DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Action Logement Services

2020

ActionLogement

Sommaire

p.4 Présentation d'Action Logement Services

p.6 L'utilité sociale d'ALS et ses filiales

p.8 Périmètre de la déclaration de performance extra-financière

1 p.10 Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme

2 p.14 Protéger les données personnelles

3 p.20 Lutter contre les fractures territoriales

4 p.32 Prévenir et lutter contre la précarité des salariés

5 p.38 Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique

6 p.46 Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations

7 p.54 Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise

8 p.58 Veiller à la qualité de vie au travail

9 p.66 Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap

10 p.72 Veiller à l'égalité Femmes - Hommes

Édito

Exercice annuel réglementé, la Déclaration de Performance Extra-Financière est également une contribution essentielle et structurante de toute société.

Pour Action Logement Services, la préparation des éléments inclus dans cette déclaration, est une occasion unique d'un dialogue :

- inclusif, impliquant l'ensemble des parties prenantes, qu'elles relèvent d'Action Logement Services, Action Logement Groupe ou d'autres entités encore de la sphère Action Logement ;
- constructif, permettant l'identification des principaux facteurs du « modèle d'affaires » (principales ressources, principales activités, principales réalisations, perspectives…) ;
- prospectif, conduisant à l'établissement et au suivi des principaux risques extra-financiers, au nombre de dix, liés à l'activité d'ALS.

Exercice collaboratif, la Déclaration de Performance Extra-Financière 2020 a été réalisée dans un contexte particulier, celui de la crise sanitaire, et en prenant en compte ses effets, immédiats ou à plus long terme, sur le logement des salariés.

Pôle de services et de financement d'Action Logement et collecteur de la Participation des employeurs à l'effort de construction, Action Logement Services incarne la mise en œuvre opérationnelle de l'objectif d'Action Logement – favoriser l'accès à l'emploi en facilitant l'accès au logement et, dans le contexte actuel, intensifie l'accompagnement des salariés en difficulté et fragilisés en déployant rapidement des dispositifs d'accompagnement dédiés. Action Logement Services, par ses Statuts et ses textes fondateurs, participe à l'économie sociale et solidaire, dont elle porte notamment par son organisation et ses activités les convictions.

Au cœur de sa vocation d'utilité sociale, les actions et leur adaptabilité au contexte d'urgence ont conduit à l'accélération du déploiement des axes d'Action Logement Services, par la mise en œuvre de mesures concrètes en faveur de l'amélioration de la performance énergétique des logements, de l'accès et du maintien dans le logement, de l'entrée dans l'emploi et de l'égalité des territoires.

Les effets induits par le contexte sanitaire, qu'ils soient économiques, sociaux, ou environnementaux, se sont démultipliés depuis mars 2020. Action Logement Services a répondu à chacun d'entre eux en faisant preuve d'agilité et de réactivité, tant dans la gestion de son organisation interne et du bien-être au travail de ses collaborateurs, que par le savoir-faire et l'implication remarquable de chacun d'entre eux qui permet le développement et la distribution par Action Logement Services de ses aides et services et contribue au rayonnement du modèle unique d'Action Logement.

Ces engagements au service de l'utilité sociale doivent être sans cesse réaffirmés et incarnés sur les exercices à venir.

C'est tout l'enjeu de la Déclaration de Performance Extra-Financière, outil pérenne de mesure des réalisations d'ALS :

- illustrer le maintien de notre soutien à la reprise économique et la construction de logements, démontrer la pertinence du modèle Action Logement pour servir l'attractivité des territoires et de l'emploi et répondre aux priorités des salariés en matière de logements et d'aides au logement ;
- impliquer les équipes d'Action Logement Services comme sa gouvernance paritaire dans la réalisation opérationnelle de la stratégie développement durable d'Action Logement Groupe.

C'est le sens de ces actions qui constitue la force des 3.028 collaboratrices et collaborateurs d'ALS et de ses filiales.

Bonne lecture,

Alain KAUFFMANN
Vice-président ALS

Joël CHERITEL
Président ALS

PRÉSENTATION D'ACTION LOGEMENT SERVICES

La vocation d'ALS et de ses filiales est d'assurer le financement d'actions et de politiques publiques en faveur du logement en France. Ses activités ont pour objet de faciliter l'accès au logement pour les salariés, favorisant ainsi leur accès à l'emploi.

ALS contribue à la dynamique économique des territoires français, en délivrant des prêts, des aides financières et des services aux salariés, aux entreprises et aux bailleurs sociaux.

Les interventions d'ALS et de ses filiales sont déployées sur l'ensemble du territoire français métropolitain et ultra-marin par un peu plus de 3.000 collaborateurs répartis dans 13 délégations régionales et 174 implantations.

Pour remplir ses missions, ALS réalise **cinq activités principales,** en application des règles d'utilisation et objectifs fixés par la Convention quinquennale conclue entre l'État et Action Logement Groupe pour la période 2018-2022, et l'avenant signé le 25 avril 2019 portant sur le Plan d'investissement volontaire (PIV) – la Convention quinquennale et le PIV représentant un engagement total de 23.350 M€ d'emplois 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 (PEEC) représente 98 % de la collecte de la participation à l'effort de construction[1] réalisée par ALS, qui assure la gestion de cette ressource annuelle récurrente et spécifique au service des entreprises, des salariés et des territoires.

[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 volontaire)

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.

3 L'attribution de logements dans le parc social et intermédiaire

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. ALS a lancé en juin 2020 une plateforme de solution locative entièrement digitalisée (AL'in) associant l'ensemble des acteurs (bailleurs, entreprises et salariés), qui a pour objectif de faciliter le traitement des demandes de logement.

4 La distribution d'aides et services liés au logement aux personnes physiques

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.
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.

5 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 « Action Cœur de Ville », ALS 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 de villes moyennes.

ALS a su s'adapter et réagir rapidement à la situation de crise sanitaire ayant marqué l'exercice 2020 :

- En interne à l'égard de ses salariés et ceux de ses filiales, en prenant toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé de ces salariés, notamment par la généralisation du télétravail, tout en maintenant leur niveau d'activité et leur rémunération ;
- En externe à l'égard de ses clients, en mettant en place deux types d'aides afin de répondre aux besoins des publics fragilisés par la crise sanitaire : une aide exceptionnelle aux impayés de loyers et aux prêts immobiliers (aide au chômage partiel) et une aide au logement pour les salariés du secteur agricole.

UTILITÉ SOCIALE D'ALS ET DE SES FILIALES : FACILITER L'ACCÈS À L'EMPLOI EN FACILITANT L'ACCÈS AU LOGEMENT

VALEURS

- Ouverture et proximité
- Equité et transparence
- Engagement et service
- Solidarité

MISSIONS

- Collecte de la PEEC
- Financement du logement social et intermédiaire
- Attribution de logements dans le parc social et intermédiaire (en contrepartie du financement du logement social et intermédiaire)
- Aides et services aux entreprises et aux salariés
- Soutien au financement des programmes nationaux et politiques publiques

ACTIONS CONCRÈTES

- Faciliter l'accès à un logement abordable
- Accompagner les publics les plus modestes
- Lutter contre les fractures territoriales
- Contribuer à la transition environnementale

Les ressources :

Humaines :
- 3.028 collaboratrices et collaborateurs
- 9,4 années d'ancienneté en moyenne
- 80,4 % de femmes
- 32,6 % de cadres, 67,4 % de techniciens
- 13 délégations régionales ; 174 implantations géographiques

Financières dont :
- 1.572 M€ de collecte nette des entreprises
- 589 M€ de retours de prêts des personnes physiques
- 624 M€ de retours de prêts des personnes morales

Partenaires :
- 34 970 entreprises cotisantes (PEEC)
- 260 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

La mobilisation des ressources :

Humaines :
- Index Egalité F-H : 93/100
- Taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap : 3,17 %, supérieur au taux moyen du secteur
- Formation : 78 % de collaborateurs ayant bénéficié de formations

Financières :
- Financement du logement social et intermédiaire : encours global de crédit aux personnes morales sur fonds PEEC : 12.360 M€
- 129.119 droits de réservation / contreparties locatives
- 643.717 aides et services d'ALS distribués (périmètres CQ et PIV) dont 85.805 aides relatives aux attributions de logement
- Contribution à hauteur de 1.304 M€ au financement des politiques publiques

Les principaux résultats extra-financiers :

Accompagnement des plus modestes :
- 20.706 salariés accompagnés
- 9.600 aides financières mobilisées, soit 7.605 bénéficiaires

Lutte contre les fractures territoriales :
- 27.432 logements en diversification sécurisés dans les conventions NPNRU signées, soit 7.929 logements en contreparties foncières et 19.503 droits de réservations qui bénéficieront aux entreprises et leurs salariés et amélioreront ainsi leur parcours résidentiel avec une offre de logements et de services qualitative
- Dans le cadre du programme Action Cœur de Ville, 193,8M€ d'engagements financiers auprès d'opérateurs et 216,8M€ de réservations de crédit avec les communes, soit 547,7M€ déjà mobilisés représentant 9.600 logements en voie de production

Qualité de service :
- 84 % de satisfaction des bénéficiaires de l'accompagnement des salariés en difficulté
- 90 % de satisfaction des bénéficiaires de prêts

Renforcement des engagements en faveur de la transition écologique :
Accélération du déploiement du PIV :
- 20.988* personnes bénéficiaires de l'aide à la rénovation énergétique
- Contribution aux constructions neuves de logements sociaux conformes à la réglementation thermique RT 12

*Sur Fonds PEEC et PEAEC

Soutien aux publics fragilisés par la crise sanitaire par la mise en place de dispositifs d'urgence (aide aux impayés de loyers et aux échéances de prêts immobiliers) : 81.132 aides distribuées

PÉRIMÈTRE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

En application de la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (décret n° 2017-1 265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1 180 du 19 juillet 2017), 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.

