engagées au titre du Programme ACV¹ portent sur des produits de diversification 9.078 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>	  
<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"> 22.118 salariés accompagnés par le Service accompagnement social 13.775 aides financières mobilisées, soit 10.920 bénéficiaires 5.835 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 24.100 tCO2e (soit 8 tCO2e/ ETP) (BEGES 2020 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>	  

¹ Action Cœur de Ville

² Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

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
<u>6. 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"> 85 % des bénéficiaires de l'Accompagnement des Salariés en Difficulté satisfaits 98 % de satisfaction recueillie auprès des bailleurs vis-à-vis de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'ALS Délai moyen de réponse aux réclamations : 12 jours Taux de décroché moyen : 85% 	<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				
<u>7. 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 : 7/11, soit 64 %	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 
<u>8. 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"> 68,9% des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation Mobilité interne : 47,56 % des postes pourvus en CDI en interne 	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
<u>9. 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	4,11 % : taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap (sur la base de la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés - DOETH) (périmètre ALS et ses filiales)	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 
<u>10. 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	93/100 : 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**, l'**octroi de garanties** 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**.

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

83%

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

(taux de réalisation du module de formation depuis le début de sa création sur la base des effectifs au 31/12/2021)

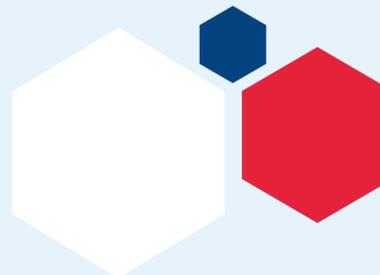
79 % en 2020

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 d'affirmer fortement les **objectifs d'exemplarité et d'éthique**, fondamentaux pour le groupe 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 et mise en œuvre depuis le 1^{er} 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. Cette charte 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.



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	38 suspicions de conflits d'intérêts remontées en 2021 - 31 en 2020 Parmi ces 38 suspicions et après analyses, 2 conflits d'intérêts avérés ont été identifiés et ont nécessité un plan d'action en vue de pallier le risque - 4 en 2020
	Initiation d'une démarche de constitution de la cartographie des risques de conflits d'intérêts	Démarche impliquant un travail collaboratif avec les métiers, en cours de finalisation à la date d'établissement de la présente déclaration
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	Remontée d' 1 alerte sur le périmètre d'ALS, suivie de la mise en œuvre d'un plan d'action ayant permis de la clôturer
Sensibilisation et formations	Déploiement d'une formation E-Learning groupe destinée à l'ensemble des collaborateurs sur la base de la charte de déontologie	1.787 collaborateurs d'ALS et de ses filiales ont réalisé le module sur 2.785 inscrits et présents dans les effectifs au 31/12/2021, soit un taux de réalisation de 64% - 49 % en 2020
	Dispense d'une formation Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) approfondie et opérationnelle en présentiel par la Direction de la Conformité, à l'attention des CSP*	45 collaborateurs ont suivi cette formation, dont la dispense se poursuit en 2022 - 79 en 2020 <small>*Centre de services partagés - « back office » en charge de l'analyse des dossiers</small>



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 efficiente** 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, Ma Nouvelle Ville, Astria Foncier et Solendi Expansion, ainsi que pour l'Association Soli'AL dont ALS est membre de droit.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

81%

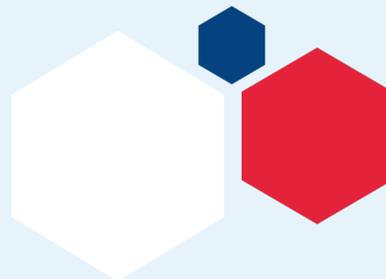
des collaborateurs ont suivi les formations du module Conformité (RGPD et Cyber sécurité)

72% en 2020

2

déclarations initiales de failles de sécurité auprès de la CNIL, y compris une faille constatée chez l'un de nos prestataires, sans gravité pour les données à caractère personnel des personnes concernées

4 en 2020



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

Réalisation de **19 tests de sécurité** réalisés via la plateforme Bug Bounty (communauté d'experts en cybersécurité ayant recours à des hackers éthiques), ayant donné lieu à la mise en place de **12 plans d'actions de remédiation**

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

Tenue d'un comité bihebdomadaire 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

81 % des collaborateurs ont suivi les formations du module Conformité (RGPD et cybersécurité)

Revue du contenu des formations et adaptation des outils pédagogiques, en lien avec Action Logement Formation, dans l'objectif d'accroître le taux d'apprentissage (déploiement opérationnel en 2022)

Ré internalisation de la réalisation des campagnes de faux-phishing (achat d'une plateforme dédiée)

Réalisation de tests et de paramétrages en vue du déploiement effectif de la plateforme en 2022

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)

387 demandes d'exercices de droit reçues et traitées

4 plaintes adressées à la CNIL concernant ALS et ses filiales

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

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

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

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

125 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 :

- **61%** des 361 opérations engagées au titre du Programme
- **35%** des 5.249 logements financés

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



Agence Nationale
pour la Rénovation
Urbaine

Les conventions pluriannuelles conclues dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouveau Urbain ont permis d'obtenir **9.078** contreparties foncières (en équivalent logements) - 7.929 en 2020

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, particulièrement importants dans la période de crise sanitaire ;
- 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 **450** 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 **222** territoires éligibles, soit **18 millions** d'habitants, 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 de **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)	88% : proportion de villes couvertes par des actions au titre du Programme ACV, sur les 222 territoires éligibles au Programme - 78 % en 2020
	Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)	305 conventions pluriannuelles NPNRU conclues avec des <u>Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville</u> (450 Quartiers au total) - 266 en 2020
Renforcement et renouvellement de l'offre de logement	Déploiement de l'offre sociale	143.097 droits de réservation négociés au total (tous dispositifs confondus) (129.978 en 2020), dont 27.960 exercés au titre de la première occupation des logements considérés
	Déploiement de solutions de financement sous forme de prêts en direction des bailleurs sociaux pour reconstituer et requalifier les logements locatifs sociaux (renouvellement urbain)	57.993 logements reconstitués dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements démolis et 7.651 droits de réservations associés à cette reconstitution 90.655 logements requalifiés dans le cadre de la requalification des logements sociaux et 17.082 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 122 M€ (déploiement effectif des opérations à partir de 2022)
	Contribution à la sobriété foncière et à la limitation de l'étalement urbain : reconstruction de la ville sur elle-même et accroissement du nombre de logements à périmètre urbain constant (construction de logements sur du bâti déjà urbanisé)	102.787 m² économisés par les logements financés dans le cadre du Programme ACV - 66.900 en 2020 245.900 m² économisés par les logements financés par ALS au titre du programme NPNRU
	* Filiale d'Action Logement Immobilier	
Accompagnement de la rénovation du parc privé et de l'amélioration du niveau de performance énergétique des logements	Déploiements des dispositifs : <ul style="list-style-type: none"> • ACV à destination des investisseurs et bailleurs privés • Plan d'Investissement Volontaire (PIV) à destination des personnes physiques : soutien à la réalisation de travaux de rénovation énergétique (zones B2, C et territoires ACV) 	672 logements pour 34,6 M€ (Programme ACV) - 325 logements pour 16,3 M€ en 2020 49.755 logements pour 899 M€ (Plan d'Investissement Volontaire) - 20.988 logements pour 369 M€ en 2020