La déclaration de performance 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.

Dans le cadre de la préparation de sa première déclaration de performance extra-financière en 2018, ALS avait mené, avec l'implication d'une quinzaine de Directions Métiers, un exercice de cartographie à l'issue duquel 9 risques extra-financiers ont été identifiés. 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.

En 2019, dans le cadre de la revue de ces risques, un nouvel enjeu relatif à l'égalité Femmes-Hommes a été identifié et inclus depuis lors dans la déclaration de performance extra-financière. 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.

Au titre de l'exercice 2020, la revue de la cartographie des enjeux extra-financiers réalisée avec les Directions Métiers membres du groupe de travail relatif à l'établissement de la déclaration de performance extra-financière a conduit à valider le maintien, à périmètre constant, des enjeux extra-financiers qui sont développés dans cette déclaration.

LES ENJEUX EXTRA-FINANCIERS D'ACTION LOGEMENT SERVICES :

Liés à l'éthique et à ses pratiques professionnelles :

RISQUE 1

ENJEU Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme

RISQUE Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à lutter contre la corruption

RISQUE 2

ENJEU Protéger les données personnelles

RISQUE Non protection de données clients entraînant un risque de réputation ou risque financier

Liés à ses missions :

RISQUE 3

ENJEU Lutter contre les fractures territoriales

RISQUE Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à permettre l'accès au logement à l'échelle nationale

RISQUE 4

ENJEU Prévenir et lutter contre la précarité des salariés

RISQUE Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à loger les plus démunis

RISQUE 5

ENJEU Contribuer à la transition écologique

RISQUE Impact financier et de réputation du fait de l'incapacité de l'entreprise à s'adapter au changement climatique

RISQUE 6

ENJEU Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations

RISQUE Perte financière et détérioration de l'image de l'entreprise

liés à son environnement social :

RISQUE 7

ENJEU Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise

RISQUE Perte financière du fait de la dégradation du climat social

RISQUE 8

ENJEU Veiller à la qualité de vie au travail

RISQUE Perte d'efficacité dans la réalisation de l'activité du fait de mal-être au travail

RISQUE 9

ENJEU Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap

RISQUE Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à concilier handicap et activité économique

RISQUE 10

ENJEU Veiller à l'égalité Femmes-Hommes

RISQUE 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

Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme

ENJEUX

Le financement des actions dans le domaine du logement se traduit par la délivrance de prêts, le versement de subventions et l'attribution de logements : autant de dispositifs dans un écosystème complexe, susceptibles d'exposer l'entreprise à des tentatives de corruption, voire de blanchiment ou de financement du terrorisme. Au regard des publics concernés, l'éthique dans les affaires constitue une exigence absolue.

POLITIQUE

Le dispositif pour assurer la conformité et le respect total des règles de prévention de fraude et de corruption ne constitue pas uniquement un cadre réglementaire. Il permet surtout de réaffirmer fortement les objectifs d'exemplarité et d'éthique, fondamentaux pour Action Logement Services. À ce titre, conformité et sécurité financière sont des enjeux majeurs puisqu'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 nouvelle charte de déontologie, commune à l'ensemble des entités du groupe, mise en œuvre depuis le 1er novembre 2019. Cette charte constitue un document de référence reprenant les principes d'actions et de comportements à respecter dans les relations vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes d'Action Logement. Cette nouvelle 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 conforme à l'environnement réglementaire et aux principes éthiques visés par la charte de déontologie.

Une action qui sera menée en 2021 sera celle de la mise en œuvre d'une formation Groupe complémentaire au e-learning dédié à la déontologie, à destination des collaborateurs les plus exposés au risque de corruption.

Cette formation comprendra des cas pratiques communs à chaque entité, ainsi que des cas spécifiques propres aux sociétés de financement, afin que chaque collaborateur puisse s'approprier les situations évoquées plus aisément.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

En 2020,

79 %

des collaborateurs ont suivi le parcours de formation de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (86 % en 2019)*.

* Taux de réalisation du module de formation depuis le début de sa création sur la base des effectifs au 31 décembre 2020

Gestion des conflits d'intérêts

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

Déploiement de la procédure d'identification, élimination ou gestion des conflits d'intérêts établie en 2019

→ 31 suspicions de conflits d'intérêts remontées en 2020
→ 4 situations parmi ces 31 suspicions ont été identifiées comme des cas avérés de conflits d'intérêts et ont nécessité un plan d'action en vue de mitiger le risque ; les 27 autres cas n'ont pas été qualifiés de conflit d'intérêts après analyse

Lutte contre la corruption

Etablissement d'une cartographie des risques anti-corruption

→ 26 risques de corruption identifiés sur 12 processus au 31/12/2020

Gestion des alertes

Mise en place du dispositif d'alerte via l'outil WhistleB, permettant une remontée et un traitement anonymes des alertes, lequel est opérationnel depuis le début de l'exercice 2020

→ Aucune alerte remontée au niveau d'ALS

Information à l'ensemble des collaborateurs du Groupe de la mise en place de cet outil, ses finalités et ses modalités d'accès et d'utilisation

→ Accessibilité de l'outil via l'Intranet Utiles

Sensiblisation et formations

Déploiement d'une formation e-Learning destinée à l'ensemble des collaborateurs sur la base de la nouvelle charte de déontologie

→ 1.585 collaborateurs ALS ont réalisé le module sur 3.233 inscrits, soit un taux de réalisation de 49 %

Dispense d'une formation LCB-FT approfondie et opérationnelle en présentiel par la Direction de la Conformité, à l'attention des CSP

→ 79 collaborateurs ont suivi en 2020 cette formation, dont la dispense se poursuit en 2021 (133 collaborateurs ayant suivi la formation au T1 2021)

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, ainsi que l'attribution de logements, Action Logement Services a vocation à recueillir des informations confidentielles, ainsi que des données personnelles et sensibles ; 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 européen[1] par tous, et tendre vers une absence de notification de la CNIL pour violation de données à caractère personnel. En qualité de responsable de traitement, Action Logement Services s'attache à ce que les questions de protection des données à caractère personnel et de sécurité soient au cœur des dispositifs opérationnels. Action Logement Services s'engage à assurer la sécurité des données tout au long de leur cycle de vie (de leur réception à leur destruction) par la mise en œuvre de sécurités physique et logique, conformes aux normes qui lui sont imposées. L'ensemble des destinataires des données, qu'il s'agisse de salariés d'Action Logement Services ou de tiers mandatés, sont soumis à des procédures, des mesures de sécurité et un engagement de confidentialité stricts, conformes et contrôlés. Un Data Protection Office (DPO) est nommé depuis mai 2018 pour ALS. Son rôle consiste mettre en œuvre le 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.

[1] RGPD – Règlement général sur la protection des données

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

En 2020,

81 %

des collaborateurs ont suivi les formations du module Conformité (RGPD et Cybersécurité) (70 % en 2019).

4* **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 personnelles des personnes concernées** (4 en 2019).

*La première violation concerne une attaque de type cryptolocker survenue dans les systèmes de l'un de nos prestataires. Les trois autres violations concernent un accès non légitime aux données dans notre système d'information locatif AL'in.

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

Prise de fonction le 2 mars 2020 d'un Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), ayant permis le renforcement des actions en faveur de la mise en œuvre des politiques de prévention et de sensibilisation au risque de cybercriminalité

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

→ Tests d'intrusion réalisés par la société Amossys relatifs à l'application AL'In mise en production au mois de juin 2020

Sensibilisation et formation des collaborateurs

Déploiement d'une politique ISO 27001 en application du Guide d'hygiène informatique de l'ANSSI[1] en vertu de laquelle l'ensemble des collaborateurs doivent suivre des campagnes de cybersécurité des données à caractère personnel

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 deux ans, à l'issue duquel chaque collaborateur doit être formé à nouveau

→ Les rapports mensuels indiquent que le taux de collaborateurs formés a toujours été au-dessus de 70 %

Dans l'objectif de sensibiliser les collaborateurs d'ALS et de ses filiales aux bonnes pratiques quant aux e-mails malveillants, déploiement d'une campagne de « faux phishing » (hameçonnage), consistant en la diffusion d'un e-mail fictif visant à dérober des identifiants

→ Résultats de la campagne de « faux phishing »
Nombre de messages envoyés : 2.985
Nombre d'emails ouverts : 1.119
Nombre de clics : 304
Nombre de formulaires soumis : 180
Taux de clic : 10,18 %

[1] Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

Cadre et contrôle des traitements de données à caractère personnel

Désignation auprès de la CNIL d'un DPO au sein des filiales consolidées d'ALS

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 e-mail ou adresse postale au DPO d'ALS)

→ 92 demandes d'exercices de droit reçues (hors périmètre VISALE géré à ce stade directement par l'APAGL)

→ Une plainte adressée à la CNIL concernant ALS

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

→ 4 diagnostics et études d'impact réalisés (PIA) conformément aux préconisations de la CNIL et aux pratiques définies en interne

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

→ 122 traitements identifiés répondant à la définition de l'article 4 du RGPD (78 au 31/12/2019)

Lancement d'une opération de mise à jour contractuelle de nos prestataires (hors DSI)

→ 116 courriers ont été envoyés pour régularisation de l'annexe contractuelle RGPD

3 Lutter contre les fractures territoriales

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Action Cœur de Ville

Poursuivant la tendance observée au **4e trimestre 2019**, le volume de dossiers engagés a fortement progressé en 2020 par rapport à 2019, passant de **153 à 240 dossiers** pour un montant engagé de **193,80 M€**.
À ces engagements, s'ajoutent **216,8 millions d'euros** de réservations de crédits auprès de **51 communes**, adossés sur plus de **400 opérations** représentant environ **3.700 logements**. Ces réservations de crédits constituent la matérialisation de la négociation avec les collectivités d'une enveloppe portant sur des opérations déjà identifiées mais dont les modalités de financement restent à définir. Elles ont vocation à se traduire en engagements de financement avec les opérateurs, lorsque les projets deviennent matures. Ces montants de réservations, ajoutés aux engagements de financements, représentent un total **547,6 M€** cumulés depuis la mise en place du dispositif ACV, soit près de 9.600 logements qui seront remis à court terme sur le marché.

Politique nationale de renouvellement urbain

Malgré la crise sanitaire et le confinement des équipes d'Action Logement Services pendant une partie de l'année 2020, les résultats sont exceptionnels et sont à saluer. Comme en 2019, l'année 2020 a également été marquée par une forte dynamique en termes de validations en Comité d'Engagement de l'ANRU et de contractualisations des projets NPNRU par les équipes de la Direction du Renouvellement Urbain et des Délégations Régionales.
À fin décembre 2020 et sur les **12,1 Mds € de concours financiers du NPNRU**, ce sont **10,4 Mds €** dont 7,8 de subventions et **2,6 de prêts** qui ont été validés en Comité d'Engagement de l'ANRU (**109 %, pour mémoire 9,5 à fin 2019**). Ces concours financiers vont permettre aux maîtres d'ouvrage de réaliser :

- **90.300 démolitions** de logements sociaux,
- **67.400 reconstructions** de logements sociaux,
- **122.600 requalifications** de logements sociaux,
- **834 équipements publics de proximité**, dont **308 écoles** qui bénéficieront aux habitants et aux nouveaux publics de salariés qui intégreront ces quartiers.

Sur **400 quartiers validés** en Comité d'Engagement de l'ANRU (**108 %, pour mémoire 371 à fin 2019**), **266 quartiers** ont fait l'objet d'une contractualisation avec une convention signée à fin décembre 2020 (**206 %, pour mémoire 129 à fin 2019**), ce qui représente **6 Mds € dont 4,5 Mds € de subventions et 1,5 Mds € de prêts**.

266 quartiers dans lesquels Action Logement a sécurisé **7.929 logements** en contreparties foncières et **19.503 droits de réservations** qui bénéficieront aux entreprises et leurs salariés et amélioreront ainsi leur parcours résidentiel avec une offre de logements et de services qualitative. Un volume de contreparties qui a plus que doublé soit **264 %** pour les contreparties foncières (**pour mémoire, 3.000 à fin 2019**) et **217 %** sur les droits de réservation (**pour mémoire, 9.000 à fin 2019**).

ENJEUX

La mission première d'Action Logement consiste depuis 1953 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'interventions, tant à destination des salariés que des opérateurs du logement et au soutien des politiques nationales, 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 leur attractivité, les interventions d'Action Logement, déployées par les 13 Délégations Régionales, contribuent à la réduction des inégalités entre les territoires et favorisent la cohésion sociale.

POLITIQUE

L'ensemble de ces axes d'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.

Cinq leviers d'attribution d'aides directes à destination des salariés et des opérateurs du logement…

- **Mesures d'attributions individuelles**

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 actuelle.	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.

- **Participation à des programmes nationaux**

3. **Participation à la politique nationale de renouvellement urbain**
Par sa contribution à l'attractivité et à la mixité des quartiers NPNRU, Action Logement participe au développement économique et social des territoires avec une offre de logements neufs et réhabilités répondant aux besoins des salariés et des entreprises dans 480 quartiers. Cette politique impacte positivement le cadre de vie de 5 millions d'habitants. Action Logement fait partie intégrante du système de financements et de la mise en œuvre du programme. Sur les 14,1 Mds€ de concours financiers alloués au NPNRU (en intégrant l'abondement validé en février 2021 à hauteur de 2 Mds€), ce sont 10,1 Mds€ qui sont apportés par Action Logement dont 3,3 Mds€ de prêts distribués par Action Logement Services.

4. **Participation à la revitalisation des villes moyennes**
Partenaire financier du programme « Action Cœur de Ville » 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 traiter le bâti existant en remettant sur le marché une offre de logement renouvelée et attractive.

5. **Prise en compte des besoins spécifiques des Outre-Mer**
Mobilisation ambitieuse de moyens financiers dans le cadre d'un avenant au Plan d'Investissement Volontaire dédié aux Outre-Mer (le PIV DROM) et prévoyant une enveloppe d'1,5 Md€ au soutien de la mise en œuvre d'actions prioritaires sur ces territoires, visant notamment à la production d'une offre nouvelle de logements sociaux et intermédiaires, en location ou accession sociale à la propriété, à la production de structures d'hébergement collectives pour les jeunes, à la revitalisation des centre-bourgs et à l'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.) ;

→ Par le renouvellement urbain, développement d'une offre de logements diversifiée dans des secteurs en pleine mutation. Cette offre réhabilitée ou neuve en locatif libre et en accession sociale à la propriété, répond à la demande des salariés dans le cadre de leurs parcours résidentiels à proximité des zones d'emplois.

Dans les territoires de moindre tension

→ Par son intervention directe au titre du programme Action Cœur de Ville, mise en place d'actions visant à redynamiser les villes moyennes, maillon intrarégional essentiel au dynamisme des territoires :
- o 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 ;
- o Contribution à la limitation de l'étalement urbain avec la confortation des centralités existantes ;

→ Dans le cadre de la politique de renouvellement urbain, Action Logement participe aussi au resserrement urbain. Grâce à l'aménagement et la construction d'équipements de proximité, les projets urbains contribuent à l'attractivité des territoires. La requalification de l'offre de logements et le développement d'une offre diversifiée participent au lien emploi-logement.

→ Dans le cadre du plan d'investissement volontaire : restructuration du patrimoine social des bailleurs présents dans ces villes et touchés par une forte vacance des logements avec la mise en place depuis 2019 de l'axe démolition-reconstruction sur les territoires détendus (B2 et C).

Déploiement des programmes nationaux soutenues par le groupe Action Logement

Redynamisation des centre-villes des villes moyennes

→ 78 % : taux de couverture globale « ACV » ((Ville avec opérations financées + réservation de crédits + convention immobilière) / villes « ACV »)

Contribution au NPNRU[1]

→ 266 Quartiers de la Politique de la Ville contractualisés au travers d'une convention pluriannuelle NPNRU

Soutien à l'ingéniérie à l'ingénierie territoriale

→ Ingénierie territoriale : nombre d'études et financement des études des besoins des territoires : 6

Renforcement et renouvellement de l'offre de logement

- Restructiuration de l'offre sociale (PIV démolition/reconstruction - Action Coeur de Ville)

- Déploiement de solutions de financement alliant prêts bonifiés et subventions en direction des bailleurs sociaux pour reconstituer et requalifier les logements locatifs sociaux (renouvellement urbain)

→ Nombre de contreparties négociées en 2020 : 129.978 droits au total (droit commun, PIV, ACV, NPNRU), dont 4.177 droits de suite et 125.801 droits uniques

→ 47.525 logements produits dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements démolie (cf. Conventions pluriannuelles) et 5.737 droits de réservations associés à cette reconstitution

→ 76.167 logements traités dans le cadre de la requalification des logements sociaux (cf. Conventions Pluriannuelles) et 13.766 droits de réservations associés à cette requalification

→ 7.929 contreparties foncières (en équivalents logements) obtenues dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU

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 de logement social sur du bâti déjà urbanisé)

→ 66.900 m² économisés par les logements financés (ACV)
→ 76.167 logements requalifiés aux niveaux BBC et HPE (label minimum pour être éligible à un financement) (inscrits dans les conventions NPNRU)

Accompagnement de la rénovation énergétique du parc privé

- Dispositif ACV à destination du parc privé
- Dispositifs PIV de soutien à la réalisation de travaux de rénovation énergétique (secteurs détendus)

→ Nombre de logements rénovés et volumes financiers :
- o ACV : 325 logements pour 16,25 M€
- o PIV Personnes Physiques : 20.988 logements pour 369 M€

[1] Nouveau programme national de renouvellement urbain

Mixité sociale

Diversification de l'offre de logement dans les communes soumises à l'article 55 de la loi SRU [1]

[1] Solidarité et Renouvellement Urbains

→ Nombre de logements sociaux cofinancés par ALS dans les villes SRU :
- 5.470 logements cofinancés au total (droit commun, PIV, NPNRU, ACV, en métropole et dans les DOM)

Dispositif PIV logement intermédiaire : offres de logements à des prix de loyers de - 15 à - 20 % du prix du marché, ce qui contribue à la mixité sociale

→ 7.929 contreparties foncières (en équivalents logements) dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU

→ Offre de diversification en nombre de logements (dispositif LPE, logement intermédiaire (droit commun et PIV, et ACV), et conventionné ANAH sur le périmètre ACV) :

- 937 logements et 44 M€ : au titre d'Action Coeur de Ville ;
- 7.413 logements intermédiaires au titre du droit commun et du PIV LI ;
- 5.148 logements en accession sociale à la propriété financés dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU ;
- 124 logements mobilisés par contractualisation LPE avec des bailleurs

Favoriser l'accession à la propriété dans des centres-villes d'agglomération pour des ménages modestes, via une opération de démembrement de propriété (BRS) : l'Organisme de foncier solidaire (OFS) loue le foncier sous forme d'une redevance, tandis que le bénéficiaire est propriétaire des murs

→ Rencontres et entretiens avec les OFS permettant de structurer le dispositif en vue de son déploiement effectif en 2021 (environ 50 OFS impliqués)

Structures collectives NCQ : cofinancement avec l'État des logements à destination des jeunes (résidences étudiantes et jeunes actifs), dont une partie est dédiée au développement d'une offre locative dans les zones d'emploi à destination des jeunes, lesquels peuvent venir se loger à proximité de leur lieu de travail ou d'études

→ 9.514 logements jeunes financés dont :
- 366 au titre d'Action Coeur de Ville ;
- 8.940 au titre du droit commun, y compris PHB 2.0;

- 208 au titre du NPNRU.