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)

119.201 logements cofinancés, tous dispositifs confondus

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) »

Production nouvelle et qualitative de logements, susceptible d'attirer de nouveaux publics sur les territoires concernés :

9.078 contreparties foncières (en équivalent logements) obtenues dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU - 7.929 en 2020

Financement de **14.961 logements** dont :

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

50 logements mobilisés par contractualisation LPE avec des bailleurs - 124 en 2020

Lancement de la Prime Accession

1.777 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)

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)

Mise en place du dispositif de financement des OFS pour un montant global de réservation de crédit de **43,9 M€** et **3,7 M€** engagés

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

9.881 logements jeunes financés dont :

671 dans les communes éligibles au Programme ACV - 366 en 2020

9.040 logements jeunes financés au titre du droit commun - 8.940 en 2020

170 logements jeunes financés au titre du NPNRU - 208 en 2020

<p>Mixité urbaine</p>	<p>Soutien à des opérations immobilières intégrant logements et autres usages (bureaux, commerces, etc.)</p> <p>Financements d'équipements publics et des commerces (Politique de renouvellement urbain*)</p>	<p>1.110 logements financés dans des opérations de mixité fonctionnelle dans les communes éligibles au Programme ACV - 1.211 en 2020</p> <p>663 équipements de proximité (écoles, gymnases, crèches ...) dans le cadre des Conventions NPNRU - 590 en 2020</p> <p>177 immobiliers économiques (pépinières d'entreprises, centres commerciaux...) - 150 en 2020</p> <p>*Financement indirect dans le cadre du soutien d'Action Logement Services à l'ANRU</p>
<p>Accompagnement des salariés dans l'objectif du maintien du lien emploi-logement, que la crise sanitaire et le développement du télétravail sont susceptibles de repenser de façon plus qualitative (aménagement du logement) que géographique</p>	<p>Soutien des salariés fragilisés par la crise sanitaire</p>	<p>Attribution de 42.026 aides dont 13.775 aides aux salariés en difficulté et 28.251 aides au chômage partiel</p>
	<p>Soutien aux saisonniers du secteur agricole fragilisés par la crise sanitaire</p>	<p>Attribution de 1.479 aides aux saisonniers du secteur agricole</p>
	<p>Accompagnement de la mobilité professionnelle</p> <p>Déploiement des dispositifs d'aides Mobili-Pass, Mobili-Jeunes, Mobilité Emploi Logement</p> <p>Garantie VISALE (caution locative gratuite permettant la couverture du loyer et des charges locatives en cas d'impayés, une solution gagnant-gagnant pour le locataire et le propriétaire)</p> <p>Déploiement du dispositif Louer pour l'emploi (LPE) (sécurisation du paiement des loyers, proposition de garantie pour les dégradations locatives et financement le cas échéant des travaux de rénovation énergétiques)</p>	<p>27.927 Mobili-Pass - 18.276 en 2020 - et 97.008 aides Mobilité Emploi Logement (40.849 en 2020) pour favoriser la mobilité professionnelle</p> <p>97.297 Mobili-Jeunes - 117.851 en 2020 - pour alléger les charges des étudiants et alternants</p> <p>227.016 garanties VISALE signées - 157.116 en 2020</p> <p>50 logements réservés par contractualisation LPE avec des bailleurs - 124 en 2020</p>

Accompagnement des publics fragiles

Démolition de vieux foyers habités par des travailleurs migrants, qui sont relogés (mise en œuvre du Plan de Traitement des Foyers de Travailleurs Migrants - PTFTM)

Cofinancement de **1.837 logements** au titre du PTFTM* (droit commun) et **610** au titre du NPNRU

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 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)

7.599 logements cofinancés sur les territoires d'Outre-Mer

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

Après un exercice 2020 consacré à la définition des produits :

18 conventions « Innovation » conclues avec différentes parties prenantes (notamment associations, collectivités locales, entreprises sociales pour l'habitat), pour un montant global d'engagement de **8,7 M€**

4 financements pour un montant de **213.767 €**

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 par ex.) ou vivant dans des conditions de logement très difficiles (logement privé de confort, surpeuplé etc.). 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 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, qui, 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*, 2022

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, demandeurs d'emploi de moins de 12 mois de ces mêmes secteurs

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, etc.

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

22.118

salariés accompagnés par le Service Accompagnement social – 20.706 en 2020

13.775

aides financières mobilisées (9 600 en 2020), soit **10 920** bénéficiaires – 7.605 en 2020

5.835

Missions d'accompagnement social déployées – 3.006 en 2020*

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

<p>Accompagnement individualisé des salariés</p>	<p>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</p>	<p>Animation d'un réseau de 169 conseillers sociaux dont les 2/3, <i>a minima</i>, sont diplômés du champ social</p> <p>48.122 contacts pris en charge par les équipes, donnant lieu à 27.857 diagnostics et 22.118 contrats d'engagements réciproques</p>
	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> En 2021 et 2022, 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€ Simplification de l'offre destinée aux salariés en difficulté, passant de 8 produits (5 subventions, 3 prêts) à 4 produits (1 prêt, 1 subvention et 2 aides mixtes) Délivrance de 13.775 aides spécifiques à 10.920 salariés pour un montant de 31,6 M€ - 21,9 M€ en 2020, toutes natures de fonds confondus
	<p>Mobilisation et financement d'un réseau d'associations pour l'accompagnement des salariés présentant des situations de fragilité singulières, en particulier en 2021, en situation de rupture d'hébergement ou de logement</p>	<p>290 partenaires - 260 en 2020, majoritairement des associations agréées, financés par les fonds ingénierie sociale pour un montant de 18,7 M€ - 9,9 M€ en 2020</p>
<p>Adaptabilité à des problématiques spécifiques et caractéristiques de l'exercice 2021</p>	<p>Soutien des personnes en situation de rupture d'hébergement ou de logement, dont le volume est prépondérant au cours de l'exercice</p>	<p>Triplement du nombre de bénéficiaires de l'aide à l'hébergement en 2019 et 2021, passant de 805 à 2.469 ménages</p> <p>Près de 5,8 M€ engagés à ce titre (18,5% du montant total des ASD engagées), le double de 2020 et 7 fois plus qu'en 2019</p> <p>Sollicitation des acteurs locaux du logement et de l'action sociale, mais également des partenaires grâce auxquels et si besoin, les salariés les plus fragiles peuvent bénéficier d'un suivi sur plusieurs mois afin de permettre l'amélioration durable de leur situation</p>

Sollicitation des partenaires pour mener des expérimentations ou des actions favorisant le lien emploi-logement aux niveaux national et local

Partenariat avec **Soli'AL**, association du groupe en partie bénéficiaire de l'abondement issu de l'avenant à la Convention quinquennale signé le 15 février 2021

Mise en place d'un dispositif de prévention des impayés locatifs au bénéfice des bailleurs adhérents de l'association, leur permettant d'accompagner leurs locataires