Mixité urbaine

→ Soutien à des opérations immobilières intégrant logements et autres usages (bureaux, commerces, etc.), dans le cadre d'Action Coeur de Ville
→ Financement d'équipements publics et des commerces dans le cadre des projets ANRU

→ 1.211 logements financés dans des opérations de mixité fonctionnelle dans les communes ACV
→ 590 équipements de proximité (écoles, gymnases, crèches…) dans le cadre des Conventions NPNRU
→ 150 immobiliers économiques (coworking, pépinières d'entreprises, centres commerciaux…)

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

Soutien des salariés fragilisés par la crise sanitaire

→ Attribution de 81.132 aides dans le cadre de la mise en place de subventions pour agir en prévention sur le risque d'impayés de loyers pour le logement de personnes touchées par la crise sanitaire (versement d'une aide de 150 €/mois dans la limite de 6 mois de participation aux loyers pour les salariés qui subissent, soit une baisse de ressources, soit le chômage du fait de la pandémie)

→ En complément, dans le cadre de l'Aide aux salariés en difficulté, dérogation pour prolonger la mise en œuvre d'aides financières afin de maintenir les salariés dans leurs logements ou de leur permettre d'être hébergés en urgence dans des structures adaptées

Accompagnement de la mobilité professionnelle

→ Déploiement des dispositifs d'aides Mobili-Pass, Mobili-Jeunes, Mobilité Emploi Logement

→ 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)

→ 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

→ 18.276 aides Mobili-Pass et 40.849 aides Mobilité Emploi Logement pour favoriser la mobilité professionnelle
→ 117.851 aides Mobili-Jeunes pour alléger les charges des étudiants et alternants
→ 157.116 garanties VISALE signées
→ 124 logements réservés par contractualisation LPE avec des bailleurs

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 2.413 logements au titre du PTFTM (droit commun) et 327 au titre du NPNRU, et démolition de 910 logements issus des foyers de travailleurs migrants

Innovation

Soutien au développement d'espaces de co-working

→ Réflexion en cours sur le cahier des charges relatifs aux besoins attendus des entreprises et aux contreparties qui peuvent être apportées aux salariés des entreprises par les gestionnaires de ces tiers-lieux

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

Dispositifs à destination des personnes morales :

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

→ Construction d'une offre locative dans les centres existants (Guyane)

→ 10.312 logements cofinancés au titre du PIV DROM sur les territoires d'Outre-Mer

Dispositifs à destination des personnes privées :

Conception de produits à destination des personnes physiques, s'adaptant spécifiquement aux besoins particuliers de chacun des territoires ultra-marins, articulés autour de différents enjeux - la normalisation de l'habitat existant (régularisation foncière notamment), l'achèvement des logements en cours de construction, la réhabilitation des logements :

→ Revitalisation des centres-villes et centre-bourgs et construction d'une offre locative pour les jeunes – diversification de l'offre de logement locative dans les centres-villes, à destination des jeunes

→ Achèvement des logements en cours de construction et développement de l'accession très sociale à la propriété

→ Éradication du parc social indigne et développement d'une offre locative dans les centres-villes et centre bourgs – diversification de l'offre de logement locative dans les centres-villes.

→ Régularisation des constructions informelles en traitant l'habitat insalubre

→ Exercice 2020 consacré à la construction des produits sur la base des engagements pris au sein du PIV DROM, et à la définition de leurs modalités d'attributions, adaptées en fonction de chacun des territoires ultra-marins, en vue du déploiement et de la mise à disposition effectifs de ces produits au cours de l'exercice 2021

4 Prévenir et lutter contre la précarité des salariés

ENJEUX

La crise sanitaire a amplifié les difficultés sociales et mis en évidence l'utilité sociale d'Action Logement Services.

Ainsi, l'accompagnement des salariés aux revenus modestes et/ou confrontés à des difficultés financières pour se maintenir dans leur logement constitue un des deux volets d'intervention du service d'accompagnement social.
Le second concerne l'accès à des solutions d'hébergement ou de logement pour des salariés qui en sont privés brutalement.

POLITIQUE

Au-delà de la vocation première d'Action Logement Services qui consiste à faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi, sa mission sociale se traduit par une offre de services adaptée aux salariés en difficulté, et par un accompagnement social des plus fragiles, avec l'ambition de prévenir et de lutter contre la précarité et le mal-logement.

À cet effet, Action Logement Services s'est dotée dès 2003 d'un service d'accompagnement social. Il réunit 160 conseillers sociaux répartis sur l'ensemble du territoire au sein de chaque Direction régionale.

Diplômés d'État (assistant de service social ou conseiller en économie sociale et familiale) ou bénéficiant d'un parcours de formations spécifiques parachevé en 2020 par Action Logement Formation et composé d'une vingtaine de modules, ces conseillers bénéficient d'une animation nationale s'inscrivant dans une politique d'amélioration continue.

L'année 2020 a permis également de démontrer l'adaptation du service d'accompagnement social à une situation de catastrophe naturelle régionale ou au contexte sanitaire mondial de la COVID-19.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Le Service d'accompagnement et conseil social :

20.706

salariés accompagnés
(16.111 en 2019)

Missions d'accompagnement social complémentaire :

3.006

en 2020 (2.132 en 2019)*

* Nombre de missions avec prise en charge effective en 2020

Aides financières mobilisées :

9.600

en 2020 (5.389 en 2019),
soit 7.605 bénéficiaires

Le service d'accompagnement social accueille des salariés quel que soit leur statut au regard du logement (locataires, accédants, hébergés, sans logement etc.) et des demandeurs d'emploi. Dans tous les cas, ALS garantit la confidentialité et la gratuité de la prestation.

Toutes les actions, ainsi que la participation d'Action Logement aux dispositifs locaux contribuent au maintien dans les lieux ou à l'accès au logement de salariés fragilisés, du fait d'un événement de vie comme une séparation ou de raison plus structurelle comme la précarité de l'emploi.

Accompagnement individualisé des salariés

ANALYSE DE LA SITUATION INDIVIDUELLE DU SALARIÉ ET PROPOSITION D'UN PLAN D'ACTIONS :

Après diagnostic et analyse de la situation, le conseiller social propose au salarié un plan d'actions, formalisé dans un document d'engagements réciproques signé entre ALS et le salarié. Afin de l'accompagner dans la résolution de ses difficultés, en lien avec l'ensemble des acteurs (bailleurs, services sociaux des collectivités ou des entreprises etc.), le conseiller mobilise l'ensemble des services et aides d'ALS notamment des aides financières spécifiques délivrées sur une ligne dédiée de la Convention quinquennale (20 M€ annuels).

Certains salariés, du fait de leur fragilité singulière ou d'un cumul de difficultés, peuvent être suivis parallèlement sur du plus long terme pour des actions telles que le dépôt et la mise en place d'un dossier de surendettement, la gestion de leur budget, les démarches administratives etc.

→ La crise sanitaire a provoqué une forte progression du nombre de ménages ayant sollicité notre service cette année : plus de 45.000 contacts et 26.000 diagnostics réalisés

→ Ainsi, près de 20.700 ménages ont été accompagnés dans le cadre d'un plan d'actions ayant donné lieu à la signature d'un contrat d'engagements réciproques (+ 30% comparativement à 2019)

→ Fonds d'aides financières dédiées aux salariés en difficulté mobilisés, 21.9 M€ en 2020 dont 918 K€ au titre des aides dérogatoires, 19.05 M€ en 2019

MOBILISATION ET FINANCEMENT D'UN RÉSEAU D'ASSOCIATIONS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS PRÉSENTANT DES SITUATIONS DE FRAGILITÉ SINGULIÈRES :

Le service d'accompagnement social d'ALS mobilise un réseau d'associations agréées par l'État au titre de l'ingénierie sociale ou l'intermédiation locative.
ALS les finance sur une ligne spécifique de la Convention quinquennale (10 millions d'€), pour réaliser des diagnostics sociaux complémentaires, des mesures d'accompagnement social lié au logement ou des actions éducatives budgétaires. D'autres sont par ailleurs financées pour le suivi de publics spécifiques : l'accès au logement des jeunes ou les victimes de violences intrafamiliales par exemple.

Parmi ces associations figure Soli'AL, dont ALS est membre de droit. Soli'AL octroie des aides sur quittances aux locataires en difficulté à la demande des ESH membres sur des fonds dédiés et réalise, à la demande d'ALS ou de ses membres, des missions d'accompagnement social de proximité.

→ Fonds d'ingénierie sociale engagés (ligne budgétaire dédiée de la Convention Quinquennale) : 9.9 M€ en 2020, 5.1 M€ en 2019

→ Environ 260 associations partenaires

Adaptabilité à des problématiques spécifiques

AU NIVEAU LOCAL :

- **Suite aux intempéries qui ont touché le sud-est de la France en octobre 2020, Action Logement Services a coordonné son intervention avec celle de l'État, des collectivités locales et des associations pour venir en aide aux sinistrés.**
- **Une information a été menée en direction des entreprises pour communiquer sur le service d'accompagnement social, les aides financières et les solutions de relogement mobilisables.**
- **Une conseillère sociale a été spécialement dédiée à l'accueil des salariés sinistrés et des permanences ont été organisées à la maison de l'habitant.**

→ Une conseillère sociale a été spécialement dédiée à l'accueil des salariés sinistrés et des permanences ont été organisées à la maison de l'habitant

DANS UN CONTEXTE SANITAIRE MONDIAL :

- **Lequel a conduit Action Logement à adapter les aides financières spécifiques aux salariés en difficulté, en dérogeant temporairement à leurs conditions d'accès et de renouvellement.**

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 concourt à ce mouvement par la nature des aides et prêts qu'il délivre à ses clients, personnes physiques – en particulier les foyers les plus modestes – et personnes morales, en poursuivant l'objectif d'améliorer la performance énergétique des logements et bâtiments, réduire la facture énergétique, lutter contre la précarité énergétique, et diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Ces principes d'action, mis en œuvre avec nos partenaires, doivent également servir de guide dans une prise de conscience collective partagée et promue par l'ensemble de nos collaborateurs.

POLITIQUE

En se mobilisant dans la lutte contre la précarité énergétique, Action Logement Services entend souligner son engagement en faveur du développement durable, un élément clé de son utilité sociale. Action Logement Services 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'Action Logement Services en faveur de la transition écologique.

Action Logement Services 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, notamment via le développement du télétravail et l'équipement en dispositifs des visioconférences et d'appui des mobilités douces notamment pour tous les nouveaux projets immobiliers ;
- de recyclage et de valorisation des déchets ;
- de restauration collective durable.

Ces axes restent à compléter par des engagements en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'achats responsables explicites et partagés à l'échelle d'Action Logement Services et de l'ensemble de ses implantations. L'année 2020 a permis également de démontrer l'adaptation du service d'accompagnement social à une situation de catastrophe naturelle régionale ou au contexte sanitaire mondial de la COVID-19.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

Les indicateurs clés de performance sont en cours de construction et devront être confirmés ultérieurement. Ils devraient s'orienter a minima autour des indicateurs suivants :

- réhabilitations financées (personnes physiques et personnes morales) ;
- démolition de logements sociaux : nombre de logements démolis/ nombre de logements reconstruits ;
- transformation de bureaux en logements : nombre de logements créés via le recyclage de bureaux vacants ou locaux d'activité obsolète.

Maîtrise de l'empreinte environnementale directe

Le principe de la collecte des données 2020 est lancé pour réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Ainsi, une vision globale de l'empreinte environnementale d'ALS pourra être établie, permettant ainsi de fixer les ambitions de la Société et de les partager avec l'ensemble des collaborateurs sur plus de 150 sites.

CONTRIBUTION A LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE VIA L'OFFRE DE FINANCEMENT ET DE SERVICES

En lançant en octobre 2019 une première émission d'obligations durables à hauteur d'1 Md€ dans le cadre de son programme d'emprunt 100 % durable, Action Logement Services s'est donné les moyens de déployer un financement socialement responsable des axes de développement de ses activités visant notamment à contribuer à la transition écologique et énergétique.

Performance énergétique des logements

Déploiement, dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire (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 thermique* et contribuer ainsi pour eux à des gains significatifs en termes de pouvoir d'achat.
***isolation thermique (murs, combles, plancher), remplacement système de chauffage ou système d'eau chaude sanitaire utilisant une source d'énergie renouvelable**

→ Au 31 décembre 2020, 20.988* ménages ont bénéficié de l'aide à la rénovation énergétique :
- les ¾ des dossiers portent sur des demandes d'isolation thermique, ¼ des travaux concernant le système de chauffage ;
- 1 dossier sur 4 comporte le passage à une énergie renouvelable.

(*Sur Fonds PEEC et PEAEC)

Contribution au financement de constructions neuves de logements sociaux conformes à la réglementation thermique RT 2012

→ Contribution au financement (10,4 % du financement global de ces structures) de 31.357 logements sociaux en métropole (du 1/10/2018 au 31/12/2019), conduisant à une économie annuelle de 1.526 tonnes de CO_2[1]

[1] Sur la base des données ADEME

Soutien à la mobilité

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 via le développement de l'aide MOBILI PASS qui facilite la mobilité des salariés et le rapprochement emploi/domicile.

→ 18.000 aides MOBILI-PASS délivrées en 2020, accompagnant ainsi la mobilité de 30.000 personnes

Limitation de l'artificialisation des sols

Dans les villes labélisées « Action Cœur de Ville », les zones B2 et C et sur tout le territoire des DROM : soutien de l'effort financier pour démolir 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

→ Objectif : financement de la démolition de 30.000 logements sociaux et la reconstruction de 10.000 logements plus attractifs
→ En 2020 : démolition de 20.872 logements et production nouvelle de 3.316 logements dont le financement est validé

Participation au financement d'une foncière en charge de la transformation de bureaux en logements sociaux

→ Lancement de l'identification et qualification des premières opérations qui seront portées par la foncière

Efficacité énergétique des bâtiments

CONTRIBUTION A LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE VIA LA MAÎTRISE DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DIRECTE

Mise en place d'une minuterie dans les espaces communs (sanitaires, reprographie, etc.) et les circulations du siège social Grand Seine (action 2019)

→ Économies d'énergie substantielles réalisées sur l'année 2020, notamment la nuit

Sélection de nouvelles implantations efficientes énergétiquement

→ Étude 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

Déplacements professionnels

Équipement de tous les sites d'une salle de visioconférence a minima

→ En 2020, plus de 50 % des sites comprennent une salle de visioconférence pour éviter les déplacements. La solution retenue dans le cadre d'un appel d'offres concernant la visioconférence reste encore à déployer sur 2021

Équipement des collaborateurs de matériel adéquat permettant la visioconférence / les conférences téléphoniques pour réduire les déplacements

→ La crise sanitaire a accéléré le plan de déploiement du matériel informatique. Aujourd'hui, plus de 90 % 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

Recyclage et valorisation des déchets

Dès que possible (propriété du bâtiment ou monolocataire), mise en place de contrats de tri sélectif du papier et du carton a minima :
- au siège social depuis 2019 ;
- dans les agences au fur et à mesure des renouvellements de contrats et de la rationalisation des implantations

→ Plus de 22 tonnes de déchets (papier, canettes, bouteilles plastique, etc.) recyclées sur le seul siège social
→ Quelques 11,5 kilogrammes de mégots de cigarettes recyclés
→ Appel d'offres en cours d'exécution sur les imprimantes, dont le cahier des charges prévoit le recyclage des cartouches d'encre des copieurs multifonctions

Les matériels téléphoniques, informatiques obsolètes bénéficient d'un traitement spécifique qui se déroule en plusieurs étapes :
- **Collecte des matériels**
- **Tri entre les matériels et accessoires réutilisables et ceux qui doivent être détruits pour valoriser les déchets**
- **Effacement sécurisé des données,**
- **Reconditionnement du matériel ou tri et traitement des déchets lorsque le matériel ne peut pas être réutilisé.**

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

En 2020, ce sont ainsi
→ plus de 7 tonnes de déchets qui ont été triées pour être recyclées
→ et plus de 800 matériels (unité centrale, PC portable, serveur, écran, téléphone, câble…) qui vont avoir une seconde vie

Politique d'achats éco-responsables

Entreprendre une démarche d'achats responsables, dans les services également (ménage, etc.) en intégrant, lorsque c'est pertinent, dans les appels d'offres une clause sur la démarche RSE des entreprises

→ Réflexion, au niveau du groupe, sur la mise en place d'une politique sur les achats responsables en vue de son déploiement sur les prochains exercices

6 Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations

ENJEUX

La mission d'Action Logement Services est d'accompagner les salariés et publics prioritaires dans leur parcours d'accès ou de maintien dans le logement, notamment en leur facilitant l'accès et la compréhension de nos offres. Comme tout acteur engagé dans l'économie sociale et solidaire Action Logement Services doit satisfaire les besoins de tous nos clients (salariés comme entreprises), via des parcours et des offres en phase avec leurs usages et attentes.

POLITIQUE

En 2020, les équipes ont été particulièrement mobilisées pour améliorer au jour le jour la satisfaction de nos clients mais aussi assurer les missions d'Action Logement Services dans des délais raisonnables.

Cette année a également été marquée par :
• La crise sanitaire et la nécessité d'aider les salariés à payer les charges liées à leur logement afin de prévenir les impayés et permettre leur maintien dans le logement ;
• La poursuite de la dématérialisation des parcours avec le lancement de la plateforme locative AL'in ® en juin 2020 et le renouvellement des conditions du prêt accession, particulièrement prisé au dernier trimestre ;
• Le succès de l'aide à la rénovation énergétique.

Action Logement Services 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 fixé par l'ACPR).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

84 %

de satisfaction de la part des bénéficiaires de l'Accompagnement des Salariés en Difficulté à décembre 2020

90 %

de satisfaction de la part des personnes ayant obtenu un prêt auprès d'Action Logement Services (Accession, Travaux ou AIDES LOCA-PASS®)

Une offre de prêts déterminante dans la réalisation des projets des bénéficiaires puisque seulement 60 % de ceux qui se les voient refuser vont au terme de leur projet.

Un délai moyen de 14 jours pour répondre aux réclamations en 2020 (rappel 2019 : 32 jours). Cette amélioration a pu être observée grâce à un renforcement de l'équipe, mais aussi une montée en compétence des chargés de traitement et donc une plus grande prise en charge sans sollicitation du métier, en niveau 1.

88 %

de clients satisfaits de la clarté des réponses apportées par le Centre de Relations Clients
(668.100 répondants aux enquêtes de satisfaction en 2020 représentant 86 % des appels traités)

Un taux moyen de décroché moyen de 77 % (contre 85 % en 2019), en dégradation en raison du contexte de la crise sanitaire ; des appels qui ont doublés sur les plateformes téléphoniques par rapport à 2019 (plus de 1,9 millions d'appels reçus en 2020 contre 870.000 en 2019)

Des interlocuteurs entreprises satisfaits de leurs échanges avec leur conseiller : 98 % d'opinions positives de la part des répondants à l'enquête "post-RDV".