Partenariat entre l'**Association pour la Réinsertion sociale (ARS 95)** et l'agence ALS Île-de-France : accompagnement de chargés d'insertion professionnelle de toutes les Structures d'Insertion pour l'Activité Économique (SIAE) du département du Val d'Oise dans le domaine du logement

Animation d'une **soixantaine d'actions collectives** et ludiques sur le terrain au bénéfice des salariés en insertion (appropriation du logement, droits et devoirs du locataire, accès au logement, budget)

Intervention conjointe de l'**Union Départementale des Associations Familiales du département de Meurthe-et-Moselle (UDAF 54)** et de l'agence ALS Grand Est pour renforcer l'accompagnement social de salariés propriétaires d'un logement situé au sein d'une copropriété dégradée à Jarville la Malgrange* aux fins de favoriser le maintien dans le logement en mobilisant si possible les subventions PIV Copropriétés Dégradées (20 000 € pour les propriétaires occupants), l'accompagnement dans les démarches et pour certains, le dépôt d'un dossier de surendettement

Une **vingtaine de ménages** ont été contactés (10%) et 16 ont bénéficié d'un accompagnement, grâce auquel 13 d'entre eux n'ont pas eu de reste à charge financier

Cet accompagnement complémentaire a permis de rassurer les ménages mais également la collectivité sur la capacité des copropriétaires à supporter ces travaux lourds, et a favorisé le maintien dans le logement.

*En complément de l'action menée par l'Association AMLI, à qui la région a confié une mission de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS)

Lutte contre la fracture numérique :

commande conjointe des associations **SOLIHA, des CLLAJ*** des métropoles lyonnaise et grenobloise et de **Valence**, et de l'agence ALS Auvergne-Rhône-Alpes, d'une étude auprès de deux sociologues pour mieux connaître les freins à l'usage du numérique dans l'accès aux aides, de plus en plus dématérialisées

*Comités locaux pour le logement autonome des jeunes

Repérage et accompagnement des clients dans l'accès aux services, par des volontaires en service civique et des collaborateurs d'ALS formés par Emmaüs Connect

Réalisation de questionnaires exploités par les sociologues et production d'une étude sociologique riche d'enseignements quant aux nombreuses variables entrant dans la construction d'une difficulté numérique, notamment :

- le type d'aide sollicitée (parcours long ou court)
- l'équipement (le smartphone plutôt que l'ordinateur)
- la situation culturelle et sociale des personnes
- la non-maîtrise du langage administratif
- le manque de confiance et le besoin de réassurance

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.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

24.100 tCO₂e*

ont été émis sur l'année 2020 (soit 8 tCO₂e/ ETP)

*tonne équivalent CO₂

(Source : Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) 2020 réalisé sur les scopes 1, 2 et le scope 3 en amont)

POLITIQUE

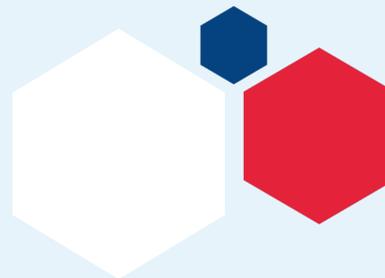
En se mobilisant dans la **lutte contre la précarité énergétique**, le groupe paritaire entend souligner son engagement en faveur du développement durable, un élément clé de son utilité sociale.

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, expérimentation de l'utilisation de véhicules électriques de service
- de recyclage et de valorisation des déchets
- de comptabilisation et de réduction des émissions de gaz à effet de serre, par l'établissement du Bilan des Emission de Gaz à Effet de Serre (BEGES)
- d'achats responsables



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 environnementaux¹.

Au 31 décembre 2021, **3 Mds€** au global ont été levés dans le cadre de ce programme d'émissions dont 2 Mds€ au cours de l'exercice 2021.

Performance énergétique des logements	<p>Déploiement, dans le cadre du PIV, de l'aide à la performance énergétique des logements : subvention, au bénéfice de salariés à revenus modestes, d'un montant maximal de 20.000 € et pouvant être complété par un prêt d'un montant maximal de 30.000 €, pour financer des travaux d'amélioration thermique² et contribuer ainsi pour eux à des gains significatifs en termes de pouvoir d'achat</p>	<p>49.674 logements ont bénéficié de l'aide à la rénovation énergétique pour 898 M€ :</p> <ul style="list-style-type: none">• 43% des dossiers portent sur des demandes d'isolation thermique• 58% des travaux concernant le système de chauffage• 41% des dossiers comporte le passage à une énergie renouvelable <p>Soit environ 13,4 M de MWhc* économisés</p> <p>* Mégawatt-heures cumac : expriment le cumul d'économie d'énergie annuelle de l'action de rénovation</p>
	<p>Accompagnement de la rénovation énergétique des parcs et de l'amélioration du niveau de performance énergétique des logements par le dispositif NPNRU et le dispositif ACV à destination du parc social et du parc privé</p>	<ul style="list-style-type: none">• 1.311 logements rénovés pour 70,7 M€ financés par ALS dans le cadre du Programme Action Cœur de Ville (ACV)• 12.154 logements rénovés aux normes BBC et/ou HPE (labels nécessaires pour être éligible à un financement de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine - ANRU) pour 166,6 M€ financés par ALS dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)
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>27.927 aides MOBILI-PASS délivrées</p>

¹ Voir Rapport sur l'allocation des fonds issus des émissions obligataires : [als-reporting_allocation_des_fonds-vf-2020.pdf \(actionlogement.fr\)](#)

² Isolation thermique (murs, combles, plancher), remplacement d'un système de chauffage ou d'eau chaude sanitaire utilisant une source d'énergie renouvelable

Limitation de l'artificialisation des sols

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 (construction / requalification de logement social sur du bâti déjà urbanisé)

- **245.900 m²** économisés par les logements financés par ALS au titre du nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)
- **102.787 m²** économisés par les logements financés par ALS au titre du Programme Action Cœur de Ville (ACV)

Mobilisation des financements issus du Fonds Friches, complémentaires avec les financements déployés dans le cadre du Programme Action Cœur de Ville (ACV), permettant la mise en œuvre d'opérations ambitieuses et complexes dans un objectif de sobriété foncière

- **25 dossiers** engagés depuis 2019 ont bénéficié de financements supplémentaires *via* le Fonds Friches (appels à projet dans le cadre des éditions 1 et 2 du Fonds Friches)
- Contribution à la création d'environ **30 000 m²** de surface habitable grâce à la reconversion de friches