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

Mise en place des parcours digitaux des aides préventives aux impayés de logement et poursuite de l'aide à l'occasion du deuxième confinement[1] (150 euros pendant 2 à 6 mois)

→ 99 % de satisfaction de la part des bénéficiaires de l'aide préventive aux impayés de loyers (enquête déployée depuis juillet 2020)

[1] https://www.actionlogement.fr/aide-urgence-logement

Refonte du parcours prêts à l'occasion du lancement du nouveau prêt accession

→ Les salariés peuvent désormais tester leur éligibilité au prêt en ligne et faire une demande de dossier via le site internet d'Action Logement

Optimisation du parcours MOBILI-JEUNE avec le développement de nouvelles fonctionnalités destinées à faciliter le parcours des jeunes

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

Mise en place d'une instance animée par la nouvelle équipe qualité visant à porter et favoriser la mise en œuvre d'actions d'amélioration des parcours, sur la base des remontées des salariés (enquêtes et réclamations) et des collaborateurs de la Relation Clients

Organisation et moyens mobilisés en réponse aux conséquences de la crise sanitaire

Cette année a également été marquée par la mise en place de solutions destinées à accompagner les salariés face aux difficultés engendrées par la pandémie de la COVID-19, tout en maintenant l'activité du Centre de la Relation Clients (CRC)

→ Organisation des équipes de l'Accompagnement des Salariés en difficulté et du logement temporaire pour assurer une continuité de service et garantir la prise en charge des urgences sociales

→ Mise en place d'aides d'urgence à destination des salariés des secteurs privé et agricole ayant subi une baisse de revenus

→ Mise en place d'une aide à destination des saisonniers du secteur agricole

→ Renforcement des effectifs du CRC et ouverture du site d'Amiens

Réseaux sociaux et relation client digitale

Un renforcement de la présence d'Action Logement Services et prise en charge des demandes clients via les réseaux sociaux, en particulier suite à l'ouverture de la plateforme AL'in et face à la création spontanée de groupes de demandeurs Facebook et Twitter

→ 8.707 sollicitations d'internautes prises en charge sur les réseaux sociaux (représentant plus de 21.000 interactions), soit un accroissement de 480 % de l'activité par rapport à 2019

→ Des demandes principalement formulées sur twitter et facebook

L'équipe relation client digitale s'appuie sur la veille et les alertes de notre partenaire réseaux sociaux pour prendre en charge l'ensemble des demandes identifiables en message privé

→ La moitié des sollicitations concerne la plateforme locative AL'in ®, un quart sont des alternants bénéficiaires du MOBILI-JEUNE, population jeune et plus encline à utiliser ce type de média.

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

Suivi et animation des résultats des enquêtes

→ 16 baromètres de satisfaction actifs à fin 2020 pour avoir un retour d'expérience des clients sur les différents métiers : Accompagnement des Salariés en Difficulté, délivrance des prêts, relation avec les entreprises, parcours Locatif, aide à la mobilité, aide préventive aux impayés de loyer… et pour établir des préconisations suivies de la mise en place d'actions correctrices visant notamment à réduire les délais et à renforcer les standards de qualité

→ Plus de 80.000 retours de questionnaires analysés afin de traiter les insatisfactions exprimées et les situations d'urgence (prise en charge des salariés en difficulté dans leur accès ou maintien dans le logement)

Réclamations

Poursuite du déploiement et maintien des compétences des référents réclamation via des actions de formation aux outils et bonnes pratiques rédactionnelles

Renforcement des contrôles qualité sur les réponses apportées par les référents 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.., etc.

Mise en place d'un comité d'évolution du Front office pour l'ensemble de la Relation Client incluant le service réclamation afin d'améliorer les remontées d'informations et les process

→ 5 sessions de formation à destination du réseau de référents réclamation

→ 81 bulletins permettant de reporter l'activité de traitement des réclamations diffusés aux Directions des périmètres concernés

→ 16.518 réclamations clients reçues en 2020 (dont 15.847 recevables et 671 non recevables)
→ Parmi les 15.847 réclamations recevables, 15.396 ont été traitées dans l'année soit 97 %

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

Centralisation de la totalité de l'activité "accueil téléphonique" sur 4 plateformes téléphoniques toutes basées en France à partir de la première phase de confinement de mars à juin 2020, avec prise en charge et traitement des demandes de niveau 1 et mise à disposition jusqu'à 170 téléconseillers

→ Maintien de l'activité pendant le confinement total de mars à juin
→ Une moyenne mensuelle de 159.270 appels reçus (contre 81.452 en 2019)

Optimisation du réseau de correspondants métiers de niveau 2 pour prise en charge des demandes de niveau 2

→ Une moyenne mensuelle de 21.270 mails traités (contre 13.999 en 2019)

Optimisation du circuit de traitement dédié aux salariés en difficultés pour une orientation optimisée vers les conseillers sociaux

→ Traçabilité des demandes clients

Le réseau d'agences / la proximité avec les territoires

Renforcement 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 en place d'un reporting mensuel par région pour faciliter le pilotage des activités

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

→ 7 webinaires déployés auprès des collaborateurs des régions

7 Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise

ENJEUX

La réforme mise en œuvre par les partenaires sociaux et soutenue par l'État a permis d'aboutir à la constitution le 1er janvier 2017 d'Action Logement Services.
Résultant de la fusion de 20 Comités Interprofessionnels du Logement (CIL), l'organisation de cette nouvelle société de financement a impliqué, en matière de dialogue social, de nombreux échanges entre la direction des Ressources Humaines, les managers et les instances représentatives du personnel, notamment pour réaliser une harmonisation sociale dans de nombreux domaines.
En continuité avec les exercices précédents, 2020 a vu la poursuite des réunions de travail et de négociation, dont la crise sanitaire a cependant nécessité l'adaptation du calendrier et de 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

Action Logement Services 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'Action Logement Services 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 CLÉS DE PERFORMANCE

Sur l'ensemble des accords demandés, c'est-à-dire les accords dont la négociation est engagée ou initiée pendant l'année, 5 accords et avenants sont signés dans l'année.

Par ailleurs, **3 thèmes** ont été engagés et ont fait l'objet de premiers échanges sans parvenir en 2020 à une conclusion compte tenu d'une part de l'intensité des négociations en cours pour parvenir à la conclusion des accords et avenants susvisés et d'autre part à la crise sanitaire.

Les thèmes de ces négociations engagées mais non encore abouties portaient sur :

- **Le dialogue social ;**
- **La Base de Données Économique et Sociale ;**
- **La QVT-Handicap ;**

En outre, 2 thèmes, à l'égard desquels les négociations se poursuivent, avaient été engagés précédemment, à savoir :

- **L'égalité professionnelle Femme - Homme et la parentalité ;**
- **Les astreintes**

Le taux d'acceptation* des accords est donc, pour 2020 : 5/8 = 63 %

* Taux d'acceptation des accords, c'est-à-dire le nombre d'accords et avenants signés divisé par le nombre d'accords « demandés par les salariés ».

L'intensité du dialogue social avec les délégués syndicaux est marquée par la conclusion entre 2018 et 2020 de 35 accords collectifs pour consolider le socle social. En parallèle, cette intensité du dialogue se traduit également par de nombreuses réunions du 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 2020 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'UES. En 2021, le dialogue social se poursuivra avec le CSE d'une part et avec les organisations syndicales d'autre part.

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

→ Suivi d'application des accords mis en place en 2020, conformément à leurs dispositions ou dans le cadre de la Commission d'Interprétation et de Suivi des Accords (CISA)

→ Conclusion des 2 accords et 3 avenants suivants :
- Avenant n°3 à l'accord de reconnaissance de l'UES Action Logement – 29/06/2020
- Avenant n°5 à l'accord de GPEC – 30/06/2020
- Avenant n°4 à l'accord de reconnaissance de l'UES Action Logement – 26/08/2020
- Accord relatif à la Négociation Obligatoire 2020 – 28/08/2020
- Accord relatif à l'intéressement au sein de l'UES Action Logement – 31/08/2020

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 CSE d'ALS, lequel s'appuie sur :

- ses 7 Commissions nationales :
o Commission Santé, Sécurité, Conditions de Travail (CSSCT)
o Commission Économique
o Commission Œuvres Sociales
o Commission Emploi Formation Mobilité
o Commission Qualité de Vie au Travail
o Commission Outils
o Commission d'Aide aux Salariés

- ses 81 représentants de proximité désignés au sein des 13 Directions régionales.

→ 32 réunions de CSE tenues en 34 séances au cours de l'exercice
→ 59 réunions des 7 Commissions nationales du CSE, parmi lesquelles
→ 25 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 et d'élaborer un protocole de déconfinement très complet et de qualité

→ Remise à Action Logement du Trophée du Dialogue Social 2020 dans l'émergence d'un nouveau Groupe, décerné par RH&M, mettant en valeur la construction collective du socle social

→ Présentation des projets d'évolution engagés sur l'exercice dans le cadre d'Informations-Consultations auprès du CSE d'ALS 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 3 thématiques :

- Implantations / Sites (d'ALS)
- Organisation / Déploiement
- Métiers

Politique salariale

→ Mise en place d'un nouvel accord d'intéressement au niveau de l'UES Action Logement, sur la période 2020-2022

→ Objectif de favoriser l'harmonisation des salaires

→ Création, dans le cadre de la négociation sur les rémunérations 2020, d'un « Comité technique temporaire de rémunération » pour une durée de 3 ans

8

Veiller à la qualité de vie au travail

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.

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 tout le groupe, 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 (politique de télétravail, aménagement des locaux, des bureaux, services…).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

78 %

de collaborateurs formés, en présentiel ou en distanciel
(pour mémoire, en 2019 : 78 % de collaborateurs formés en e-learning et 48 % de collaborateurs formés en présentiel)

Sur les 360 postes pourvus en CDI au sein de l'UES,

136

postes ont été pourvus en interne, soit 36 %.

Organisation et conduite de la démarche QVT

Recrutement via une mobilité interne, de la nouvelle Directrice Santé, Sécurité et QVT d'Action Logement, en charge du pilotage des politiques RH correspondantes au sein de la Direction des Relations Sociales Groupe

→ Prise de fonction en septembre 2020

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[1] suivant en particulier un Indicateur du nombre d'actions et du nombre d'interventions par an

Depuis l'arrivée de la Directrice Santé, Sécurité et QVT (de septembre à décembre)
→ animation de 3 réunions de la cellule RPS
→ animation de 3 réunions QVT

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

Renforcement de la visibilité des actions menées par l'intégration d'une page dédiée à la QVT à l'Intranet « UTILES »

→ Création d'une page dédiée QVT

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

→ Publication de 788 offres sur le périmètre Action Logement Services sur la plateforme mobilité, id'ALjob. En parallèle, les collaborateurs ALS ont eu accès aux 1.810 offres publiées sur le groupe (incluant les offres ALS)
→ 132 mutations au sein d'ALS et ses filiales

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

→ 20.197 heures de formation dont 16.315 en présentiel ou classes virtuelles (19.366 heures sur le périmètre ALS et ses filiales) et 3.712 en e-learning, représentant 3,04 % de la masse salariale de l'UES (3,34 % de la masse salariale d'ALS)

Rationalisation des implantations et aménagement des locaux

Optimisation des implantations géographiques visant à favoriser la cohésion des équipes et fluidifier les échanges

→ Réunion de 4 implantations à Bordeaux, réunion de 3 implantations à Rennes, réunion de 2 implantations à Strasbourg, réunion de deux implantations à Nantes

Proposition et développement de services, sur certains sites, à destination des collaborateurs qui y sont implantés

→ 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)

Aménagement des locaux avec des espaces de convivialité, des mobiliers clairs et adaptés aux espaces, etc.

→ 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 de la qualité de leur environnement

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

→ 2.119 kits de télétravail ont été mis à disposition des collaborateurs (nouveaux arrivants et collaborateurs en place) au cours de l'exercice, dont 1.159 téléphones mobiles

Poursuite du déploiement de la formation Manager et d'une formation Collaborateurs dans le cadre de l'accord sur le télétravail et mise à disposition de supports d'informations sur l'Intranet « UTILES » (conseils pour l'aménagement de l'espace de travail, l'organisation du temps de travail)

→ Pour mémoire, en 2019, 271 managers ont été formés ainsi que 34 collaborateurs
→ En 2020, 362 managers ont été formés ainsi que 226 collaborateurs

Lancement d'une enquête souhaitée par la Direction des Ressources Humaines du groupe Action Logement afin d'évaluer l'impact des mesures de confinement liées à la COVID-19 et de préparer le déconfinement. Cette enquête fut menée auprès des salariés de l'UES en mai 2020, dans le cadre du 1er déconfinement (les volets informatique, communication et RH étaient les principaux sujets posés dans le cadre de cette enquête)

→ Résultats de l'enquête télétravail présentés au CSE en octobre 2020
→ Taux de retour de 80 %, significatif et représentatif
→ Trois quarts des répondants ont pu poursuivre leur activité dès le début de la période de confinement ; une task force s'est mise en place pour équiper les collaborateurs (22 %) qui n'ont pas pu poursuivre leur activité depuis le début de cette période (matériel et environnement informatiques)
→ Harmonie entre les retours des managers et ceux des collaborateurs quant à l'organisation de réunions d'équipes, qui témoigne du maintien du lien au sein des équipes : 96 % des répondants se sont déclarés satisfaits des modalités des échanges
→ Forte mobilisation des collaborateurs et de leurs managers pour dépasser les difficultés induites par la situation de crise sanitaire et assurer un maintien et une qualité optimum de l'activité

Risques professionnels

Définition d'une nouvelle méthodologie DUERP[1] avec un objectif d'évaluation annuelle a minima

[1] Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

→ Formation de l'ensemble des élus, Responsables Ressources Humaines et Responsables Moyens Généraux à cette méthodologie DUERP nouvelle

Suivi et pilotage des risques psycho-sociaux (RPS)

SUIVI

Poursuite de l'exécution du dispositif de suivi des RPS déployé en 2018, impliquant notamment le suivi du numéro vert dédié

→ 34 personnes ont appelé ayant donné lieu à 42 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

PILOTAGE

Création d'une 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

→ 1 situation traitée par la Cellule, laquelle a vocation à communiquer sur ce que sont les RPS et sur son mode d'intervention

Déploiement et dispense à l'attention des élus de la Cellule RPS et des Responsables des Ressources Humaines d'une formation créée par Action Logement Formation sur les outils de suivi des RPS

→ Formation de 12 élus à la Cellule RPS, ainsi que les RRH

Construction d'une formation sur le suivi des RPS à destination des managers, en vue de son déploiement en 2021

Désignation le 29 octobre 2020 d'une référente Harcèlement au sein du CSE de l'UES, en charge de la réalisation et du suivi des enquêtes au sein de l'UES[2]

→ 1 enquête menée pour un signalement de harcèlement
→ Création d'une méthodologie de gestion des alertes de harcèlement

[2] 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 »

Suivi de la sécurisation des locaux en lien avec la CSSCT : visite des sites et émission de propositions d'aménagement (4 sites ont été identifiés comme requérant une visite)

→ 2 visites réalisées en 2020

Création d'une méthodologie d'évaluation spécifique des risques psycho-sociaux initiée en 2021

Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap

ENJEUX

Action Logement est engagé fortement dans la lutte contre les discriminations et notamment dans le handicap afin de permettre à l'ensemble des collaborateurs de s'épanouir professionnellement.

En 2020, le groupe a poursuivi ses agissements en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et participé à l'élaboration et au déploiement de la démarche handicap initiée en 2019.

Toutefois, en raison de la crise sanitaire de la COVID-19, le groupe Action Logement, et notamment Action Logement Services, n'a pas eu la possibilité de mener à terme tous les projets envisagés en 2020. En particulier, la conclusion d'une politique handicap intégrée dans l'accord handicap/QVT qui est reportée en 2021.

POLITIQUE

Action Logement Services s'est fait accompagner de Cabinet LB Développement pour construire sa politique handicap, qu'elle a développé au cours de l'exercice 2020 et continuera de mettre en œuvre sur les exercices ultérieurs. Action Logement Services s'est dotée des moyens permettant une politique de maintien dans l'emploi pour les salariés en situation de handicap afin de favoriser l'adaptation et le développement des compétences de tous les collaborateurs et notamment ceux reconnus travailleurs handicapés.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Taux d'emploi des travailleurs handicapés :

	Action Logement Services	
	2019	2020
Taux d'emploi direct	3,45 %*	3,43 %*
Taux d'emploi indirect	0,08 %	-**
Taux d'emploi global	3,53 %	3,43 %**

	ALS et ses filiales	
	2019	2020
Taux d'emploi direct	3,38 %*	3,17*
Taux d'emploi global	3,46 %	3,17**

* Pour information, le taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap était de 2,59 % dans le secteur d'activité d'Action Logement Services en 2018 (activités financières et assurances).

**Le taux d'emploi indirect ne sera pas mentionné au titre de l'exercice 2020 en raison de la réforme de la DOETH intervenue en 2021. En effet, l'emploi indirect (achat ESAT/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.

Il est également précisé que les données venant de l'URSSAF ne sont pas remontées correctement et de ce fait, une régularisation de la DOETH ALS en DSN devra être faite en 2021 au titre de 2020.

Face à la crise sanitaire, Action Logement Services 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 de l'entreprise.
De plus, en raison de la crise sanitaire, l'ensemble des actions présentées ci-dessous ont été réalisées essentiellement à distance via les nouvelles technologies numériques.

Communication, sensibilisation, formation

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

→ Réalisation du quizz « Tout savoir (ou presque) sur le handicap » sur le logiciel Klaxoon.

→ Diffusion de 5 articles sur les bonnes pratiques du groupe Action Logement autour du handicap sur l'intranet Utiles.

Co-création et animation d'une formation pour les Responsables Ressources Humaines et membres de la commission QVT

→ Réalisation du support de formation et de deux animations de formation faites conjointement par le Directeur Santé, Sécurité et QVT et le référent handicap

Création de la page handicap/QVT/ santé sous Utiles

→ Création d'une page avec présentation de certains acteurs internes et rédaction de notes : « Télétravail et confinement : accompagner les situations de handicap » et « la Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé »

Présentation d'un bilan handicap aux membres élus commission QVT

→ Présentation aux membres élus d'un bilan handicap sur l'année 2020 avec des données chiffrées lors d'une réunion de la commission

Inscription du Référent Handicap au Réseau des Référents Handicap de l'Agefiph

→ Participation du Référent à deux réunions grâce à ce réseau et partage d'expériences entre pairs

Inscription des taux handicap (emploi direct/ indirect) ALS et filiales dans la revue des talents par le service qualité

→ Valorisation d'Action Logement Services dans ses actions en faveur du handicap grâce à son bilan 2019

Sous titrage de certains discours sous Utiles

→ Message vidéo de Bruno ARBOUET du 17/04/2020 : COVID-19

Lancement de la création d'une formation avec Action Logement Formation

→ Création d'un support de formation "Le handicap en entreprise" en e-learning et présentiel en partenariat avec le service de formation Action Logement Formation – le déploiement de cette formation est prévu en 2021

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

→ Meilleure connaissance de la notion du handicap par l'ensemble des collaborateurs par le déploiement de réunions dans chaque région

Insertion, prévention et maintien dans l'emploi

Diffusion des offres d'emplois et recrutements via Cap Emploi

→ Travail en collaboration avec CAP EMPLOI91 et CAP EMPLOI75 pour le recrutement d'un Assistant RH F/H
→ Recrutement de 10 collaborateurs reconnus en situation de handicap en 2020

Partenariat avec des agences d'intérim

→ Collaboration avec les agences de Randstad Marseille et Manpower Lyon pour signer deux contrats tripartites avec 2 intérimaires

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 et d'avoir des conseils avisés et individuels.