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

5.413 logements démolis et **1.295 logements construits**

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

<p>Efficacité énergétique des bâtiments</p>	<p>Poursuite de la sélection de nouvelles implantations efficaces énergétiquement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etude de l’efficacité énergétique des bâtiments dans le choix des nouvelles implantations • Attention particulière portée à l’équipement du bâtiment avec des éclairages à LED et des détecteurs de présence pour réduire les consommations et ainsi l’empreinte carbone
<p>Gestion des déplacements professionnels</p>	<p>Equiper toutes les directions régionales pour permettre la visioconférence en salle de réunion</p>	<p>Poursuite des équipements (écran) des salles de réunion en fonction des déménagements</p>
	<p>Equiper les collaborateurs de matériel adéquat permettant la visioconférence / les conférences téléphoniques pour réduire les déplacements</p>	<p>97% des collaborateurs sont équipés d’un ordinateur portable et tous disposent d’un accès au pack Office 365 qui comprend la solution Teams (conférences téléphoniques et visioconférences). L’accord d’entreprise sur le télétravail permet également une réduction des déplacements en voiture</p>
<p>Recyclage et valorisation des déchets</p>	<p>Dès que possible (propriété du bâtiment), mise en place de contrats de tri sélectif des déchets et des produits de ménage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au siège social depuis 2019 • dans les agences au fur et à mesure des renouvellements de contrats et de la rationalisation des implantations 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 20 tonnes de déchets (papier, cannettes, bouteilles plastique, etc.) recyclées sur le seul siège social et quelques 30,9 kilogrammes de mégots de cigarettes recyclés • Sur certains sites : mise en place de contrats <i>ad hoc</i> pour le recyclage des masques et produits respectueux de l’environnement inclus dans les contrats de prestataire de ménage (politique en cours de déploiement au niveau national)
	<p>Traitement spécifique des matériels téléphonique et informatiques obsolètes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecte, • Tri entre les matériels et accessoires réutilisables et à détruire (valorisation des déchets) • Effacement sécurisé des données • Reconditionnement du matériel ou tri et traitement des déchets lorsque le matériel n’est pas réutilisable <p>Initiation d’une réflexion sur une politique informatique « Green » consistant à privilégier la réparation au remplacement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des opérations de traitement des déchets DEEE (Déchets d’Équipements Électriques et Électroniques) par Recyclea, filiale du Groupe SCC, qui a obtenu le statut d’ESUS (Entreprise Solidaire d’Utilité Sociale) et est membre de l’UNEA (Union Nationale des Entreprises Adaptées) • Tri et recyclage de plus de 31.000 kg de déchets DEEE

Politique d'achats écoresponsables

Initiation des travaux sur la démarche achats responsables au niveau du groupe Action Logement, y compris s'agissant des fournisseurs de services (ménage, etc.), en intégrant dans les appels d'offres, lorsque c'est pertinent, une clause sur la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) des entreprises soumissionnaires

- Structuration de la démarche achats responsables au niveau du groupe Action Logement
- Elaboration d'une grille de critères environnementaux pour les appels d'offres permettant de noter et d'apprécier la qualité des offres sur ces critères

Comptabilisation et réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) (périmètre ALS et ses filiales)

Etablissement annuel du BEGES¹, dans l'objectif d'identifier des leviers d'actions pour réduire les émissions

Réalisation par ALS de son 1^{er} BEGES sur le périmètre de l'exercice 2020 :

- Étude des scopes obligatoires 1 et 2 portant sur l'énergie directe et indirecte
- Étude d'une partie du scope 3, correspondant aux émissions intervenant en amont de la réalisation de ses activités par l'entreprise (catégories 1 à 8 du GHG Protocol)

Etablissement d'un **plan de transition**, à partir de 2022, formulé autour de 2 axes :

- fiabiliser le BEGES
- diminuer les émissions de gaz à effet de serre

Emission de **24.100 tCO₂e²** (soit 8 tCO₂e/ ETP) sur l'exercice 2020, dont près de **98%** proviennent de 4 postes :

- les entrants, c'est-à-dire les achats de biens et de services, représentant plus de la moitié du volume total des émissions de GES
- les immobilisations
- l'énergie
- les déplacements

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

² Tonne équivalent CO₂ : indice introduit dans l'« IPCC First Assessment Report » du Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat (GIEC), permettant de comparer les impacts des gaz à effets de serre (cumul tous types de gaz confondus – indice unique)



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

- **85 %** des bénéficiaires de l'Accompagnement des Salariés en Difficulté se déclarent satisfaits - 84 % en 2020
- **87 %** des personnes ayant obtenu un prêt auprès d'ALS (Accession, Travaux ou AIDES LOCA-PASS®) se déclarent satisfaites - 90 % en 2020
- **Une offre de prêts déterminante** dans la réalisation des projets des bénéficiaires puisque seulement 69 % de ceux qui se les voient refuser vont au terme de leur projet - 60 % en 2020
- **98 % de bailleurs** se déclarent satisfaits quant à la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'ALS en 2021
- **Un délai moyen de 12 jours** pour répondre aux réclamations - 14 jours en 2020 ; 32 jours en 2019. Cette amélioration a pu être observée grâce à une montée en compétence des chargés de traitement et donc une plus grande prise en charge des réclamations de 1^{er} niveau sans sollicitation du métier

POLITIQUE

En 2021, les équipes sont restées mobilisées pour améliorer la satisfaction de nos clients, dans un contexte sanitaire toujours délicat :

- Avec le prolongement de la crise sanitaire et ses conséquences économiques, poursuite de l'accompagnement par Action Logement des salariés impactés en prolongeant l'**aide à la prévention des impayés de loyer**, visant à soulager les charges des foyers modestes ayant subi notamment une période de chômage prolongée ou une promesse d'embauche non honorée
- Poursuite de la dématérialisation des parcours avec la **digitalisation de l'offre Accession**
- Succès des dispositifs de **rénovation énergétique** et d'adaptation du logement au vieillissement, qui ont permis d'accompagner près de 140.000 foyers modestes dans leur projet de travaux

ALS a donc continué de suivre la satisfaction clients et renforcé son dispositif d'écoute via les enquêtes et l'analyse des réclamations, l'objectif restant :

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

- **90 % de clients satisfaits de la clarté des réponses apportées par le Centre de Relations Clients** - 88% en 2020 (902.868 répondants aux enquêtes de satisfaction en 2021 représentant 84% des appels traités)
- **Un taux moyen de décroché moyen de 85 %** - 77 % en 2020, ce dernier est en nette amélioration de 7 points, due à un renforcement des ressources auprès de notre partenaire et ce malgré le contexte sanitaire encore complexe
- Des interlocuteurs entreprises satisfaits de leurs échanges avec leur conseiller : **99 % d'opinions positives** de la part des répondants à l'enquête "post-RDV" - 98 % en 2020

Satisfaction

Poursuite des travaux avec l'ensemble des métiers pour co-construire les questionnaires de satisfaction

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

Nouveautés 2021 : mise en place d'une enquête de satisfaction bailleurs, destinée à mesurer leur niveau de satisfaction sur le volet financement ainsi qu'une enquête bilan sur le dispositif Adaptation du logement au vieillissement et au handicap du Plan d'Investissement Volontaire

20 baromètres de satisfaction actifs à fin 2021 permettant de disposer d'un retour d'expérience des clients sur les différents métiers - 16 baromètres actifs à fin 2020

Suivi et animation des résultats des enquêtes

Plus de 9 bénéficiaires sur 10 satisfaits dans le cadre de leur demande d'aide à l'adaptation du logement au vieillissement (Plan d'Investissement Volontaire), et **Près de 99 % de satisfaits** auprès des bénéficiaires de l'aide Mon job, Mon logement, témoignant de l'adaptabilité des offres et de leur cohérence avec les besoins des bénéficiaires

Ecoute et suivi de la satisfaction des bénéficiaires des dispositifs d'urgence (Aide saisonniers, Aides Prévention des Impayés de Loyers)

Plus de 130.000 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) - 80.000 retours en 2020

Réclamations



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

3 sessions de formation à destination du réseau de référents réclamations - 5 en 2020

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

110 bulletins permettant de reporter l'activité de traitement de réclamations diffusés aux équipes des périmètres concernés - 81 en 2020

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

25.014 réclamations clients reçues en 2021 (dont 24 590 recevables et 424 non recevables). Parmi les 24.590 réclamations recevables, 24 196 ont été traitées dans l'année soit **98 %** - en 2020 : 16.518 réclamations clients reçues et un taux de traitement de 97 %

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

Mise à disposition de jusqu'à 150 téléconseillers

Poursuite du Plan d'Action Qualité déployé en 2021 :

- Analyse des réitérations d'appel pour comprendre les motifs de sollicitation récurrents
- Analyse des retours des insatisfaits de l'enquête post-appel et mise en place d'actions correctrices
- Refonte des modules de formations des téléconseillers pour une meilleure appropriation de nos dispositifs et meilleure prise en charge des demandes clients

- Une moyenne mensuelle de **172.263 appels reçus** - 158.870 en 2020
- Une moyenne mensuelle de **20.714 mails traités** - 21.270 en 2020

Qualité de service (ratio appels pris / appels reçus) > **85 %** - 77 % en 2020

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

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

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

11 webinaires présentés et redéployés auprès des collaborateurs des régions

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

Poursuite de la mise en œuvre des parcours digitaux des aides préventives aux impayés de logement, prolongées dans le contexte de crise sanitaire (mise en place en 2020)

94% de satisfaction de la part des bénéficiaires de l'aide préventive aux impayés de loyers nouvelle version (dispositif déployé initialement depuis juillet 2020) - 99 % de satisfaction en 2020

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

Enquête auprès de près de 6000 internautes quant à l'ergonomie du site interne (identification des informations et principales fonctionnalités attendues)

Initialisation du projet de refonte du site internet dont la sortie a eu lieu en janvier 2022

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
- Aide aux jeunes actifs

- **13.145 sollicitations** d'internautes prises en charge sur les réseaux sociaux (représentant plus de 32.617 interactions), soit un accroissement de 51 % de l'activité par rapport à 2020 (8.707 sollicitations)
- Des demandes principalement formulées sur Twitter et Facebook
- Twitter reste le média le plus apprécié par les internautes avec plus de **59 %** des sollicitations arrivant par ce canal

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



ENJEUX

La réforme mise en œuvre en 2016 par les partenaires sociaux, et soutenue par l'État a permis d'aboutir à la constitution 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, 2021 a vu la poursuite des **réunions de travail et de négociation**, dont la crise sanitaire a encore nécessité l'adaptation du calendrier et la forme des échanges. 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 2021, 7 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 2021 à une conclusion compte tenu de l'intensité des négociations qui se poursuivront sur l'exercice 2022 :

- Accord Gestion des Emplois et Parcours Professionnels et la Mixité des Métiers (GEPPMM)
- Télétravail
- Frais de santé

La négociation sur les rémunérations de 2021 s'est conclue par un procès-verbal de désaccord.

La négociation sur la Mixité, la Diversité et l'Égalité des Chances se poursuivra en 2022.

Taux d'acceptation* des accords :

7/11 = 64%

63 % (5/8) en 2020

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

En 2021, le dialogue social avec les délégués syndicaux est marqué par la conclusion **d'1 nouvel accord et de 6 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 induites notamment par la fusion, à travers leurs représentants.

Les actions menées en 2021 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***.

*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'exercice, en dépit du contexte sanitaire contraignant

Les thèmes suivants ont notamment été largement discutés :

- Régime complémentaire frais de santé et prévoyance
- Mixité, diversité et égalité des chances
- Dialogue social
- Gestion des Emplois et Parcours Professionnels et la Mixité des Métiers (GEPMM)

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 2 fois en 2021

Conclusion d'1 accord et de 6 avenants :

- Accord relatif au dialogue social au sein de l'UES Action Logement – 07/04/2021
- Avenant n°1 au règlement négocié portant sur la mise en place d'un PERCO¹ – 06/05/2021
- Avenant n°1 au règlement portant sur la mise en place d'un PEE – 06/05/2021
- Avenant n°6 à l'accord GEPMM – 25/06/2021
- Avenant n°1 à l'accord relatif à l'intéressement au sein de l'UES – 30/06/2021
- Avenant n°7 à l'accord de GPEC² – 27/10/2021
- Avenant n°8 à l'accord de GPEC² – 08/12/2021

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 30 juin 2021 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 ayant eu lieu courant 2021, des décisions unilatérales ont été prises sur l'évolution des salaires, dans l'objectif notamment de favoriser leur harmonisation

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 **78** représentants de proximité désignés au sein des **13** Directions régionales

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

- Implantations / Sites (d'ALS)
- Organisation / Déploiement
- Métiers
- Orientations stratégiques, politique sociale, situation économique et financière

- **29 réunions de CSE** tenues en 35 séances au cours de l'exercice 2021 - en 2020, 32 réunions tenues en 34 séances
- **47 réunions des 7 Commissions nationales** du CSE, parmi lesquelles 16 réunions de la CSSCT ayant notamment permis des échanges très réguliers entre la Direction et les élus (CSE - CSSCT) sur le suivi de la crise sanitaire dans l'entreprise - en 2020, 59 réunions des 7 Commissions nationales du CSE parmi lesquelles 25 réunions de la CSSCT
- Organisation de la **2ème édition** de la remise des Trophées des bonnes pratiques RH 2021 (sur le périmètre du groupe Action Logement)



8. VEILLER À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

ENJEUX

Comment susciter une **culture commune** après d'importants changements ? Comment fonder un **sentiment d'appartenance** alors que l'organisation est encore récente ? 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.

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

68,9 %

des collaborateurs ont bénéficié d'au moins 1 formation en 2021

78 % en 2020

Sur les 349 postes pourvus en CDI au sein de l'UES, 166 postes l'ont été en interne, portant le **taux de mobilité interne** à :

47,56 %

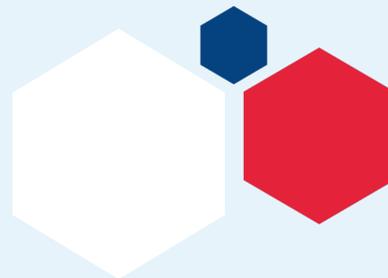
36,1 % en 2020

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 possible 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).



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 **686 offres** sur le périmètre Action Logement Services sur la plateforme mobilité, idALjob. En parallèle, les collaborateurs ALS ont eu accès aux **1.974 offres** publiées sur le groupe Action Logement (incluant les offres ALS)
- **166 mutations** intra-UES*
- **33.290 heures de formation** 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, dont **16.187** en présentiel ou classes virtuelles (15.494 heures sur le périmètre ALS et ses filiales) et **17.100** en e-learning, représentant 3 % de la masse salariale de l'UES (3,95 % de la masse salariale d'ALS)
- **Plus de 4 millions d'euros** investis au titre de la formation comprenant les coûts pédagogiques, les frais et les contributions obligatoires
- Accompagnement du lancement de la plateforme locative AL'IN, notamment par la conception et la mise en place de **54 sessions de formation** au bénéfice de **439 Chargés de Développement de l'Offre et de Conseillers Locatifs Personnalisés**

*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 QVT

- Intégration d'une alternante au sein de la direction Santé, Sécurité et QVT 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*
- Déploiement d'une procédure de Gestion des Agressions
- Renforcement de la visibilité des actions menées par l'intégration d'une page dédiée à la QVT à l'Intranet « Utiles »
- Création d'une Semaine QVT en Juin 2021 (animations en distanciel au regard du contexte)

- Prise de fonction en septembre 2021
- Animation de **2 réunions** de la Cellule Risques Psychosociaux (RPS)
- Animation de **15 réunions** de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de travail
- 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
- Construction d'une procédure d'alerte par SMS
- Création de fiches QVT postées sur l'intranet « Utiles »
- Animation de **8 Cafés RH**, dont 2 pendant la semaine QVT
- **1 atelier** « Bien-être au travail » quotidien pendant la semaine QVT, ayant réuni globalement plus de 100 participants
- Organisation d'un concours photo
- Diffusion d'actualités sur les thématiques de la nutrition, des addictions, de la déconnexion
- Mise à disposition de différents webinaires proposés par l'Agence Nationale de l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT)

* Notamment Commission QVT et Commission d'Aide aux salariés - Voir Enjeu 7 - Dialogue social pour la présentation exhaustive des Commissions Nationales du CSE constituées

Risques professionnels

- Déploiement du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) sur la base de la méthodologie définie en 2020
- Présentation du PAPRIPACT* au CSE en décembre 2021 pour déploiement en 2022

- Visite de chacun des sites d'ALS
- Création d'un guide « Risques Professionnels »

*Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail

Suivi

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

- **23 bénéficiaires ; 37 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*
- **1.098 réponses** enregistrées, soit un taux de retour de **34 %**, représentatif de l'ensemble des collaborateurs en termes de statut et de genre
- Le baromètre donnera lieu à un PAPRIPACT dédié RPS

* A compter de juillet 2021, fusion du prestataire PSYA avec le prestataire STIMULUS - jusqu'à juin 2021, 15 bénéficiaires et 24 entretiens ; à compter de juillet 2021 : 8 nouveaux bénéficiaires et 13 entretiens supplémentaires

Suivi et pilotage des risques psycho-sociaux (RPS)

Pilotage

- Animation de la Cellule RPS désignée par le CSE et la CSSCT, intervenant sur la base d'une saisine par e-mail via l'adresse dédiée, en application de la procédure mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'Intranet « Utiles », dans un onglet consacré aux 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*
- Initiation des travaux de création d'une méthodologie d'évaluation spécifique des RPS
- Suivi de la sécurisation des locaux en lien avec la CSSCT : visite de sites identifiés en raison de leurs caractéristiques d'implantation, de leurs dimensions ou de la perception de la sécurité, et émission de propositions d'aménagement

- **1 situation** traitée par la Cellule, laquelle a vocation à communiquer sur ce que sont les RPS et sur son mode d'intervention
- **2 démarches** d'analyse des conditions de travail menées, suite aux constats de difficultés organisationnelles et/ou relationnelles au sein des équipes
- **4 enquêtes** menées pour un signalement de harcèlement, dont 1 par saisie de la direction et 3 par saisie de la Référente Harcèlement
- Actions menées pour pallier la survenance de RPS :
 - **4 actions** d'accompagnement managérial
 - **4 actions** d'accompagnement collectif (retrouver de la cohésion au sein de l'équipe)
 - **2 actions** d'accompagnement individuel
 - **2 actions** de sanction disciplinaire
- **6 visites de sites** réalisées - 2 en 2020

* 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 »

Organisation du télétravail

- Accélération du déploiement des outils de télétravail, favorisant un équilibre vie privée / vie professionnelle
- Application, dans le contexte de crise sanitaire, du « Titre VI – Recours au télétravail exceptionnel à l’initiative de l’employeur » de l’accord de télétravail signé fin 2019, réservant la possibilité d’autoriser les salariés à exercer exceptionnellement leurs missions en télétravail dans des circonstances particulières, parmi lesquelles la « menace épidémique »

- Publication sur l’intranet « Utiles » de fiches Télétravail
- Recensement de l’ensemble des fauteuils en bon état sur les sites afin de les mettre à la disposition des collaborateurs en télétravail qui en font la demande
- **97 % des collaborateurs** sont équipés de kits de télétravail, incluant des ordinateurs nomades*

*Il reste actuellement 100 PC fixes dont certains des utilisateurs disposent également un PC portable (développeurs principalement)

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, etc.

- Réunion de **3 implantations** à Rennes, réunion de **2 implantations** à Nantes
- Par exemple, conciergerie pour la réception de colis notamment, cafétéria pour les pauses petit déjeuner et déjeuner (site de Grand Seine) ; restaurants d’entreprise (sites de Grand Seine 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
- Ouverture des parkings à l’ensemble des salariés pendant la période de la crise sanitaire

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.

Au regard de l'impact de la crise sanitaire sur le calendrier des négociations, la conclusion d'une politique handicap intégrée dans l'accord handicap/QVT envisagée en 2021, est reportée en 2022*. Le groupe Action Logement, et notamment Action Logement Services (ALS), a dû s'adapter pour continuer de proposer la démarche handicap attendue, par l'utilisation des **nouvelles technologies de communication** pour maintenir certaines actions prévues, dont les réunions de sensibilisation en distanciel.

*Voir Enjeu 7 – Dialogue social

POLITIQUE

Suite à son accompagnement par le Cabinet LB Développement, en 2019, ALS s'est pleinement engagée dans sa démarche handicap qu'elle poursuit activement.

ALS continue de déployer des moyens permettant une **démarche d'intégration et de maintien dans l'emploi** pour l'ensemble des collaborateurs y compris ceux en situation de handicap afin de favoriser **l'adaptation et le développement des compétences**.

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux d'emploi des travailleurs handicapés

Action Logement Services

	2019	2020	2020 après régularisation ¹	2021
Taux d'emploi direct	3,45%*	3,43%*	4,64%	4,41%
Taux d'emploi indirect	0,08%	..**	..**	..**
Taux d'emploi global	3,53%	3,43%**	4,64%	4,41%

¹ Il est précisé qu'une régularisation des données URSSAF de la DOETH 2020 d'ALS a été réalisée en 2021.

Action Logement Services et ses filiales

	2019	2020	2020 après régularisation ¹	2021
Taux d'emploi direct	3,38%*	3,17%*	4,19%	4,11%*
Taux d'emploi global	3,46%	3,17%**	4,19%	4,11%

*Pour information, le taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap reste stable dans le secteur d'activité d'ALS (activités financières et assurances) : 2,59 % en 2018

**Le taux d'emploi indirect n'est pas mentionné au titre des exercices 2020 et 2021 en raison de la réforme de la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) intervenue en 2021. En effet, l'emploi indirect (achat Établissements ou Services d'Accompagnement par le Travail – ESAT / Entreprises Adaptées - EA) n'est plus pris en compte dans le calcul du taux d'emploi, et est désormais encouragé sous la forme d'une déduction appliquée au montant de la contribution.

Face à la crise sanitaire, ALS s'est adaptée et a **repensé sa manière d'aborder le thème du handicap** pour une plus grande pertinence et efficacité.

De nombreuses actions ont été menées et ont permis une appréhension positive de la notion du handicap auprès de l'ensemble des collaborateurs.

En raison de la crise sanitaire, la plupart des actions présentées ci-dessous ont été réalisées essentiellement à distance via les nouvelles technologies numériques.

<p style="text-align: center;">Communication Sensibilisation Formation</p> <p style="text-align: center;">∨</p>	<p>Participation de la Directrice Générale d'Action Logement Groupe à la 10ème édition des Dialogues de l'inclusion et de la RSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'engagement d'Action Logement en faveur de l'inclusion des personnes porteuses de handicap • Retranscription de son intervention sur l'intranet « Utiles » avec sous-titrage
	<p>Organisation de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Café RH spécial SEEPH : Lancement de la SEEPH 2021 • Exposition photo « L'Invincible dans l'Invisible » • Diffusion de la vidéo interview du réalisateur de l'exposition sur l'intranet « Utiles » • Sensibilisation au handicap : vidéo et jeu de l'AGEFIPH* « handipoursuite » • Duoday (1 personne en région Occitanie et 3 personnes au siège social parisien) • Café RH Spécial SEEPH : Handicap, Performance et Prévention en présence d'une championne paralympique de judo • Café RH Spécial SEEPH : clôture de la SEEPH avec l'association APF France Handicap <p style="text-align: right;">*Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés</p>
	<p>Participation à un salon Pôle emploi dédié aux personnes en situation de handicap en Centre Val de Loire</p>	<p>A l'occasion de la SEEPH 2021, Action Logement région Centre Val de Loire a participé au salon en ligne dédié au recrutement</p>
	<p>Sensibilisation au handicap à travers la découverte d'un métier</p>	<p>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 Responsable d'équipe régional Relation Client en Nouvelle Aquitaine</p>
	<p>Enrichissement continu de la page handicap/QVT/santé sur l'intranet « Utiles »</p>	<p>Mise à disposition de fiches ou articles sur le thème du handicap : annuaire des fournisseurs spécialisés handicap, articles sur le déploiement des réunions handicap en Ile de France, la coopération du réseau GESAT</p>

**Communication
Sensibilisation
Formation**

Présentation d'un bilan qualitatif aux membres élus de la Commission QVT sur les aménagements de poste

Information des membres élus sur les aménagements de poste réalisés sur l'ensemble des régions à travers un bilan handicap au titre de l'année 2021 en comparaison de 2020 lors d'une réunion de la commission QVT du CSE (13 postes aménagés au 31/12/2021)

Participation du Référent Handicap au Réseau des Référents Handicap de l'AGEFIPH et du MEDEF de l'Ain

Participation du Référent à une réunion grâce à ce réseau et partage d'expériences entre pairs : webinaire sur la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) au titre de 2020

Accessibilité des communications aux collaborateurs

Sous-titrage de certaines communications audiovisuelles : participation de la Directrice Générale Action Logement Groupe à la 10ème édition des Dialogues de l'inclusion, Droit à la déconnexion et usage des outils numériques, vœux 2021 de la Directrice Générale Action Logement Groupe et des régions

Sensibilisation (fin d'année 2020, début d'année 2021) menée avec les membres de la commission QVT et RRH à destination des équipes sur le thème du handicap

Déploiement de réunions dans chaque région pour permettre une meilleure connaissance de la notion du handicap en entreprise par l'ensemble des collaborateurs (plus d'une quinzaine de réunions tenues), sources d'échanges constructifs avec l'ensemble des collaborateurs sur le thème du handicap

Présentation d'un projet dans la catégorie Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) « Le handicap au travail, une meilleure connaissance du handicap » - programme de remise des Trophées BPRH (bonnes pratiques RH)

Soumission d'une matrice présentant le projet de mise en place des réunions tenues conjointement avec les membres élus de la commission QVT, les Responsables Ressources Humaines, et le Référent Handicap

Insertion prévention et maintien dans l'emploi

Diffusion des offres d'emplois et recrutements via Cap Emploi

- 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
- Recrutement de **12 collaborateurs** reconnus en situation de handicap en 2021 (Directions Régionales : Auvergne Rhône-Alpes, Grand Est, Hauts de France, Ile de France, Provence Alpes Côte d'Azur)

*Le réseau des Cap emploi a été créé en 2000 pour développer une expertise dans l'accompagnement et la construction de parcours pour des publics qui nécessitent un accompagnement spécialisé et renforcé compte tenu de leur handicap.

Accompagnement individuel des personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

Tenue d'entrevues personnalisées avec le Référent Handicap à la demande de certains collaborateurs (démarche poursuivie téléphoniquement pendant la période de crise sanitaire) permettant aux collaborateurs d'évoquer leurs situations (RQTH* et/ou invalidité) et d'avoir des conseils avisés et individuels (18 entretiens réalisés)

* Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

Aménagement de poste, organisationnel, horaires

- **13 aménagements** de postes divers ont été finalisés au 31/12/2021
- Fiche pratique diffusée aux Responsable Ressources Humaines d'Action Logement intitulée « Comment faire un aménagement de poste pour un collaborateur ayant une RQTH ? »
- Diffusion d'un catalogue de Fournisseurs spécialisés en handicap auprès des Responsables Ressources Humaines de proximité et des Ressources Humaines Groupe pour faciliter les aménagements de poste

Partenariats avec le milieu protégé

- Appel à des entreprises adaptées pour diverses prestations (entretien des espaces verts, recyclage des déchets, plateaux-repas ...)
- Création et diffusion d'un article relatif au secteur protégé sur la page de l'intranet « Utiles »
- Développement d'une politique des achats responsables

- **23 contrats** conclus ou renouvelés au titre de l'année 2021 avec divers prestataires
- Réalisation d'un article intitulé « ESAT et Entreprises adaptées : Trouvez vos prestataires potentiels par région » permettant l'accès à un annuaire du secteur protégé
- Signature d'un accord par le groupe Action Logement avec le réseau GESAT en 2021 déployé partout en France. L'objectif est de développer les partenariats avec le secteur protégé et adapté
- Plan de communication interne (article sur l'intranet « Utiles ») et externe (communiqué de presse) déployé en mars 2021
- Aide apportée par le réseau GESAT dans la relance des ESAT / EA, partenaires d'ALS, pour les envois des attestations de coût de main d'œuvre



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 au réseau des entreprises sociales et solidaires, la question de l'égalité femmes-hommes participe à cette volonté.

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

Index égalité Femmes-Hommes établi pour l'UES :

93/100

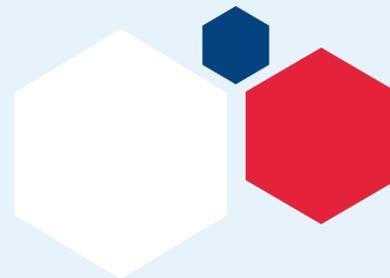
Stable par rapport à l'exercice 2020

86/100 en 2019

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**.

Le constat, établi à partir des **indicateurs présentés trimestriellement aux Instances Représentatives du Personnel** et de l'**index égalité Femmes - Hommes**, conduit ALS à mettre en place des **actions de vigilance** dans le suivi des évolutions et des mobilités professionnelles. En particulier, il est fixé un objectif de **diminution de l'écart salarial entre les femmes et les hommes**.



Depuis l'exercice 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.

Les actions poursuivies au cours de l'exercice ont permis de **stabiliser le niveau des 5 indicateurs*** permettant de calculer l'Index de l'égalité Femmes-Hommes, par rapport aux résultats 2020 :

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
2021	33	20	15	15	10	93
2020	33	20	15	15	10	93
2019	31	20	15	15	5	86
2018	27	20	15	15	0	77

* 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Constatation de la réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes, toutes tranches d'âge et statuts confondus, pour être porté à 6,09 % (écart favorable aux hommes) - 6,4 % en 2020 • Stabilisation de la note de l'indicateur « Ecart de rémunérations » de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes à 33 points sur 40
	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilisation de la représentativité des femmes au sein des postes de direction au cours de l'exercice écoulé • 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 	Stabilisation 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 à 10 points sur 10
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 F-H exprimées lors des entretiens professionnels se tenant tous les 2 ans	Sur un total de 166 mobilités intra UES : 69,88 % de femmes et 30,12 % d'hommes sont concernés Répartition des collaborateurs en fonction du genre au sein de l'UES : 22,28 % d'hommes – 77,72 % de femmes
Dialogue social	Poursuite des négociations avec les Délégués Syndicaux d'un accord égalité F-H	Objectif : définition, dans le cadre de l'accord, de mesures d'accompagnement à la parentalité, à la lutte contre les violences, à la prise de conscience des stéréotypes, ainsi qu'à la formation (évolution des pratiques)

Engagement sociétal

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

Etablissement de **820 contacts** avec des personnes victimes de violences intrafamiliales et accompagnement de **675 personnes** dans le cadre d'un plan d'actions formalisé par la signature d'un contrat d'engagements réciproques³

- 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.

- Information et sensibilisation

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

- Guide juridique réalisé par la Fédération Nationale Solidarité Femmes
- Vidéos retraçant le parcours de trois femmes victimes de violences conjugales et les mesures d'accompagnements qui peuvent être déployées selon leurs situations
- Nouveaux horaires du 3919

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.

[Retour](#)

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.

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, et les organismes collecteurs de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC).

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**](#)

Fonds Friches

La reconquête des friches constitue un enjeu majeur d'aménagement durable des territoires pour répondre aux objectifs croisés de maîtrise de l'étalement urbain, de revitalisation urbaine et, par conséquent, de limitation de la consommation des espaces naturels, agricoles et forestiers.

Le gouvernement a ainsi mis en place le Fonds Friches dont une 3ème édition (dotation de 100 M€) a été lancée dans le cadre du Plan de relance le 15 février 2022.

Les financements issus du Fonds Friches sont ainsi complémentaires aux financements déployés dans le cadre du Programme Action Cœur de Ville en faveur de la lutte contre l'artificialisation des sols, dans la mesure où ils permettent pour financer des opérations de recyclage des friches et la transformation de foncier déjà artificialisé.

[**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 de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2021)



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

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

Action Logement Services

21 Quai d'Austerlitz
75643 Paris Cedex 13

En notre qualité de commissaire aux comptes de Action Logement Services (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 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 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 2021 présentées dans le rapport de gestion 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 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.

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 présentés dans la Déclaration.

*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.

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 au président :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir 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 ;
- ainsi que de 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 en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 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, ci-après les « Informations ».

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 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.822-11-3 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 janvier 2022 et juin 2022 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 30 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions Administration et finances, Conformité, Ressources humaines, Santé et sécurité, Relations Clients, Immobilier et Logistique, Systèmes d'Information, Organisation et transformation, Financements bailleurs et collectivités,

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'entité ;
- 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 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'entité, 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 au siège 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 ;
- 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 siège et couvrent entre 42% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité ;

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 Neuilly-sur-Seine, le 7 juin 2022

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

 *Isabelle Gallois*

Isabelle Gallois
Associée




Pascal Baranger
Directeur au Sein du Département Développement Durable

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Taux de participation au parcours de formation LCB-FT et Conformité (RGPD et Cybersécurité) ;
- Nombre de déclarations de failles de sécurité auprès de la CNIL ;
- Part des produits de diversification ACV par rapport aux opérations engagées et aux logements financés ;
- Volume de contreparties foncières dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU ;
- Nombre de salariés accompagnés par le service d'accompagnement social ;
- Nombre d'aides financières mobilisées ;
- Nombre de missions d'accompagnement social ;
- Volume tCO2e ;
- Taux de satisfaction ASD, prêt, bailleurs, Centre de Relations Clients, interlocuteurs en entreprises ;
- Taux de réalisation d'un projet quand le prêt est refusé ;
- Délai de réponse aux réclamations ;
- Taux de décroché ;
- Taux d'acceptation des accords, nombre d'accords et d'avenants ;
- Taux de collaborateurs ayant reçu au moins une formation ;
- Nombre de postes pourvus en CDI et postes pourvus en interne ;
- Taux d'emploi des travailleurs handicapés (direct) pour ALS et pour ALS et ses filiales ;
- Index d'égalité Femmes – Hommes ;
- Nombre de suspicions de conflits d'intérêts remontés ;
- Nombre de plaintes adressées à la CNIL concernant ALS et ses filiales ;
- Nombre de logements rénovés pour ACV et pour PIV PP ;
- Nombre de m2 économisés par les logements financés par ALS au titre du programme NPNRU ;
- Tonnes de déchets et kilogrammes de mégots de cigarettes recyclés ;
- Taux de qualité de service ;
- Nombre de cafés RH animés ;
- Nombre de collaborateurs reconnus en situation de handicap ;
- Contacts avec des personnes victimes de violences intrafamiliales et nombre de personnes accompagnées.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Mise en place du dispositif d'alerte via l'outil WhistleB ;
- Suivi des formulaires permettant aux clients d'exercer le contrôle de leurs données à caractère personnel ;
- Ré-internalisation de la réalisation des campagnes de faux-phishing (achat d'une plateforme dédiée) ;
- Contribution à la sobriété foncière et à la limitation de l'étalement urbain par la reconstruction de la ville ;
- Soutien des personnes en situation de rupture d'hébergement ou de logement ;
- Bilan d'émission de gaz à effet de serre (BEGES) ;
- Traitement du matériel téléphonique et informatique obsolète (collecte/tri/reconditionnement) ;
- Suivi et animation des résultats des enquêtes ;
- Poursuite de la mise en œuvre des parcours digitaux des aides préventives aux impayés de logement poursuivies dans le contexte de crise sanitaire ;
- Négociation Annuelle Obligatoire sur l'évolution des salaires ;
- Déploiement d'une procédure de Gestion des Agressions ;
- Animation de la Cellule RPS désignée par le CSE et la CSSCT ;
- Aménagement des locaux avec des espaces de convivialité, des mobiliers clairs et adaptés aux espaces ;
- Sensibilisation menée avec les membres de la commission QVT et RRH sur le thème du handicap ;
- Appel à des entreprises adaptées pour diverses prestations ;
- Suivi des évolutions et des mobilités professionnelles ;
- Mise à l'abri de la victime.