Aide à distance de collaborateurs travailleurs handicapés pour l'invalidité ou le renouvellement de la RQTH

→ Appui du Référent handicap pour le renouvellement de dossier RQTH ou pour dénouer une situation complexe liée à l'invalidité

Aménagement de poste, organisationnel, horaires

→ 4 aménagements de postes divers ont été finalisés

Partenariats avec le milieu protégé

Appel à des entreprises adaptées pour diverses prestations (entretien des espaces verts, recyclage des déchets, plateaux-repas ...)

→ 14 contrats conclus au titre de l'année 2020 avec divers prestataires

10 Veiller à l'égalité Femmes - Hommes

ENJEUX

Action Logement Services 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 de cette volonté.

POLITIQUE

L'organisation (encore récente suite à la réforme d'Action Logement) a connu d'importants changements et une nouvelle politique priorisant notre engagement sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est à développer. Le constat, établi à partir des indicateurs présentés trimestriellement aux Instances Représentatives du Personnel et de l'index égalité Femmes - Hommes, conduit Action Logement Services à mettre en place des actions de vigilance dans le suivi des évolutions professionnelles, et des mobilités professionnelles. En particulier, il est fixé un l'objectif de diminuer l'écart salarial entre les femmes et les hommes.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Index égalité Femmes – Hommes*

2020
93/100

2019
86/100

2018
77/100

*L'index égalité Femmes-Hommes est établi pour l'UES.

Depuis l'exercice 2018, Action Logement Services est assujettie à l'obligation de publication de la note de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes : le suivi de cet index permet 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 entreprises au cours de l'exercice ont permis d'améliorer deux des cinq indicateurs[1] permettant de calculer l'Index de l'égalité Femmes - Hommes, par rapport aux résultats 2019 :

Réduction des écarts salariaux entre les femmes et les hommes

Vote d'une « Enveloppe Harmonisation » dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire

→ 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 6,4 % (écart favorable aux hommes) (7,2 % en 2019)

Accroissement de la représentativité des femmes au sein des postes de direction au cours de l'exercice écoulé

→ Amélioration de la note de l'indicateur « Écart de rémunérations » de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes à 33 points sur 40 (31 points en 2019)

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

→ Amélioration 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 (5 points en 2019 et 0 point en 2018)

Suivi des évolutions et des mobilités professionnelles

Attention particulière portée au suivi des demandes de mobilités internes émises par les collaboratrices, et travaux sur la mise en place d'un suivi formalisé des demandes de mobilité professionnelle F-H exprimées lors des entretiens professionnels

→ En 2020, sur un total de 132 mobilités intra UES : 108 femmes et 24 hommes sont concernés soit respectivement 82 % et 18 %

Dialogue social

Poursuite des négociations avec les Délégués Syndicaux d'un accord égalité F-H, intégrant notamment des 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)

[1] 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.

Engagement sociétal

Engagement dans la protection des femmes victimes de violences

→ Conclusion d'un partenariat, porté par l'Association Soli'AL, entre Action Logement et l'Association Solidarité Femmes, poursuivant deux objectifs de coopération :

- D'une part la connaissance auprès des femmes salariées victimes de violences conjugales ou familiales du service d'accompagnement social d'Action Logement Services et de l'ensemble des aides favorisant l'accès ou le maintien dans le logement, notamment celles dédiées aux salariés en difficulté ;

- D'autre part la coopération visant à détecter et favoriser la prise en charge des femmes salariées, victimes de violences intrafamiliales, afin de les accompagner dans la résolution de problématiques d'accès, de changement ou de maintien dans le logement

→ En 2020, 15 salariés ont suivi la formation « sensibilisation sur les violences conjugales » et 1 salarié a suivi la formation « Violences intrafamiliales en logement sociale »

Répartition du calcul de la note de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes par indicateur

	Écarts de rémunérations (sur 40 points)	Écarts dans la proportion de femmes et d'hommes bénéficiant d'augmentations salariales (sur 20 points)	Écarts dans la proportion de femmes et d'hommes promus (sur 15 points)	Augmentation des femmes l'année d'un congé maternité ou d'adoption (sur 15 points)	Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise (sur 10 points)
2020	33	20	15	15	10
2019	31	20	15	15	5
2018	27	20	15	15	0

Action Logement Services

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'associé unique de la société Action Logement Services,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Action Logement Services (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le Cofrac (accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

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. 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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 ».

PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers, 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, 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 deVersailles. 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.

Il ne nous appartient pas en revanche 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.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :

  - 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre avril et juin 2021 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 23 entretiens avec 21 personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions écoute et relation clients, qualité, ressources humaines, moyens généraux, formation, rémunérations et avantages sociaux, gestion des carrières et mobilités, santé sécurité et QVT, conformité, risques, accompagnement social, aides et garanties, gouvernance et vie sociale, gestion du programme Action Coeur de Ville, financements bailleurs, renouvellement urbain.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, 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.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant : aucun indicateur clé de performance n'est présenté pour la politique relative à l'engagement dans la prise de conscience environnementale et la contribution à la transition écologique.

Lyon, le 9 juin 2021

L'un des Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Elisabeth L'hermite

Associée

Pascal Baranger

Directeur au sein du Département Développement Durable

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

Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs :

- Nombre de suspicions de conflits d'intérêts, nombre de conflits identifiés comme cas avérés,
- % de salariés formés, puis formés à la déontologie et LCB-FT, puis RGPD et cybersécurité,
- Résultats de la campagne de « faux phishing », nombre de déclarations de failles auprès de la CNIL,
- Nombre de droits au total (droit commun, PIV, ACV, NPNRU), de droits de suite et droits uniques,
- Nombre de logements reconstitués et requalifiés, de logements rénovés ACV et PIV (et montant engagé), de logements cofinancés au titre du PIV DROM sur les territoires d'Outre-Mer, KPIs ACV et PIV associés,
- Nombre d'aides loyer impayé attribuées en crise sanitaire, d'aides financières, de missions d'accompagnement,
- Nombre d'analyses de situation du salarié, de salariés accompagnés, fonds d'aide pour ceux en difficultés,
- Nombre de ménages accompagnés, de ménages ayant obtenu l'aide à la rénovation énergétique,
- Taux de collaborateurs équipés d'un ordinateur portable et disposant d'un accès au pack Office 365,
- Tonnes de déchets recyclées sur le siège social et kilos de mégots de cigarettes recyclés,
- Nombre et moyenne mensuelle d'appels reçus, moyenne mensuelle de mails traités,
- Ensemble des % de satisfaction clients utilisés en KPIs, nombre de baromètres de satisfaction et nombre de retours,
- Nombre d'accords et avenants signés, % d'acceptation, résultats de l'enquête télétravail présentés au CSE,
- Taux d'emploi direct et index égalité Femmes-Hommes,
- Nombre d'offres publiées sur id'ALjob et par le groupe, nombre de mutations puis postes pourvus en internes.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Déploiement de la procédure relative aux conflits d'intérêts, réalisation d'une campagne de phishing,
- Formation RGPD et Cybersécurité, formation déontologie & LCB-FT,
- Mise en place d'une subvention impayés de loyers durant la crise sanitaire, dispositif ACV et PIV,
- Financements d'équipements publics et des commerces dans le cadre des projets ANRU,
- Déploiement des dispositifs d'aides Mobili-Pass, Mobili-Jeunes, Mobilité Emploi Logement,
- Accompagnement individualisé des salariés,
- Aide aux sinistrés suite aux intempéries en octobre 2020, aide à la performance énergétique des logements,
- Equipement des collaborateurs en matériel de travail à domicile pour réduire les déplacements,
- Signature de contrats de tri sélectif du papier et du carton, appel d'offres en cours d'exécution sur les imprimantes,
- Co-construction des questionnaires de satisfaction,
- Suivi et animation des résultats des enquêtes, prise en charge des retours de l'enquête,
- Solutions destinées à accompagner les salariés face aux difficultés engendrées par la pandémie,
- Digitalisation des parcours clients, amélioration de la traçabilité des demandes clients,
- Conclusion et suivi des accords collectifs, présentation des projets sur l'évolution des IRP,
- Objectif de favoriser l'harmonisation des salaires,
- Promotion de la mobilité interne et accompagnement des parcours professionnels,
- Organisation et conduite de la démarche QVT, suivi et pilotage des risques psycho-sociaux (RPS),
- Mise à disposition de kits de télétravail et téléphones mobiles,
- Organisation de la SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées),
- Réalisation du quizz « Tout savoir (ou presque) sur le handicap »,
- Présentation d'un bilan handicap aux membres élus commission QVT,
- Attribution d'un budget destiné à réduire les écarts de rémunération hommes femmes
- Suivi des mobilités internes
- Contenu des accords collectifs et remise du Trophée du Dialogue Social,
- « Comité technique temporaire de rémunération » pour la réduction des écarts de salaires,
- Recrutement de la directrice Santé, Sécurité et QVT,
- Gestion d'une situation de harcèlement traitée par la Cellule RPS, formation des élus à la Cellule RPS,
- Réunion de sites à Bordeaux, Rennes, Strasbourg et Nantes,
- Recrutement de salariés handicapés,
- Réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes,
- Amélioration du nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise.