

ActionLogement 
SERVICES

**DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE**

2 0 2 3



Nous avons le plaisir de vous présenter l'édition 2023 de la déclaration de performance extra-financière d'Action Logement Services. Cette nouvelle édition reflète, comme chaque année, nos engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Issue de **contributions collectives et transverses**, la déclaration de performance extra-financière concrétise l'implication des collaborateurs d'Action Logement Services. Par le lien symbolique qu'elle constitue entre leurs activités et le développement durable, elle met également en valeur l'**expertise** et l'**engagement** de chacun d'entre eux.

Favoriser l'accès au logement et accompagner les salariés les plus vulnérables, soutenir la production et la réhabilitation de logements abordables tout en formalisant l'éco-conditionnalité des aides et des produits : **notre mission d'intérêt générale est primordiale.**

Au regard de la conjoncture socio-économique actuelle et de son impact sur les ménages, comme du contexte complexe pour le secteur du bâtiment tenu de s'adapter aux enjeux de durabilité, l'exemplarité de nos projets socialement responsables est désormais une préoccupation quotidienne.

A ce titre, l'élaboration de la déclaration de performance extra-financière présente une occasion formidable d'**évaluer l'impact de nos activités** et de s'assurer de la **satisfaction de nos parties prenantes sur l'intégralité de notre chaîne de valeur.**

A travers des indicateurs de mesure des démarches entreprises à l'égard de nos salariés et des bénéficiaires de nos produits et services, ou de la bonne connaissance de nos fournisseurs et partenaires grâce à la vigilance renforcée portée à l'éthique dans nos relations commerciales et professionnelles, la déclaration de performance extra-financière amène à un **audit renforcé de l'ensemble des activités déployées.**

Nous sommes conscients que la notion de performance implique une contribution positive et mesurable sur les enjeux environnementaux et sociétaux.

Notre déclaration de performance extra-financière assure à cet égard une information transparente, nécessaire et détaillée.

La gouvernance d'Action Logement Services a, par ailleurs, adopté dans son Règlement intérieur les **meilleures pratiques en matière d'éthique et de responsabilité**, pour réaffirmer son implication dans le déploiement des ambitions de développement durable du groupe Action Logement, et répondre aux enjeux accrus quant à la qualité et à la transparence des informations de durabilité. C'est ainsi que le Comité des engagements est désormais également le Comité en charge de la RSE, la responsabilité sociétale des entreprises.

La publication de la déclaration de performance extra-financière constitue un bilan de l'année écoulée, témoin de l'orientation et de l'impact de nos actions.

Elle présente également l'opportunité de se tourner vers les années à venir : la **transformation de l'information exigée en matière de durabilité** et l'**impulsion de la gouvernance** marquent le démarrage d'une **évaluation renouvelée des actions menées**, fondée sur la conviction qu'Action Logement Services, dans son appartenance au groupe Action Logement, doit favoriser des activités et innovations vertueuses et diffuses sur l'ensemble de sa chaîne de valeur dans la perspective de favoriser un avenir durable.



Joël CHERITEL
Président du Conseil d'administration

Alain KAUFFMANN
Vice-président du Conseil d'administration

Périmètre de la Déclaration de performance extra financière	p.4	4. Prévenir et lutter contre la précarité des salariés et le mal logement	p.24
Activités d'Action Logement Services	p.5	5. Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique	p.27
Chiffres clés	p.6	6. Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations	p.36
L'utilité sociale d'Action Logement Services et de ses filiales	p.7	7. Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise	p.41
La contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU	p.9	8. Veiller à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)	p.44
Les ambitions du groupe Action logement	p.10	9. Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap	p.50
Les enjeux extra-financiers d'Action Logement Services	p.11	10. Veiller à l'égalité Femmes - Hommes	p.55
1. Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme	p.13	Glossaire	p.60
2. Protéger les données personnelles	p.15		
3. Lutter contre les fractures territoriales	p.17		



PÉRIMÈTRE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Action Logement Services (ALS), en sa qualité de société de financement et indépendamment de son statut de société par actions simplifiée unipersonnelle, est soumise à l'obligation légale de publier sa déclaration de performance extra-financière (DPEF) dans son rapport de gestion consolidé portant sur le groupe qu'elle constitue avec ses filiales¹ :

- **Opérateur National de Vente (ONV)** (société anonyme à conseil d'administration) : filiale dédiée au développement de la vente HLM sur l'ensemble du territoire national. Outil universel chargé d'acquérir des immeubles en bloc auprès de tout organisme HLM et de procéder ensuite à la vente à l'unité, prioritairement auprès des locataires, puis à des tiers, par rotation. L'objectif de l'ONV est de favoriser l'accession à la propriété des ménages modestes tout en permettant aux organismes de logement social de disposer de fonds propres supplémentaires afin de maintenir la production et la réhabilitation de logements sociaux, dans une démarche d'optimisation de leur parc.
- **Solendi Expansion** (société anonyme à conseil d'administration) : filiale dédiée au portage de l'immobilier de bureau des structures du groupe Action Logement, actrice du plan de rationalisation des implantations d'ALS et de la sélection de nouvelles implantations efficaces énergétiquement.
- **Astria Foncier** (société civile immobilière) : filiale dont l'activité est dédiée au portage foncier entrant dans le cadre du dispositif PASS-FONCIER. Le PASS-FONCIER a été mis en place en septembre 2006 et vise à soutenir les ménages à revenus modestes qui souhaitent acquérir en primo accession leur résidence principale, en logement neuf. Le PASS-FONCIER ne concernant que des opérations engagées avant le 1^{er} janvier 2011 (date de fin de sa distribution), Astria Foncier assure la gestion extinctive du dispositif.
- **Ma Nouvelle Ville** (société anonyme à conseil d'administration) : accompagnement de la mobilité géographique des salariés, étant précisé que cette structure est placée en liquidation à la fin de l'exercice 2023, selon une procédure de liquidation amiable et suivant le déploiement d'un plan de sauvegarde de l'emploi.

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

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, politiques 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, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, ainsi que sur les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et la pratique d'activités physiques et sportives, au motif que celles-ci ne font pas partie des enjeux de ses activités et de ses principaux risques. A l'aune de ses activités, ALS ne produit pas non plus d'informations sur les conséquences sur le changement climatique résultant des émissions de gaz à effet de serre engendrées par les activités de transport amont et aval de l'activité.

1ère DPEF 2018

Exercice collégial de **cartographie** : **9 risques extra-financiers 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

DPEF 2019

Nouveau risque extra-financier relatif à l'égalité Femmes-Hommes identifié et inclus depuis lors dans la DPEF :

10 risques extra-financiers identifiés

Mise en place du Plan d'investissement volontaire : **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

DPEF 2020, 2021 et 2022

Poursuite de la mise en œuvre de la Convention quinquennale 2018-2022 et de ses Avenants encadrant l'activité d'ALS

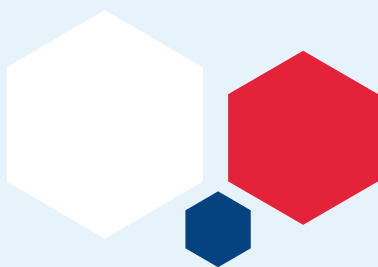
Maintien, à périmètre constant, des enjeux extra-financiers développés dans la DPEF

DPEF 2023

Entrée en vigueur de la Convention quinquennale 2023-2027, dont les engagements s'inscrivent dans la continuité de ceux poursuivis au titre de la Convention quinquennale 2018-2022 et de ses Avenants

Maintien, à périmètre constant, des enjeux extra-financiers qui sont développés dans la présente DPEF

¹ 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 - périmètre de consolidation comptable au 31 décembre 2023



ACTIVITÉS D'ACTION LOGEMENT SERVICES

Collecteur de la **Participation des Employeurs à l'Effort de Construction** (PEEC), ALS poursuit un **objectif d'intérêt général** en faveur du **logement social**, au service des politiques publiques du logement. Les activités d'ALS et de ses filiales ont pour vocation de **faciliter l'accès au logement pour les salariés**, favorisant ainsi leur accès à l'emploi.

L'année 2022 a marqué l'arrivée à son terme de la Convention Quinquennale 2018-2022 modifiée par ses avenants successifs. Les discussions entre l'État et Action Logement Groupe ont abouti le 16 juin 2023 avec la signature de la Convention Quinquennale 2023-2027.

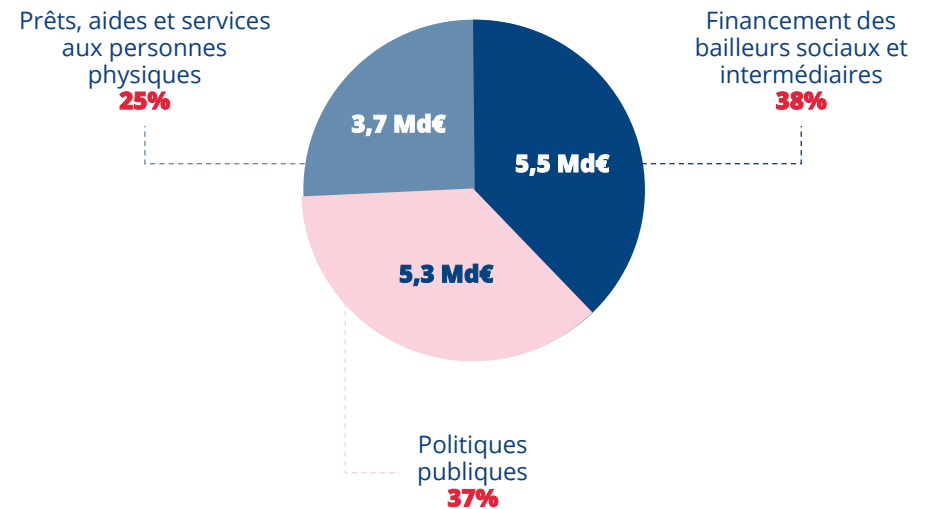
Dans l'intervalle au cours du 1^{er} semestre 2023, ALS a déployé ses activités selon un prévisionnel emplois - ressources établi en application du principe de continuité d'activité par rapport à l'année précédente, prévu par l'article L.313-3 du Code de la construction et de l'habitation.

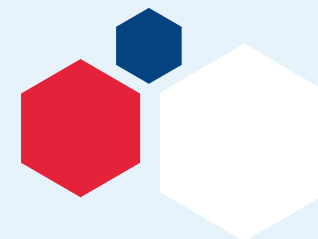
Malgré un contexte difficile pour l'ensemble du secteur du logement, ALS a confirmé en 2023 ses engagements en faveur du logement abordable et durable sur la base de cette nouvelle Convention Quinquennale :

3 axes stratégiques prioritaires réaffirmés par l'Etat et les partenaires sociaux

- 1** Accompagner les salariés dans leur parcours résidentiel en lien avec l'emploi
- 2** Répondre à la diversité des besoins dans les territoires métropolitains et ultramarins
- 3** Contribuer à la transition écologique et à la stratégie nationale bas-carbone, tant s'agissant de la construction, que de l'entretien et de la rénovation du patrimoine existant

Engagements totaux 2023 - 2027 : 14,4 Mds€





3,8 Mds€ d'emplois mobilisés en 2023 (près de 6,4 Mds€ en 2022¹) pour soutenir les leviers d'action identifiés par la Convention quinquennale 2023 - 2027



Accompagner les salariés les plus fragiles

- **22.455 salariés** accompagnés par le service d'accompagnement et conseil social
- **8.665 aides financières** mobilisées en faveur de **7.320 bénéficiaires**



Faciliter l'accès au logement des salariés

- **135.220 familles** logées dans le cadre des attributions locatives
- **319.107 visas VISALE** signés, contribuant à la sécurisation des parcours par la délivrance d'une caution locative
- **214.191 aides à la mobilité** délivrées, représentant **243 M€**



Développer le logement abordable

2,1 Mds€ engagés en prêts, subventions et dotations en fonds propres des organismes du logement social, en faveur du logement abordable, ayant permis de négocier (hors flux de capitalisation) près de **63.100 droits de réservation**



Soutenir l'accession à la propriété

Délivrance d'environ **25.000 aides** sous forme de prêts pour aider les salariés à accéder à la propriété et soutenir la réalisation de travaux de rénovation engagés par les salariés propriétaires occupants ou locataires du parc privé



Soutenir les politiques nationales et locales pour le logement

184 M€ d'engagements au titre du programme ACV² (333 opérations, soit 3.850 logements) **350 M€** de prêts octroyés à des bailleurs au titre du NPNRU³
Versement de subventions aux agences de l'État : **324 M€** au bénéfice de l'ANRU⁴, **300 M€** au bénéfice du FNAP⁵, **9 M€** au bénéfice de l'ANIL⁶ et des ADIL⁷

¹ Diminution conforme aux emplois prévus dans la Convention quinquennale 2023-2027 fondée sur un équilibre entre les emplois et les ressources, marquant notamment la fin des financements accordés dans le cadre du Plan d'investissement volontaire (avenant à la Convention Quinquennale 2018-2022) et le recours à un endettement maîtrisé

² Action Cœur de Ville

³ Nouveau programme national de renouvellement urbain

⁴ Agence nationale pour la rénovation urbaine

⁵ Fonds national d'aide à la pierre

⁶ Agence nationale pour l'information sur le logement

⁷ Agences départementales d'information sur le logement

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

NOS VALEURS



NOS AMBITIONS



NOS ENGAGEMENTS AU TITRE DE LA CONVENTION QUINQUENNALE 2023 - 2027

Missions au service du lien emploi-logement ...

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

... concourant concrètement à l'utilité sociale

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

LA CRÉATION DE VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

Mobilisation de ressources...

... au service des bénéficiaires des produits et services



INFRASTRUCTURES

Proximité locale :

- 13** délégations régionales
- 133** implantations géographiques

Activité portée par Solendi Expansion :

- 39** immeubles en pleine propriété et
- 36** immeubles pris à bail

Au siège social : recyclage de **≈ 15 tonnes de déchets de bureau** (+11%) dont **≈ 88%** de papier

Ressources énergétiques : **3011,9tCO₂eq³**



RESSOURCES FINANCIÈRES

Collecte :

- 1.624 M€** de collecte nette de **37.852** entreprises cotisantes
- 87%** des référents des entreprises cotisantes satisfaits¹

Retours de prêts : **1.037 M€**

Emissions de dettes obligataires 100% durables : **2,2 Mds€**



COLLABORATEURS

- 2.724** collaboratrices et collaborateurs
 - 80,25%** de femmes
 - 89/100** : index Egalité Femmes-Hommes (périmètre UES)
 - 34,8%** de cadres, **65,2%** de techniciens
 - 6,12%** : taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap
- Formation :
- 97 %** : proportion de collaborateurs ayant bénéficié d'au moins une formation



FOURNISSEURS

- Démarche Achats responsables** : critère de sélection ou clause RSE dans **70%** des appels d'offres ALS (+13% entre 2022 et 2023)
- Outils informatiques** :
 - pour l'activité d'attribution locative (plateforme AL'in) (**13,13 M€**), pour l'octroi de prêts (**6,5 M€**) et l'octroi des subventions PIV² (**2,7 M€**)
 - pour l'entrée en relation clients (**1,6 M€**)
 - pour les relations client et entreprises, notamment plateforme pour la collecte dématérialisée de la PEEC (**0,7 M€**)
- Centre d'appel Clients** externalisé, en France (**6,3 M€**)

¹ Parmi les répondants aux enquêtes de satisfaction dédiées

² Fermeture de l'outil en juillet 2023 suite à l'arrivée à son terme du PIV

³ Somme des émissions directes et des émissions indirectes liées à l'énergie 97,5 % des émissions directes sont couvertes, les kilomètres parcourus de certains véhicules, notamment les véhicules de location de moyenne durée, n'étant pas disponibles

⁴ Programme Action Cœur de Ville

⁵ Programme National de Renouvellement Urbain

⁶ Opérateur national de vente

⁷ Sous forme d'apports en capital et de compte courant d'associé



ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES PHYSIQUES

- 250.952** aides (prêts, subventions, garanties), représentant **1,034 Md€**
- 115.675** attributions locatives et **19.545** solutions d'hébergement d'urgence
- 22.455** salariés accompagnés par le dispositif d'accompagnement social
- 285** partenaires mobilisés et financés pour l'accompagnement des salariés en situation de fragilité
 - 95%** des bénéficiaires des aides et services satisfaits¹



FINANCEMENTS DES POLITIQUES NATIONALES en lien avec les collectivités locales

- 633 M€** versés au bénéfice d'agences de l'État en charge des politiques publiques de logement et de la ville (subventions)
- 333** opérations engagées au titre du programme ACV⁴, dont **75%** constituant des produits de diversification de l'offre de logements
- 16.800** contreparties foncières (en équivalents logements) dans le cadre du NPNRU⁵



FINANCEMENTS PERSONNES MORALES

Bailleurs sociaux et intermédiaires

- 2,1 Mds€** de financements mobilisés
- 63.100** droits de réservation pour loger les salariés
 - 98%** des bénéficiaires bailleurs satisfaits¹



Activité portée par l'ONV⁶

1 Md€ apporté par ALS⁷ ACQUISITION/REVENTE HLM

- Acquisition de 39 biens** représentant **1.319 logements** auprès d'organismes HLM, dont 72% en zone tendue et 83% de logements collectifs
- 14,7 M€** de travaux dont **34%** remplissent des objectifs d'amélioration énergétique et **55%** participent à la pérennisation du bâti
 - 294 ventes** dont **33%** à des locataires occupants et à des locataires du parc social

LA CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU

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

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

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



5 autres font l'objet d'engagements significatifs :



LES AMBITIONS DU GROUPE ACTION LOGEMENT

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



LES AMBITIONS DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE ACTION LOGEMENT



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

Engagements :

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



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

Engagements :

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



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

Engagements :

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



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

Engagements

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




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

Engagements





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

Enjeux extra-financiers	Risques associés	Indicateurs clés de performance (2023)	Contributions aux ambitions de développement durable du groupe	Contributions aux Objectifs de Développement Durable - ONU
Enjeux liés à l'éthique et aux pratiques professionnelles d'ALS				
<u>1. Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise	89% de collaborateurs formés (e-learning) à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
<u>2. Protéger les données personnelles</u>	Risque de réputation et / ou financier	<ul style="list-style-type: none"> 91% de collaborateurs formés (e-learning) au module RGPD et 92% au module Cybersécurité 2 déclarations de faille de sécurité auprès de la CNIL 	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
Enjeux liés aux missions d'ALS				
<u>3. Lutter contre les fractures territoriales</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à permettre l'accès au logement à l'échelle nationale	<p>Contribution à la diversification de l'offre de logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> 75% des 333 opérations engagées au titre du Programme ACV¹ portent sur des produits de diversification 16.800 contreparties foncières (en équivalents logements) ont été obtenues au titre des conventions pluriannuelles conclues dans le cadre du NPNRU² 	<p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°2 : contribuer à la vitalité économique des territoires</p>	  
¹ Action Cœur de Ville ² Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain				
<u>4. Prévenir et lutter contre la précarité des salariés et le mal-logement</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à loger les plus démunis	<ul style="list-style-type: none"> 22.455 salariés accompagnés par le Service accompagnement social 8.665 aides financières mobilisées, auprès de 7.320 bénéficiaires 6.032 missions d'accompagnement social complémentaire 	<p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°3 : agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale</p>	  
<u>5. Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique</u>	Impact financier et de réputation du fait de l'incapacité de l'entreprise à s'adapter au changement climatique	<p>Emissions directes* et indirectes liées aux énergies : 3.011,9 tCO₂e</p> <p>*97,5% des émissions sont couvertes, les kilomètres parcourus de certains véhicules, notamment les véhicules de location de moyenne durée, n'étant pas disponibles</p>	<p>N°4 : Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas-carbone et circulaire</p> <p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°2 : contribuer à la vitalité économique des territoires</p>	  

Enjeux extra-financiers	Risques associés	Indicateurs clés de performance (2023)	Contributions aux ambitions de développement durable du groupe	Contributions aux Objectifs de Développement Durable - ONU
6. <u>Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations</u>	Perte financière et détérioration de l'image de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> 95% des bénéficiaires des aides et services satisfaits (personnes physiques)¹ 87% des référents entreprises cotisantes à la PEEC, PEAC, PSEEC satisfaits¹ 98% des bailleurs satisfaits (personnes morales)¹ 	<p>N°1 : innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés</p> <p>N°3 : agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale</p> <p>N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes</p>	

¹ Parmi les répondants aux enquêtes de satisfaction dédiées

Enjeux liés à l'environnement social d'ALS

7. <u>Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise</u>	Perte financière du fait de la dégradation du climat social	Taux d'acceptation des accords dont la négociation est initiée pendant l'année : 7/7, soit 100%	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 
8. <u>Veiller à la qualité de vie au travail</u>	Perte d'efficacité dans la réalisation de l'activité du fait de mal-être au travail	<ul style="list-style-type: none"> 97% des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation Mobilité interne : 42% des postes pourvus en CDI en interne 	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	
9. <u>Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à concilier handicap et activité économique	6,12% : taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap au sein d'ALS (sur la base de la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés - DOETH)	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 
10. <u>Veiller à l'égalité Femmes-Hommes</u>	Détérioration de l'image de l'entreprise et de sa capacité d'attractivité des talents du fait de son incapacité à veiller à l'égalité Femmes-Hommes	89/100 : index égalité Femmes – Hommes (périmètre UES Action Logement)	N°5 : être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et nos parties prenantes	 



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

ENJEUX

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

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

POLITIQUE

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

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

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

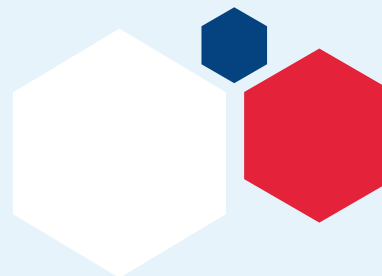
INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

89%

des collaborateurs ont suivi le **module de formation E-Learning** dédié à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

(taux de réalisation du module de formation depuis son déploiement le 22 novembre 2022 sur la base des effectifs - ALS et ses filiales - au 31/12/2023)

84 % en 2022



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

Gestion des conflits d'intérêts	Déploiement opérationnel de la procédure d'identification, élimination ou gestion des conflits d'intérêts	<ul style="list-style-type: none"> • 18 suspicions de conflits d'intérêts identifiées - 22 en 2022 – parmi lesquelles : • 2 cas avérés de conflits d'intérêts ayant conduit après analyse à un refus de dossier ou des sanctions • 9 cas qualifiés de conflit d'intérêts potentiel ou avéré après analyse, ayant fait l'objet d'un plan d'action visant à encadrer le risque de conflit d'intérêts
	Constitution de la cartographie des risques de conflits d'intérêts	Travail collaboratif avec les métiers : 53 risques identifiés à date sur 17 macro-processus, dans la cartographie des risques de conflits d'intérêts
Gestion du risque de corruption	Constitution de la cartographie des risques de corruption	63 risques identifiés dans la cartographie (55 entretiens menés, dont 34 sur des fonctions métiers et 22 sur des fonctions supports, sur 17 macro-processus)
Sensibilisation et formations	Dispense d'une formation déontologie approfondie et opérationnelle, en interactif, par la Direction de la Conformité	<p>626* collaborateurs formés sur les notions de conflits d'intérêts et corruption</p> <p>*Sont considérés comme collaborateurs formés les participants, organisateurs et l'animateur ayant participé à la formation sur une durée supérieure à 45 minutes</p>
	Dispense d'une formation fraude approfondie et opérationnelle, en interactif, par la Direction de la Conformité	2.619 collaborateurs formés à la lutte contre la fraude documentaire et les tentatives d'escroquerie
	Module de formation E-Learning obligatoire dédié à la déontologie et à la prévention des conflits d'intérêts, destiné à l'ensemble des collaborateurs	<p>2.416 collaborateurs ALS et ses filiales ont réalisé le module sur 2.639 inscrits et présents dans les effectifs au 31/12/2023, soit un taux de réalisation de 92% (93% en 2022)*</p> <p>*Depuis le déploiement du module le 11 avril 2022</p>



2. PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES

ENJEUX

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

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

91%

des collaborateurs ont suivi le module de formation E-Learning dédié au RGPD 92% en 2022

92%

des collaborateurs ont suivi le module de formation E-Learning dédié à la cybersécurité 93% en 2022

(taux de réalisation des modules de formation depuis leur refonte le 11 avril 2022, sur la base des effectifs - ALS et ses filiales - au 31/12/2023)

2

déclarations de failles de sécurité

POLITIQUE

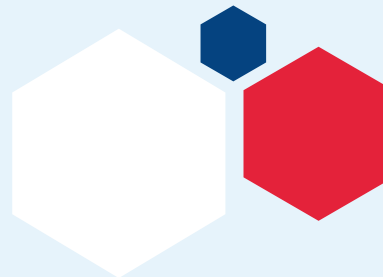
S'agissant de la prise en compte et de la gestion des enjeux induits par la protection des données personnelles, tant des clients que des collaborateurs, l'organisation mise en place implique toutes les fonctions et filiales de l'entreprise. Au-delà de la conformité aux exigences réglementaires nous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

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

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

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

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



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

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

Comitologie dédiée : tenue d'un Comité Sécurité permettant la remontée d'informations à la Direction Générale

Tenue mensuelle du Comité Sécurité

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

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

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

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

Sensibilisation et formation des collaborateurs : déploiement d'une Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) inspirée de la norme ISO 27001 et du Guide d'hygiène informatique de l'ANSSI* en vertu desquels l'ensemble des collaborateurs doivent suivre des campagnes de cybersécurité

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

91 % des collaborateurs ont suivi le module de formation RGPD – 92% en 2022
92 % des collaborateurs ont suivi le module de formation Cybersécurité – 93% en 2022

Réalisation des campagnes de faux-phishing

Réalisation de **4 tests** portant sur des thèmes différents

Cadre et contrôle des traitements de données à caractère personnel

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

344 demandes d'exercices de droit reçues et traitées – 670 en 2022

4 saisines de la CNIL et 2 plaintes de demandeurs auprès de la CNIL sans saisine de celle-ci auprès d'ALS, auxquelles il a été répondu dans le délai prescrit (10 jours)

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

Suivi et tenue à jour du Registre de traitements des données à caractère personnel, implémenté dans l'outil groupe

313 traitements identifiés répondant à la définition de l'article 4 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), dont 289 traitements en tant que Responsable de traitement et 24 traitements en tant que sous-traitant

3. LUTTER CONTRE LES FRACTURES TERRITORIALES



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 (ALS) a défini des **axes d'intervention**, tant à destination des **salariés** que des **opérateurs du logement** et au soutien des **programmes nationaux**, adaptés à la spécificité et au niveau de tension des marchés de l'habitat de chaque territoire.

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Contribution à la diversification de l'offre de logements :



Les produits de diversification¹ représentent :

- **75%** des 333 opérations engagées au titre du Programme
54% des 653 opérations engagées en 2022
- **43%** des 3.849 logements financés
33% des 10.047 logements financés en 2022

¹ Logements en accession sociale à la propriété, logements locatifs à loyer intermédiaire au sein du parc public (PLS, PLI, LLI) et logements locatifs privés



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

16.800 contreparties foncières (en équivalent logements)
12.621 en 2022

POLITIQUE

Les interventions d'Action Logement Services (ALS) sur les territoires 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 ces territoires dans leur typicité autant que dans leur diversité.

4 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.
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

2. **Participation à la politique 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 **453** quartiers¹. Cette politique impacte positivement le cadre de vie de **3 millions** d'habitants. Action Logement fait partie intégrante du système de financements et de la mise en œuvre du programme, en apportant à l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) **10,1 Mds€** sur les 14,1 Mds € de financements alloués par l'ANRU.
3. **Participation à la revitalisation des villes moyennes**
Partenaire financier du Programme « Action Cœur de Ville » (ACV), ALS a mobilisé **1,4 Md€ entre 2018 et 2022** dans le but de remettre sur le marché une offre de logement de qualité, renouvelée et attractive pour encourager le retour des salariés dans les centres anciens des villes dites à taille humaine. La Convention quinquennale 2023-2027 prévoit la mobilisation d'une enveloppe de **1 Md€ sur 4 ans pour la 2ème phase du programme**. Pour ce faire, ALS travaille, en étroite collaboration avec les collectivités locales des **244** villes dorénavant éligibles, sur le volet immobilier de leur projet de revitalisation des centres-villes en agissant sur les facteurs clés d'attractivité des territoires : financement d'opérations d'acquisition-amélioration, de transformation d'usage, de reconstruction en dent creuse, etc.
4. **Prise en compte des besoins spécifiques des Outre-Mer**
Dans le prolongement de l'enveloppe de 1,5 Md€ mobilisée sur la période 2019-2022 dans le cadre d'un avenant au Plan d'Investissement Volontaire dédié aux Outre-Mer (le PIV DROM), poursuite du soutien de la mise en œuvre d'actions prioritaires sur ces territoires en mobilisant une enveloppe de **780 M€** dans le cadre de la Convention quinquennale 2023-2027, 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.)
- Développement, par le renouvellement urbain, 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 intra régional essentiel au dynamisme des territoires :
 - déploiement d'interventions spécifiques et adaptées au contexte local en œuvrant notamment au réinvestissement du bâti ancien de centre-ville pour le développement d'une offre nouvelle très qualitative
 - contribution à la limitation de l'étalement urbain
- Participation au **resserrement urbain** dans le cadre de la politique de renouvellement 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

¹ Quartiers prioritaires de la politique de la ville, dont le périmètre est réduit (480 quartiers en 2022)

De manière, générale, l'évolution à la baisse de certains volumes d'activité est liée au **caractère exceptionnel de l'année 2022** qui a marqué la fin de la précédente période quinquennale (déploiement du PIV et de l'Avenant Reprise), avant la signature de la Convention quinquennale 2023-2027 intervenue le 16 juin 2023.

<p>Déploiement des programmes nationaux soutenus par le groupe Action Logement</p>	<p>Programme Action Cœur de Ville (ACV)</p>	<p>60% : taux de couverture globale* du programme ACV au titre de la 2^{ème} tranche du programme 2023-2027 – 92% au titre de la 1^{ère} tranche (période 2018-2022)</p> <p>*Ville avec opérations financées + réservation de crédits + convention immobilière</p>
	<p>Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)</p>	<p>423 Quartiers prioritaires de la politique de la ville, sur 453 quartiers au total, couverts par la signature d'une convention pluriannuelle NPNRU – 368 / 480 en 2022</p>
<p>Renforcement et renouvellement de l'offre de logement</p>	<p>Déploiement de l'offre sociale</p>	<p>71.965 droits de réservation négociés au total (tous dispositifs confondus) (122.333 en 2022), dont 58.791 droits uniques et 4.301 droits de suite</p>
	<p>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)</p>	<p>6.923 logements reconstitués dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements démolis et 1.596 droits de réservations associés à cette reconstitution (9.923 logements reconstitués et 1.573 droits de réservation associés en 2022)</p> <p>20.704 logements requalifiés dans le cadre de la requalification des logements sociaux et 6.682 droits de réservations associés à cette requalification - 20.910 logements requalifiés et 4.789 droits de réservation associés en 2022</p>
<p>Mixité sociale</p>	<p>Financement de logements sociaux contribuant au rééquilibrage de l'offre sociale dans les communes soumises à l'article 55 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU)</p>	<p>92.638 logements cofinancés au total (tous dispositifs confondus) - 119.201 en 2022</p>
	<p>Contribution à la diversification de l'offre de logements, participant à la mixité sociale, notamment par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le financement du Programme ACV • le financement de la Politique de renouvellement urbain • les financements octroyés aux bailleurs 	<p>16.800 contreparties foncières (en équivalents logements) dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU - 12.621 en 2022</p> <p>Financement de 12.953 logements - 11.822 en 2022, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.340 logements dans le cadre du programme ACV (accession sociale, locatif intermédiaire, locatif privé) - 3.310 en 2022 – en savoir plus • 1.264 logements en accession sociale à la propriété financés dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU - 1.555 en 2022 • 8.349 logements intermédiaires au titre des autres financements bailleurs - 6.911 en 2022

<p>Accession à la propriété</p>	<p>Favoriser l'accèsion à la propriété dans des centres-villes d'agglomération pour des ménages modestes, via une opération de démembrement de propriété (<u>Baux Réels Solidaires - BRS</u>) : l'<u>Organisme de foncier solidaire (OFS)</u> loue le foncier sous forme d'une redevance, tandis que le bénéficiaire est propriétaire des murs</p>	<p>39,5 M€ de financements engagés au bénéfice de 27 OFS, représentant 160 opérations financées et 3.052 logements</p>
<p>Accession à la propriété</p>	<p>Favoriser l'accèsion à la propriété via l'octroi d'un prêt social location accession (PSLA), dispositif permettant à des ménages sous plafonds de ressources de devenir propriétaire de leur résidence principale, à prix maîtrisé avec un statut de locataire accédant grâce à une levée d'option</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.508 bénéficiaires personnes physiques
<p>Mixité urbaine</p>	<p>Soutien à des opérations immobilières intégrant logements et autres usages (bureaux, commerces, etc.) - ACV</p> <p>Financements d'équipements publics et des commerces dans le cadre des projets ANRU* - Conventions pluriannuelles NPNRU</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 628 logements financés dans des opérations de mixité fonctionnelle dans les communes éligibles au Programme ACV - 1.773 en 2022 • 142 équipements de proximité (écoles, gymnases, crèches ...) dans le cadre des Conventions pluriannuelles NPNRU - 119 en 2022 • 59 immobiliers économiques (coworking, pépinières d'entreprises, centres commerciaux...) - 39 en 2022 <p>*Financement indirect dans le cadre du soutien d'ALS à l'ANRU</p>

Accompagnement des salariés dans l'objectif du maintien du lien emploi - logement

Soutien des salariés en difficulté

Attribution de **8.665 aides** aides aux salariés en difficulté - 11.606 en 2022

Accompagnement de la mobilité professionnelle :

- Déploiement des dispositifs d'aides Mobili-Pass, Mobili-Jeunes
- 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)

18.910 Mobili-Pass* - 31.914 en 2022 - pour favoriser la mobilité professionnelle

157.607 Mobili-Jeunes - 163.132 en 2022 - pour alléger les charges des étudiants et alternants

319.107 garanties VISALE signées - 282.541 en 2022

*Arrêt du dispositif à l'été 2023

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 **869 logements** au titre du PTFTM - 1.852 en 2022 - et **451** au titre du NPNRU dans le cadre des conventions pluriannuelles - 794 en 2022

Innovation



Soutien au développement d'espaces de co-working

Sur la base des financements (**8.056 M€**) engagés en 2022 en faveur d'investissements permettant la création d'espaces de coworking ou l'aménagement de locaux permettant leur adaptation à cet usage en partenariat avec des entreprises utilisatrices, **livraison de 2 opérations**, représentant **64 places** de coworking (526 places ont été livrées depuis le début du programme dont les livraisons se poursuivront jusqu'en 2025)

Innovation



Déploiement de projets au titre de l'enveloppe Innovation et Ingénierie Territoriale

Les expérimentations soutenues traduisent les préoccupations des acteurs du logement et de l'emploi. Les thématiques couvertes cherchent à apporter des réponses à des besoins dont l'appréhension à l'échelle nationale semble insuffisante ou inadaptée au regard des réalités locales.

Le Comité Innovation Groupe a soutenu **44 projets d'innovation** représentant un montant total de **9M€**, et **21 projets d'études** représentant un montant total de **0,5M€**.

Ces projets contribuent au déploiement des ambitions de développement durable du groupe Action Logement :

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

- Projets innovants soutenus : **14 pour 3,1M€**
- Projets d'études soutenus : **11 pour 245 K€**

Exemples de projets :

- AURA / Loger les salariés du Grand Chantier Lyon Turin
- BRETAGNE / Construction d'une résidence à destination des salariés de l'usine Piriou à Concarneau, ouvert à d'autres publics y compris travailleurs essentiels
- HDF / Logements modulaires pour les salariés du chantier du Canal Seine Nord Europe

•Contribuer à la vitalité économique des territoires

- Projets d'études soutenus : **2 pour 54 K€**

Exemples de projets :

- BFC / Etude Pré-opérationnelle OPAH RU
- LA REUNION / Etude sur les leviers d'intervention dans le parc privé vacant

•Agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale

- Projets innovants soutenus : **10 pour 2,1M€**
- Projets d'études soutenus : **4 pour 136 K€**

Exemples de projets :

- BFC / Réhabilitation d'une résidence avec projet inclusif qui permettra de loger, en plein centre de Dijon, des femmes victimes de violences et des jeunes apprenants
- IDF et NORMANDIE / Création d'un réseau de Tiers-Lieux Santé
- NOUVELLE AQUITAINE / Démultiplier les canaux de signalement pour les personnes victimes de violences

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

- Projets innovants soutenus : **20 pour 3,8M€**
- Projets d'études soutenus : **3 pour 64 K€**

Exemples de projets :

- CVDL / Réduction des charges locataire via la mise en place de l'autoconsommation
- GRAND EST / Création de logements via modules préfabriqués « bas carbone »
- OCCITANIE / Mise en place d'une stratégie d'entreprise intégrant la question de la biodiversité à chaque étape (bailleur social)

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)

8.758 logements cofinancés sur les territoires d'Outre-Mer, dont 39 dans le cadre du programme ACV – 11.988 en 2022

Dispositifs à destination des personnes physiques :

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

14 conventions « Innovation » conclues avec différentes parties prenantes (notamment associations, collectivités locales, entreprises sociales pour l'habitat), pour un montant global d'engagement de **1,9 M€**

19 financements pour un montant de **2,5 M€** - 34 pour 9,126 M€ en 2022

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



ENJEUX

Le dernier rapport de la Fondation Abbé Pierre¹ concernant l'état du mal logement en France décompte, à partir des enquêtes INSEEE, environ **4,1 millions de personnes mal logées**, qu'elles soient privées de logement personnel (personnes sans domicile ou hébergées par exemple) ou vivant dans des conditions de logement très difficiles (logement privé de confort, surpeuplé). S'ajoutent environ **12,1 millions de personnes en situation de fragilité** par rapport au logement : propriétaires occupant un logement dans une copropriété en difficulté, locataires en situation d'impayés de loyers ou de charges, personnes modestes en situation de surpeuplement modéré ou ayant eu froid pour des raisons liées à la précarité énergétique, personnes en situation d'effort financier excessif².

Les salariés, pour beaucoup, n'échappent pas aux difficultés répertoriées par la Fondation Abbé Pierre. Le salariat ne protège plus ni de la précarité ni du mal logement.

La hausse des prix touchant la société depuis l'automne 2021 fragilise un peu plus les ménages les plus précaires (les jeunes et les bas revenus) et les classes moyennes « ressentent durement la forte hausse des prix qui vient s'ajouter aux dépenses contraintes, notamment de logement, qui grèvent de plus en plus lourdement leur budget depuis plus d'une décennie »³.

¹ Fondation Abbé Pierre, *L'état du mal-logement en France*, 2024

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

³ CREDOC, Inflation : les classes moyennes à la peine, Consommation et Mode de Vie n° CMV327, décembre 2022

POLITIQUE

Depuis 2003, le service Accompagnement social d'ALS cible les salariés⁴ confrontés à des difficultés qui impactent le logement ou leur capacité à faire face aux dépenses liées au logement : maladie, perte d'emploi, sinistre, impayés, rupture d'hébergement ou perte du logement.

Ainsi le service a pour vocation de :

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

⁴ Resserrement du public bénéficiaire depuis juin 2022 : salariés des entreprises du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus, salariés des entreprises du secteur agricole de 50 salariés ou plus, dont le contrat de travail est en cours et dont la durée est d'au moins 3 mois. Les salariés intérimaires en mission de moins de 3 mois doivent justifier d'un nombre minimal de mission sur les 12 derniers mois

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

22.455

salariés suivis par le Service Accompagnement social⁵ – 21.273 en 2022

⁵ Revue des critères d'accès au service le 15 juin 2022, afin de resserrer le public éligible (salariés présentant un ancrage minimal dans l'emploi)

8.665

aides financières mobilisées – 11.606 en 2022, soit **7.320** bénéficiaires – 9.651 en 2022⁶

⁶ En 2021 puis 2022, l'offre dédiée aux salariés en difficulté a été simplifiée et les montants revus à la hausse. Ces évolutions expliquent la baisse du nombre d'aides distribuées. La baisse du nombre de bénéficiaires trouve quant à elle sa source dans la fin des dérogations accordées au titre de la crise sanitaire et à la baisse du nombre de salariés suivis. Pour autant, le montant engagé est supérieur (+12%).

6.032

missions d'accompagnement social complémentaires – 6.863 en 2022⁷

⁷ Nombre de missions avec prise en charge effective au cours de l'année considérée

Accompagnement individualisé des salariés

Analyse de la situation individuelle du salarié et proposition d'un plan d'action

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

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

47.107 nouveaux contacts pris en charge par les équipes – 49.926 en 2022, donnant lieu à **26.632 diagnostics réalisés** – 27.078 en 2022 et **22.455 contrats** d'engagements réciproques signés – 21.273 en 2022¹

¹2023 constitue le 1^{er} exercice au cours duquel le resserrement du public bénéficiaire du service peut être apprécié sur une année pleine : si le volume de contacts et de diagnostics apparait en baisse, le taux de transformation du diagnostic est meilleur avec un volume plus important de contrats d'engagements réciproques signés

Mobilisation des services et aides d'Action Logement Services et des aides dédiées

- Dotation des enveloppes dédiées aux Aides aux Salariés en Difficulté (ASD) et à l'ingénierie sociale, respectivement à hauteur de **25 M€** et **20 M€** - 30 M€ et 20 M€ en 2022
- Délivrance de **8.665 aides spécifiques** à **7.320 salariés** – 11.606 aides au bénéfice de 9.780 salariés en 2022 - pour un montant global engagé de **21,88 M€**, toutes natures de fonds confondus – 35,5 M€ en 2022²

²La signature de la Convention quinquennale 2023-2027 intervenue le 16 juin 2023 a conduit, en début d'année notamment, à suspendre certaines aides dans l'attente de la formalisation expresse des enveloppes dédiées pour la période 2023-2027, entraînant une réduction de la volumétrie des aides délivrées et des montants engagés

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

285 partenaires - 300 en 2022, majoritairement des associations agréées et financés par les fonds dédiés à l'ingénierie sociale : engagement de **18,2 M€** - 35 M€ en 2022, y compris les fonds engagés auprès de Soli'AL, structure du groupe Action Logement dont ALS est membre de droit

**Adaptabilité à des
problématiques
spécifiques et
caractéristiques
2022 / 2023**

Contribution à la mise en œuvre de **solutions d'accueil pour les déplacés ukrainiens** : mobilisation d'une enveloppe au titre de l'Ingénierie sociale pour délivrer, sur la base de conventions signées directement avec les associations d'aide aux réfugiés, une aide pouvant aller jusqu'à 3.000€ par ménage, pour l'accompagnement social et le financement de l'équipement de première nécessité

2.057.746 € de fonds engagés, dans le cadre de **70 conventions** conclues avec **62 organismes** répartis sur toute la France métropolitaine, dont 1,7 M€ débloqué à la fin de l'année 2023 (actions poursuivies sur 2022 et 2023)

Accompagnement de **1.473 ménages** essentiellement via la mise à disposition de mobilier et d'équipement

Accession à un logement dans le parc social via le dispositif d'intermédiation locative pour **83%** des ménages accompagnés

Accompagnement des habitants du Pas-de-Calais touchés par les inondations intenses survenues en novembre 2023, puis en janvier 2024, suite auxquelles 285 communes sont reconnues en état de catastrophe naturelle

Dès le 13 novembre 2023, publication par Action Logement d'un communiqué de presse visant à faire connaître les dispositifs mis en œuvre pour accompagner les sinistrés :

- diagnostic personnalisé permettant d'identifier les actions à engager, en lien avec l'ADIL*, les collectivités, et autres acteurs locaux
- mobilisation d'aides financières
- mise à disposition de solutions de logements temporaires meublés par les filiales immobilières du groupe Action Logement (Clésence, Flandre Opale Habitat et 3F Notre Logis) et leurs gestionnaires
- octroi de la garantie VISALE sans condition de revenus

En fin d'année 2023, **182 contacts** sont dénombrés :

- **131 diagnostics** réalisés
- **89 accompagnements** en cours, pour lesquels 29 dossiers d'aides financières ont été constitués

Plus de 60% des ménages bénéficiaires sont accédants ou propriétaires

*Agences départementales d'information sur le logement

Accompagnement des personnes en situation de rupture numérique, via des partenariats associatifs en France, pour répondre à un besoin concret des bénéficiaires sur l'enjeu du logement

16 permanences numériques organisées à Nantes de septembre à décembre 2023 en lien avec l'association « Coup de pouce numérique », ayant permis d'accompagner **55 bénéficiaires** sur la numérisation (33%), ainsi que sur l'ajout de pièces justificatives et l'actualisation de leur demande de logement sur la plateforme AL'In (70%), dans l'objectif de leur autonomisation

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 des ambitions du groupe dans le mouvement de la transition écologique participe à améliorer l'**empreinte environnementale d'un secteur particulièrement exposé au défi climatique**.

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

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

POLITIQUE

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

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

ALS veille ainsi 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, équipement en dispositifs de visioconférences et d'appui des mobilités douces notamment pour tous les nouveaux projets immobiliers
- de recyclage et de valorisation des déchets
- de comptabilisation et de réduction des émissions de gaz à effet de serre
- d'achats responsables

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

3.011,9 tCO₂e*

ont été émises sur l'année 2023, correspondant aux émissions directes et indirectes liées aux énergies - réduction de 5% par rapport à 2022¹ (soit 1,07 tCO₂e/ ETP sur les postes consommation d'énergie des bâtiments et émissions liées à la flotte de véhicules)²

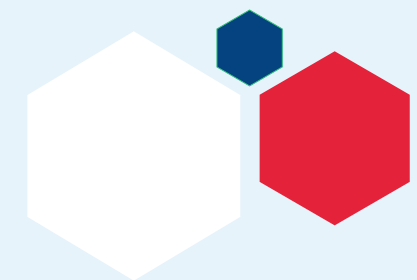
Bilan des émissions des gaz à effets de serre (BEGES) 2023 sur le périmètre des émissions directes et indirectes liées aux énergies, correspondant aux catégories 1 et 2 de la méthodologie de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)

* Tonne équivalent CO₂

¹Harmonisation de la méthodologie de calcul entre les 2 années, et actualisation des données 2022

²97,5 % des émissions liés à la consommation de carburant sont couvertes, les kilomètres parcourus de certains véhicules, notamment les véhicules de location de moyenne durée, n'étant pas disponibles

[Pour + d'informations : p.33](#)



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

Mise en place de nouveaux critères de production durable



Mise en place pour les financements Personnes Morales (PM) et pour le programme Action Cœur de Ville, de critères qualifiant les opérations financées d'« Opérations de Production Durable » (OPD¹), visant à prioriser et favoriser le financement des opérations les plus vertueuses, dans l'objectif qu'elles représentent a minima 35 % du volume global de financements alloués.

Les OPD répondent aux conditions suivantes :

Opérations de construction neuve ou de démolition-reconstruction :

- sur le territoire métropolitain : respect d'au moins l'un de ces 2 critères :
- atteindre au minimum le palier 2025 de la réglementation RE 2020, ou
- obtenir une certification ou labellisation de haute qualité environnementale (Exemple : Certificat NF HABITAT HQE).
- Sur les territoires ultra-marins : application de la norme RTAA-DOM

Opérations d'acquisition-amélioration :

- Sur le territoire métropolitain : sortie en étiquette énergétique A, B ou C
- Sur les territoires ultra-marins : application de la norme RTAA-DOM ou DPE (si applicable)

Sur l'ensemble du territoire et des opérations :

- **73%** des financements Personnes Morales répondent aux critères OPD, soit **552,8 M€** représentant **56.968 logements**
- **63%** des financements Action Cœur de Ville répondent aux critères OPD, soit **115,5 M€** représentant **2.123 logements**

¹OPD = toute opération de production d'une offre nouvelle de logements locatifs sociaux ou intermédiaires, ou en accession sociale à la propriété



Mise en place de nouveaux critères de production durable

Sensibilisation pour accompagner la mise en œuvre des critères OPD

- En interne, acculturation des collaborateurs ALS

- En externe, acculturation des parties prenantes

Auprès des collaborateurs directement impactés dans l'exercice de leurs métiers :

- Tenue de **3 Journées** métiers dédiées aux financements Personnes Morales
- Déploiement de **2 sessions** d'un webinaire exclusivement dédié à ces collaborateurs (taux de participation de 82%)
- Mise à disposition d'une FAQ

Auprès de l'ensemble des collaborateurs :

- Communication interne quant à l'impact des financements Personnes Morales dans le bilan carbone d'ALS et l'évolution de ces financements vers des actifs plus durables
- Actions de communication poursuivies par les Directions régionales d'ALS auprès des bénéficiaires des financements dans le cadre des partenariats locaux : organisation de **13 webinaires** au niveau régional en complément des rendez-vous individuels qui ont permis de diffuser l'information sur l'évolution progressive de l'offre d'ALS vers des opérations plus durables



Performance énergétique des logements

Poursuite du dispositif PIV DROM : en prenant en compte les spécificités climatiques et géographiques du territoire, financement de la rénovation énergétique des logements du parc privé dans les DROM

- A destination des personnes physiques : **291 dossiers** engagés pour un montant de **5,61 M€** - 897 dossiers engagés pour un montant de 15,6 M€ en 2022¹
- A destination des personnes morales : **21,1 M€** engagés représentant **773 logements rénovés** - 88,9 M€ représentant 4.655 logements rénovés en 2022¹

¹Variation induite par l'arrivée à son terme du dispositif PIV DROM

Performance énergétique des logements

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

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

254,6 M€ représentant 20.704 logements BBC et / HPE (labels nécessaires pour être éligibles à un financement de l'ANRU) – 275,05 M€ représentant 20.910 logements en 2022

78,5 M€ représentant 1.514 logements – 190 M€ représentant 3.649 logements en 2022

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

18.910 aides MOBILI-PASS délivrées – 31.914 en 2022¹

¹Arrêt du dispositif à l'été 2023

Financement d'opérations de coworking et / ou de corpworking, tiers lieux réduisant l'isolement au travail et les longs déplacements entre lieu de vie et lieu de travail

Sur la base des financements (8.056 M€) engagés en 2022 faveur d'investissements permettant la création d'espaces de coworking ou l'aménagement de locaux permettant leur adaptation à cet usage en partenariat avec des entreprises utilisatrices, livraison de **2 opérations**, représentant **64 places de coworking** (526 places ont été livrées depuis le début du programme dont les livraisons se poursuivront jusqu'en 2025)

Limitation de l'artificialisation des sols

Construction / requalification de logement social sur du bâti déjà urbanisé : contribution à la sobriété foncière et à la limitation de l'étalement urbain par la reconstruction de la ville sur elle-même, en accroissant le nombre de logements à périmètre urbain constant

- **440.020 m²** économisés par les logements financés par ALS au titre du NPNRU – 455.290 en 2022, soit environ -3% et **100.296 m²** au titre des contreparties foncières – 80.424 m² en 2022, soit +25% environ
- **71.182 m²** économisés par les logements financés par ALS au titre du Programme ACV – 192.282 en 2022, soit environ -63%
- **169.790 m²** économisés par des logements financés par ALS « hors programmes nationaux » - 306.170 m² en 2022 soit environ -45%

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

Efficacité énergétique des bâtiments et des équipements

Poursuite de la rationalisation des implantations et de la sélection de nouvelles implantations efficaces 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

- Regroupement des 2 sites encore existants à Marseille et poursuite de la rationalisation des implantations sur tout le territoire
- Travaux de rénovation du dispositif de chauffage et de climatisation à Trignac, mise en place de solutions d'économies d'énergie sur certains sites (par exemple : modification des thermostats des radiateurs pour qu'ils prennent en compte la température ambiante)

Poursuite de l'application des mesures sobriété gouvernementales durant le dernier trimestre 2023 (baisse du chauffage, diminution et optimisation de l'éclairage, extinction des appareils électroniques)

- Maintien des consignes (affichages et mails, communication interne) de température dans les bureaux sur tous les sites (19° en chauffage et 26° en climatisation), consignes de réduction et programmation (minuterie) des éclairages quand possible
- Inscription du siège social au concours CUBE d'économie d'énergie : -17% entre 2022 et 2023

Suivi et réduction des impressions

- Acquisition d'un nouveau logiciel photocopieur disposant de davantage de fonctionnalités pour limiter les impressions couleurs
- Challenges de réduction des impressions dans certaines Directions régionales : environ 7,5 M d'impressions en 2023, soit environ -32 % par rapport à 2022

Poursuite de l'équipement des salles de réunion de visioconférence, permettant davantage de réunion à distance et ainsi de réduire les déplacements professionnels, mais aussi le nombre d'ordinateurs connectés pour les personnes présentes

- Installation de 4 teams rooms dans les Directions régionales
- Equipement de salles de réunion au siège social suite au réaménagement des espaces de conférence (Voir Enjeu 8 – QVCT)

Recyclage et valorisation des déchets

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

- au siège social depuis 2019 (32% des effectifs)
- dans les agences au fur et à mesure des renouvellements de contrats et de la rationalisation des implantations

Au siège social, **15 tonnes de déchets de bureau** recyclées – 13,5 tonnes en 2022, soit environ +11% - dont 88% environ de papiers, correspondant à 7.276 kg de CO₂ préservé. Cette augmentation s'explique par la mise à disposition d'un plus grand nombre de bacs de recyclage, ce qui implique un tri plus efficace

Traitement spécifique des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) en plusieurs étapes :

- Collecte des matériels téléphoniques et informatiques obsolètes
- Tri entre les matériels et accessoires réutilisables et ceux qui doivent être détruits pour valoriser les déchets
- Effacement sécurisé des données
- Reconditionnement du matériel ou tri et traitement des déchets lorsque le matériel ne peut pas être réutilisé

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

2,6 tonnes de DEEE triées pour être recyclées, soit -80% environ par rapport à 2022 - 12,7 tonnes. Cette diminution s'explique par le fait que le déploiement du matériel informatique (pour le télétravail) a été finalisé en 2022 et qu'il y a eu moins de déménagements en 2023, amenant un rythme plus normal la production de ces déchets

Politique d'achats responsables

Poursuite de la mise en œuvre de la politique achats responsables Groupe menée depuis 2021. Parmi les engagements, sont pris en compte :

- les fournisseurs locaux
- les marchés intégrant des considérations relatives au social ou à l'environnement soit dans les spécifications techniques, soit dans les critères d'attribution, soit dans l'exécution

70% des appels d'offres ALS disposent d'un critère ou d'une clause environnementale (+13% entre 2022 et 2023)

Pilotage de la transition écologique

Etablissement annuel du Bilan des émissions des gaz à effets de serre (BEGES) permettant d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre (GES) de notre organisation sur une année d'activité du 1^{er} janvier au 31 décembre

Objectifs poursuivis :

- structurer notre politique environnementale
- identifier des actions permettant de réduire notre consommation énergétique et notre impact sur le climat
- évaluer la vulnérabilité de l'organisation à un risque carbone
- se démarquer par l'exemplarité
- impliquer les salariés et partenaires

Au titre de 2023, ALS a calculé ses émissions directes et indirectes liées aux énergies, correspondant aux catégories 1 et 2 de la méthodologie de l'ADEME.

Les autres émissions indirectes significatives ont été calculées en 2022¹ et sont en cours de recalcul pour 2023.

- **Emissions directes liées à l'énergie² : 2.061 tCO2e** – 1.847 tCO2e en 2022³, soit +12%
- **Emissions indirectes liées à l'énergie : 950,9 tCO2e** – 1.339 tCO2e en 2022³, soit -29%
- **Emissions (directes et indirectes) liées à l'énergie des bâtiments : 1,420 tCO2e** - soit -25% par rapport à 2022², en lien avec la réduction du périmètre considéré (bâtiments cédés) et la mise en place d'un plan de sobriété fixant notamment la température sur l'ensemble des sites (19° en chauffage et 26° en climatisation)
- **Emissions liées à la consommation de carburant de la flotte de véhicules : 1.592 tCO2e** - soit +23% par rapport à 2022², en lien avec la reprise de l'activité postérieurement la crise sanitaire, qui induit une hausse des déplacements professionnels et une augmentation des kilomètres parcourus

²97,5% des émissions sont couvertes, les kilomètres parcourus de certains véhicules, notamment les véhicules de location de moyenne durée, n'étant pas disponibles

³Les données 2022 ont été actualisées afin d'harmoniser la méthode de calcul et améliorer ainsi la comparabilité.

¹Les autres émissions indirectes calculées en 2022 représentaient plus de 90% du total du BEGES d'ALS

Création de la communauté RSE d'ALS

Désignation, au sein de chaque Direction régionale, d'un ou plusieurs référents RSE : relais opérationnels, ils animent les enjeux RSE d'ALS en local. Ces référents RSE sont ainsi les relais pour transmettre les informations centralisées et pour remonter les informations terrains.

La communauté a un rôle de partage des bonnes pratiques et d'apporter des solutions pragmatiques

Lancée en juin, la communauté s'est réunie en visioconférence **2 fois**, pour structurer la communauté ; et définir les enjeux liés à la sensibilisation des collaborateurs à la RSE : organisation de la Semaine Européenne du Développement Durable en région et déploiement de la fresque du climat

Communication et sensibilisation

Lancement du déploiement de la Fresque du Climat auprès de tous les collaborateurs d'ALS, se poursuivant en 2024

Depuis le lancement de la démarche dans le courant de l'année 2023, participation de plus de **550 collaborateurs**

Création d'un espace dédié à la RSE dans l'intranet en juin 2023, permettant aux collaborateurs d'avoir accès aux informations principales sur ce sujet

Depuis la création de l'espace, mise en ligne de 4 pages :

- « Présentation générale de la RSE », qui rappelle notamment les ambitions développement durable du groupe Action Logement
- lexique RSE
- « Le Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre » qui explicite le lien entre les activités humaines, l'effet de serre et le changement climatique
- « Le financement aux Personnes Morales » qui détaille les nouveaux critères de production durable mis en place

Ajout de la Minute RSE dans les sessions de communication interne : réunions récurrentes, animées par les managers, ayant pour but de partager les informations essentielles concernant les grands projets de Transformation d'ALS à tous les collaborateurs

3 sessions ont lieu par an. En 2023, les sujets abordés lors de la minute RSE de ces sessions étaient :

- la sobriété
- l'impact carbone des déplacements domicile-travail
- l'impact carbone des financements d'ALS, en particulier à destination des personnes morales



Communication et sensibilisation

Déploiement du E-Learning RSE :

le module « la démarche RSE d'Action Logement » est une formation E-Learning ayant pour but de faire découvrir les grands principes des objectifs de développement durable ainsi que la démarche RSE d'Action Logement. Elle permet de comprendre les 5 ambitions développement durable du groupe illustrées par des exemples opérationnels

Depuis le lancement du module en cours d'année, **78%** des effectifs ALS et ses filiales ont réalisé le E-Learning

Inscription de la RSE au cœur des Conventions régionales 2023 : ces manifestations annuelles réunissent les entreprises, les partenaires, les élus locaux et services des collectivités, les parlementaires, ainsi que les services déconcentrés de l'État pour débattre sur les enjeux liés au logement abordable et durable. Au cœur des débats 2023 : la stratégie RSE et le Plan pour les Économies d'Énergie et la décarbonation du groupe Action Logement

15 Conventions régionales et territoriales ayant accueilli près de 2.000 participants



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

ENJEUX

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

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

- **95 %*** des bénéficiaires des aides et services (prêts, subventions, accompagnement social et locatif) proposées par Action logement se déclarent satisfaits - 94 % en 2022 (personnes physiques)
- **87 %*** des référents des entreprises cotisantes se déclarent satisfaits - 86 % en 2022 (entreprises cotisantes à la PEEC, PEAEC, PSEEC)
- **98 %*** des bailleurs se déclarent satisfaits de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'Action Logement Services - 99 % en 2022 (Services de financement bailleurs personnes morales)

*Parmi les répondants aux enquêtes de satisfaction dédiées

POLITIQUE

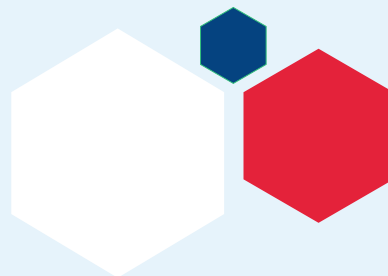
En 2023, les équipes sont restées mobilisées pour **améliorer la satisfaction de nos clients**, par l'exploitation des dispositifs d'écoutes existants, mais aussi par la poursuite de la mise en place d'outils permettant une meilleure prise en charge des demandeurs via :

- la **poursuite du déploiement du nouvel outil de gestion de la relation clients (CRM*)** permettant d'améliorer nos délais et la profondeur dans les réponses apportées aux clients et de renforcer notre discours via une meilleure connaissance de leur situation
- un renforcement de la **communication de proximité**, au sein des territoires avec 223 événements régionaux organisés en 2023 pour les salariés, afin d'échanger et de permettre la découverte des solutions Action Logement
- un **enrichissement de notre site internet actionlogement.fr** visant à rendre les clients encore plus autonomes dans leurs recherches et leur parcours. Concrètement, ce sont 13 guides pratiques, 35 actualités « solution et offres », 10 vidéos d'accompagnement et plus de 255 questions réponses qui ont été intégrés en 2023.

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

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

*Customer Relationship Management



Satisfaction

Nouveautés 2023 :

- mise en place d'une enquête auprès des salariés ayant bénéficié du service Conseil en Financement et Accession (Diagnostic ou Contrat d'accompagnement) afin de mesurer leur niveau de satisfaction et de recueillir leur retour d'expérience
- réorganisation de l'animation des résultats d'enquêtes dans le cadre d'un comité d'amélioration continue, constitué de responsables et opérationnels de différents métiers. A partir des préconisations formulées par l'équipe enquête, les collaborateurs mettent en place des plans d'actions visant à améliorer les parcours et l'expérience de nos bénéficiaires

18 baromètres de satisfaction actifs à fin 2023 permettant de disposer d'un retour d'expérience des clients sur les différents métiers - 19 baromètres actifs à fin 2022

- **81 % de satisfaits** parmi les des bénéficiaires du service de Conseil en Financement et Accession*
 - **99 % de satisfaits** parmi les bénéficiaires d'un contrat de cautionnement VISALE* - 99% en 2022
 - **89% de satisfaction** parmi les bailleurs dans le cadre de la mise en jeu de la garantie VISALE* - 89% en 2022
- *Parmi les répondants aux enquêtes de satisfaction dédiées
- **Près de 130.000 retours** de questionnaires analysés afin de traiter les insatisfactions exprimées et les éventuelles situations d'urgences (prise en charge des salariés en difficulté dans leur accès ou maintien dans le logement) - 141.727 retours en 2022

Réclamations

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

3 sessions de formation à destination du réseau de référents réclamations - 3 en 2022

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

58 bulletins permettant de reporter l'activité de traitement de réclamations diffusés aux équipes des périmètres concernés - 96 en 2022

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

9.343 réclamations clients reçues (dont 9.334 recevables et 9 non recevables). Parmi les 9.334 réclamations recevables, 9.064 ont été traitées dans l'année soit **97 %** - en 2022 : 10.417 réclamations clients reçues et un taux de traitement de 96 %

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

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

Maintien de la centralisation de la totalité de l'activité « accueil téléphonique » sur 2 plateformes téléphoniques toutes basées en France avec prise en charge et traitement des demandes de niveau 1

- Jusqu'à **125 téléconseillers** mis à disposition – 230 en 2022
- **130.646 appels reçus** (moyenne mensuelle) – 138.898 en 2022
- **13.227 mails traités** (moyenne mensuelle) – 10.771 en 2022

Poursuite du Plan d'Action Qualité déployé en 2023 :

- maintien des visites sur sites par les chargés d'amélioration continue pour accompagner et encadrer la qualité des réponses apportées par notre partenaire
- poursuite de l'analyse des retours des insatisfaits de l'enquête post-appel et mise en place d'actions correctrices

Qualité de service* > **86 %** -> 84% en 2022

Amélioration de la qualité délivrée en 2023 : **93%** - 88% en 2022

*Ratio appels pris / appels reçus

Le réseau d'agences / la proximité avec les territoires

Maintien du lien et des interactions entre les équipes nationales et le réseau territorial, de manière à assurer la proximité sur la base d'un format plus dynamique et centré sur des objectifs orientés clients

Bulletins de suivi d'activité régionaux permettant d'analyser le flux de l'activité mais aussi notre qualité d'accueil et de conseil, via la restitution des indicateurs de qualité perçue et délivrée

Parmi ces objectifs, le nombre de rendez-vous personnalisés par mois et par conseiller a permis de maintenir un lien fort avec les salariés tout en améliorant notre qualité d'accueil et notre qualité de conseil

34 rendez-vous en moyenne par mois et par conseiller en agence





Le réseau d'agences / la proximité avec les territoires

Poursuite du déploiement de la qualité d'accueil en agence avec l'enrichissement de notre dispositif d'évaluation sur 2 autres canaux (mails et actions), grâce à la mise en œuvre de notre outil CRM*

*Customer Relationship Management

3.085 évaluations de la qualité d'accueil effectuées dont :

- réalisation de **2.234 évaluations** de la qualité d'accueil physique - 2.446 en 2022
- analyse de **306 mails et 545 actions** dans l'outil CRM

Sensibilisation des conseillers clients à la satisfaction des clients reçus en agence avec la mise en place du recueil d'avis via un QR Code positionné à nos accueils et permettant aux visiteurs de laisser un avis lorsqu'ils le souhaitent

Recueil de **1.581 avis clients** par les agences pour une note moyenne de 4,2/5 - 2,7/5 en 2022, soit +1.5 point

Réseaux sociaux et relation client digitale

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

3 dispositifs d'Action Logement Services, 100% dématérialisés, majoritairement concernés par ces sollicitations sur ces médias :

- Plateforme locative AL'in
- Mobili-jeune
- VISALE

1.781 sollicitations - 3.921 en 2022 - d'internautes prises en charge sur les réseaux sociaux (représentant plus de 3.065 interactions), soit une décroissance de **-54 %** par rapport à 2022, signe d'une diminution des insatisfactions mais aussi de la fermeture de la page Facebook (essentiel des interactions sur X - ex-Twitter)

Poursuite de l'amélioration des parcours client

Poursuite des améliorations de la plateforme AL'in et du processus d'attribution de logements à travers le déploiement des filières rendant ainsi l'accès au logement pour certaines catégories de salariés plus efficace

La **filière mutation sociale** permet à titre d'exemple à des **demandeurs déjà logés dans le parc de bénéficier d'une offre dédiée** répondant davantage à leur composition familiale, dans un contexte où l'offre de logement était majoritairement tournée vers les demandeurs logés dans le privé

Renforcement de l'accompagnement assuré par les équipes supports du locatif pour faciliter les démarches des demandeurs rencontrant des difficultés sur la plateforme AL'in ou sur le Portail Grand Public

Accompagnement de plus de 1.500 demandeurs relevant du DALO en Île-de-France par notre équipe support, afin d'assurer la complétude de leurs dossiers et de leurs démarches

*Droit au Logement Opposable

Priorisation à l'attribution des salariés les plus fragiles, à savoir ceux qui font l'objet d'un accompagnement par l'un de nos conseillers sociaux (dispositif renforçant les synergies au sein des équipes locatives et de l'accompagnement social garantissant une priorité haute pour ces salariés

1.559 salariés bénéficiaires de cette priorisation (soit l'équivalent de 5.821 familles logées)

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



ENJEUX

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

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

En continuité avec les années précédentes, 2023 a vu la poursuite des réunions de travail et de négociation. Les thèmes traités participent aux fondements sociaux de l'entreprise permettant à la fois de garantir un équilibre entre les attentes des collaborateurs et les contraintes de l'entreprise. Fin 2023, des élections professionnelles ont été organisées en vue du renouvellement des membres du Comité Social et Economique (CSE) ; une fois le CSE installé, les compositions des différentes commissions, tant nationales que régionales, se verront également renouvelées. Par ailleurs les délégations syndicales seront également recomposées.

POLITIQUE

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

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Sur l'ensemble des accords demandés, c'est-à-dire les accords dont la négociation est engagée ou initiée pendant l'année 2023, 7 accords et avenants ont été signés dans l'année.

Par ailleurs, 2 thèmes déjà engagés ont fait l'objet d'échanges sans parvenir en 2023 à une conclusion :

- Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- Classification

La négociation sur les rémunérations de 2023 qui avait été initiée en décembre 2022 a abouti en janvier 2023.

Taux d'acceptation* des accords :

7/7 = 100%

75 % (9/12) en 2022

* Rapport entre le nombre d'accords et avenants signés pendant l'année, et le nombre d'accords « demandés par les salariés » pendant l'année

En 2023, le dialogue social avec les délégués syndicaux est marqué par la conclusion de **6 nouveaux accords et de 3 avenants** pour consolider le socle social.

En parallèle, cette intensité du dialogue se traduit également par de **nombreuses réunions du Comité Social et Économique (CSE)** pour information et consultation, afin de couvrir l'ensemble des projets menés et des préoccupations des salariés, à travers leurs représentants. Les actions menées en 2023 s'inscrivent dans la consolidation de cet objectif fort d'aboutir à la **création d'un socle social homogène pour l'ensemble des salariés de l'Unité Économique et Sociale (UES) Action Logement***.

En 2024, le dialogue social se poursuivra avec le CSE d'une part et avec les organisations syndicales d'autre part.

*Dont Action Logement Services représente la majorité des effectifs

Conclusion et suivi des accords collectifs

Poursuite des négociations avec les organisations syndicales tout au long de l'année, au cours de laquelle les thèmes suivants ont notamment été largement discutés :

- Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) de l'entité Ma Nouvelle Ville (MNV)
- Épargne salariale : intéressement, PEE, PERCOL
- Élections : vote électronique et protocole préélectoral

Conclusion de 6 accords et de 3 avenants, dont 7 pour lesquels la négociation a été engagée ou initiée au cours de l'année :

- accord relatif aux rémunérations 2023 – 27/01/2023
- avenant n°2 au règlement portant sur le PEE – 23/02/2023
- accord de méthode dans le cadre du projet de cessation d'activité de Ma Nouvelle Ville – 27/06/2023
- accord d'intéressement 2023-2025 – 30/06/2023
- accord collectif majoritaire relatif notamment au contenu du PSE – 10/07/2023
- avenant n°5 à l'accord de reconnaissance de l'UES Action Logement – 08/09/2023
- accord sur le vote électronique – 24/10/2023
- avenant n°3 au règlement négocié portant sur la mise en place d'un PERCO- > PERCOL- 24/10/2023
- protocole d'Accord Préélectoral – 27/10/2023

Politique salariale

Conclusion d'un nouvel accord d'intéressement pour la période 2023-2025 compte tenu de la fin de la durée d'application de l'accord précédent

A l'issue de la Négociation Annuelle Obligatoire ayant eu lieu fin 2022 et début 2023, conclusion d'un accord sur les rémunérations le 27 janvier 2023

Activités des Instances représentatives du personnel

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

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

et

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

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

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

- **33 réunions de CSE** tenues en 37 séances - en 2022, 25 réunions
- **44 réunions en 45 séances des 7 Commissions nationales** du CSE, parmi lesquelles 13 réunions de la CSSCT ayant notamment permis des échanges très réguliers entre la Direction et les élus (CSE – CSSCT) - en 2022, 48 réunions
- Organisation de la **4^{ème} édition** de la remise des Trophées des bonnes pratiques RH (sur le périmètre du groupe Action Logement)



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

ENJEUX

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

INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

97 %

des collaborateurs ont bénéficié d'au moins 1 formation

(taux cumulé de collaborateurs formés établi sur la base des effectifs - ALS et ses filiales- au 31/12/2023)

94 % en 2022

Sur les 245 postes pourvus en CDI au sein de l'UES Action Logement, 103 postes l'ont été en interne, portant le **taux de mobilité interne** à :

42 %

(Hors postes pourvus dans le cadre des mesures liées aux reclassements internes des collaborateurs Ma Nouvelle Ville - mise en œuvre du PSE)

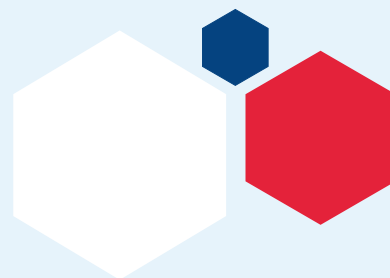
46,85 % en 2022

POLITIQUE

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

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

Par ailleurs, la qualité de vie au travail doit également se traduire par de **bonnes conditions de travail** (notamment politique de télétravail, aménagement des locaux, des bureaux, services). A cet égard et dans le cadre des déménagements et réaménagements de sites, les locaux sont aménagés avec des espaces de convivialité et de détente, des mobiliers clairs et adaptés aux espaces, et sont dotés d'équipements ergonomiques contribuant à prévenir le risque de troubles musculosquelettiques par une posture saine.



Promotion de la mobilité interne et accompagnement des parcours professionnels

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

- Publication de **572 offres** sur le périmètre Action Logement Services sur la plateforme mobilité, id'ALjob – 583 en 2022. En parallèle, les collaborateurs ALS ont eu accès aux **2.436 offres** publiées sur le groupe Action Logement (incluant les offres ALS) – 2.093 en 2022
- **103 mutations** intra-UES* - 149 en 2022
- **39.797 heures** de formation au bénéfice des collaborateurs d'ALS et de ses filiales, dont :
 - **14.327 heures** de formation en E-Learning
 - **3.682 heures** de formation en classe virtuelle
 - **21.788 heures** de formation en présentiel
- Dans le cadre de la professionnalisation de la fonction achats et afin de permettre aux stagiaires de mieux appréhender le processus et les règles de la commande publique associées, organisation par le pôle Expertise Commande publique de **5 sessions** de sensibilisation pour **111 collaborateurs**

*Hors postes pourvus dans le cadre des mesures liées aux reclassements internes des collaborateurs Ma Nouvelle Ville - mise en œuvre du PSE

Organisation et conduite de la démarche QVCT



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

- Prise de fonction en septembre 2021 d'une alternante, dont le contrat a été prolongé par un CDD de septembre 2023 à septembre 2024
- Ouverture d'un poste de Chargé de prévention et de QVCT fin 2023 pour réaliser des actions de prévention
- Animation de **12 réunions** de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de travail – 12 en 2022
- Animation de **6 réunions** de la Commission Qualité de Vie et Conditions de Travail – 6 en 2022

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



Organisation et conduite de la démarche QVCT

- Déploiement d'une procédure de Gestion des Agressions
 - Renforcement de la visibilité des actions menées en faveur de la QVCT
 - 2^{ème} édition de la Semaine QVCT en juin 2023
 - 2^{ème} édition de la journée des référents santé, sécurité et QVCT du groupe Action Logement, organisée par la Direction des ressources humaines du groupe
- **34 dossiers** traités dans le cadre de cette procédure – 20 en 2022
 - Affiches de courtoisie mises en place à l'accueil de chacune des agences
 - Dépôts de plaintes, déclarations d'accidents du travail, courriers adressés aux entreprises dont un salarié serait coupable d'une agression envers un collaborateur d'ALS, *reporting* par les agences régionales des situations d'agressions constatées, accompagnement des collaborateurs
 - Déploiement du dispositif de protection des travailleurs isolés (PTI) qui permet via un boîtier d'alerter une plateforme (en cas de malaise ou d'agression), qui adresse les secours appropriés
 - Création de **fiches QVCT** postées sur l'intranet
 - Animation de **6 Cafés RH**, dont 2 pendant la Semaine QVCT et 2 pendant la SEEPH* portant sur des thématiques variées (prévention des agissements sexistes, échanges avec le service social du personnel et la Direction de l'accompagnement social, ou encore avec des experts de la santé psychologique au travail)
 - **1 conférence** « Bien être et confiance en soi » accessible en *replay*
 - **Sensibilisation au harcèlement sexuel** avec casques de réalité virtuelle au siège social (40 collaborateurs sensibilisés)
 - Ateliers de **prévention des troubles musculosquelettiques**
 - **1 atelier « Bien-être au travail » quotidien** pendant la semaine QVCT, ayant réuni globalement plus de 100 participants
 - **Actions sur les handicaps visuels** dans 2 régions (Bretagne et PACA-Corse) pendant la SEEPH
 - **Diffusion d'actualités sur des thématiques transverses** : équilibre vie professionnelle et personnelle, droit à la déconnexion, sommeil, nutrition, RSE et prévention des troubles musculosquelettiques (installation au poste de travail)
 - **Réalisation d'une fresque de la QVCT**, conjointement avec la commission QVCT de l'UES
- * Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées
- Réunion d'une **trentaine** de participants

Suivi et pilotage des risques psycho-sociaux (RPS)



- Dispositif spécifique en lien avec la cessation d'activité de la filiale Ma Nouvelle Ville

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

- Accompagnement renforcé dans le cadre de la mise en place du Plan de sauvegarde de l'emploi établi pour la filiale* :
 - à destination des managers : création d'une cellule RH dédiée, ateliers d'échanges managériaux, formation à la prévention des RPS, rappels des dispositifs existants, animation d'un Comité de direction élargi et partage des situations, établissement d'un plan spécifique de prévention des risques
 - à destination des collaborateurs de la filiale : création d'une cellule RH dédiée, réunions d'information, ateliers de gestion du stress, suivi individualisé des salariés par les équipes RH, accompagnement par un prestataire spécialisé (ALIXIO), ouverture anticipée de l'Espace information conseil, établissement d'un plan spécifique de prévention des risques
- Mise en œuvre de mesures de reclassement interne en exécution du Plan de sauvegarde de l'emploi :
 - **355 offres d'emplois** gelées au sein du groupe Action Logement au profit des salariés de Ma Nouvelle Ville
 - Communication aux **73 salariés** de Ma Nouvelle Ville **d'une ou plusieurs offres d'emploi avec**, a minima, une offre dans un bassin d'emploi de proximité
 - Reclassement de **47 % des salariés** de Ma Nouvelle Ville au sein du groupe Action Logement
- Mise en œuvre, se poursuivant en 2024, de mesures d'accompagnement dans le cadre des reclassements externes en exécution du Plan de sauvegarde de l'emploi

*Voir Enjeu 7 – Dialogue social : référence à l'Accord de méthode dans le cadre du projet de cessation d'activité de Ma Nouvelle Ville (27/06/2023) et à l'Accord collectif majoritaire relatif notamment au contenu du Plan de sauvegarde de l'emploi (10/07/2023)

- **33 bénéficiaires** - 15 en 2022 ; 64 entretiens d'écoute -24 en 2022 - 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
- Réalisation d'un webinar sur la prévention des RPS animé conjointement par un membre de la Commission QVCT et le Responsable des ressources humaines en région

Suivi et pilotage des risques psycho-sociaux (RPS)

- Déploiement des processus établis concernant la gestion des alertes de harcèlement, suite auxquelles la Référente Harcèlement au sein du CSE de l'UES, est en charge de la réalisation et du suivi des enquêtes au sein de l'UES*
 - 3^{ème} enquête QVCT donnant lieu à la production d'un baromètre annuel sur les RPS sur le périmètre de l'UES Action Logement
 - Déploiement de l'accord sur la Mixité, Diversité et Egalité des Chances signé en juillet 2022
 - Mise en place d'un dispositif global de communication sur la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement
 - Lancement de la 1^{ère} journée de la diversité
 - Préparation de journées de sensibilisation aux risques liés à la fatigue routière et à l'addiction à l'alcool
- **4 démarches** d'analyse des conditions de travail menées, suite aux constats de difficultés organisationnelles et/ou relationnelles au sein des équipes
 - **2 enquêtes** menées pour un signalement de harcèlement, dont 2 par saisie de la direction et de la Référente Harcèlement conjointement en cours
 - **1 enquête** pour atteinte aux droits des personnes en cours
 - Actions menées pour pallier la survenance de RPS :
 - 2 actions de médiation
 - 1 action d'accompagnement managérial
 - 2 actions d'accompagnement collectif en faveur de la cohésion au sein de l'équipe
 - 3 actions d'accompagnement individuel
 - 1 action de sanction disciplinaire
- * ALS, en retenant tout type de harcèlement, s'inscrit dans une démarche volontaire plus large que la seule obligation légale, qui prévoit la désignation d'un référent « harcèlement sexuel et discrimination »
- **1.110 réponses enregistrées**, sur un volume de 2.910 sollicitations, soit un taux de retour de 38 %, (+ 1 point par rapport à 2022) représentatif de l'ensemble des collaborateurs en termes de statut et de genre
 - Le baromètre donne lieu à un PAPRIACT dédié aux RPS
 - Mise à disposition d'informations sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes sur l'intranet (charte de bonnes pratiques, auto-diagnostic, numéros utiles...), dans le prolongement d'un webinaire de présentation de ces dispositifs
 - **3 ateliers** en distanciel proposés lors de la journée de la diversité :
 - sensibilisation autour de la diversité et de l'inclusion en entreprise
 - quizz building : casser les idées reçues autour de la diversité
 - comprendre et surmonter les préjugés qui empêchent la diversité
- Préparation d'une journée de prévention, au siège social, aux risques routiers dans le cadre des nouveaux modes de déplacement (animation avec des policiers préventeurs de la Police Nationale)

Risques professionnels

- Déploiement du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) sur la base de la méthodologie définie en 2020
- Consultation du CSE sur le DUERP et le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact)

- Visite de chacun des sites d'ALS
- Mise en œuvre du PAPRI Pact 2023, actualisation du DUERP et préparation du PAPRI Pact 2024

Rationalisation des implantations et aménagement des locaux

- Optimisation des implantations géographiques visant à favoriser la cohésion des équipes et fluidifier les échanges
- Aménagement d'espaces dynamiques au siège social d'ALS (1.200 collaborateurs permanents (hors déplacements pour des manifestations et réunions internes))
- Lancement du plan d'action dédié au gros entretien des sites

Poursuite de la rationalisation de nos implantations : **8 résiliations de baux et 5 signatures** de nouveaux baux pour permettre à nos collaborateurs de travailler ensemble dans des environnements conjoints

- Réaménagement de l'accueil, de l'espace de restauration et de salles aveugles au siège social, pour un total d'environ 1.500 m², poursuivant les objectifs suivants :
 - création de **100 places assises** supplémentaires, permettant à l'ensemble des collaborateurs du siège social et en déplacement sur le site de se restaurer dans les meilleures conditions ; modification du système de restauration pour plus de flexibilité pour les collaborateurs (frigos connectés et comptoirs à ouverture étendue) ; création de nouveaux espaces de travail et d'échange (4 salles de réunion et 7 alcôves)
 - création de **3 grandes salles de réunion** qui peuvent se réunir en une seule et ainsi contenir jusqu'à 165 personnes assises, permettant d'accueillir au siège social des événements jusqu'alors décentralisés dans des locaux loués à l'extérieur

Lancement d'une campagne d'audits et de diagnostics des sites propriétés d'ALS et de ses filiales dans l'objectif de produire les plans pluriannuels de travaux et budgéter ceux-ci sur les 5 prochaines années (plus de 40 visites de sites et rapports d'audit réalisés)

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



ENJEUX

Action Logement Services s'engage de façon continue **contre les discriminations**, et déploie des initiatives et actions en faveur de l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap pour favoriser l'épanouissement professionnel de l'ensemble de ses collaborateurs.

La démarche handicap est initiée depuis 2019 au sein du groupe Action Logement, et est formalisée au sein de l'accord Mixité, Diversité et Égalité des chances signé le 8 juillet 2022, lequel prévoit des dispositions spécifiques pour les travailleurs en situation de handicap du groupe Action Logement, pour répondre à l'enjeu d'inclusion sociale.

Action Logement Services, reconnue en externe comme une entreprise handi-accueillante favorisant l'inclusion au travail, contribue significativement à l'ancrage de ces engagements dans la gestion des ressources humaines.

POLITIQUE

Depuis 2019 et désormais au titre de l'exécution de l'accord Mixité, Diversité et Égalité des chances signé le 8 juillet 2022, Action Logement Services mène de nombreuses actions pour favoriser le développement d'une **politique d'intégration et de maintien dans l'emploi pour l'ensemble des collaborateurs**, y compris ceux en situation de handicap, en particulier :

- Accompagnement des collaborateurs en situation de handicap, notamment par le recours à de nouvelles technologies ;
- Sensibilisation, communication et information du personnel sur le handicap, notamment par des démarches innovantes ;
- Développement des partenariats avec le secteur protégé.

Au regard de la maturité de sa politique handicap, Action Logement Services poursuit l'objectif de conclure à moyen terme un accord handicap agréé par l'Etat.

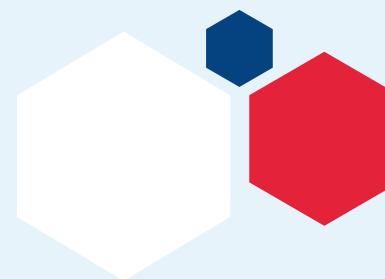
INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux d'emploi des travailleurs handicapés

Action Logement Services

	2021	2021 après ¹ régularisation	2022	2022 après ¹ régularisation	2023
Taux d'emploi direct	4,41 %	4,79 %	5,06 %	5,29 %	6,12 %

¹ Il est précisé qu'une régularisation des données URSSAF de la DOETH 2021 et 2022 d'ALS a été réalisée en 2022 et 2023.



Communication Sensibilisation



- Enrichissement continu de la page Handicap / QVCT / Santé sur notre intranet
- Accessibilité des communications aux collaborateurs

- Poursuite de la diffusion régulière de fiches relatives à différentes thématiques, notamment : les troubles dys, la trisomie 21, l'autisme, la sclérose en plaque, la fibromyalgie, les maladies chroniques, le cancer et l'accessibilité numérique
- Sous-titrage de certaines communications audiovisuelles : vœux 2023 et message de rentrée de la Directrice Générale d'Action Logement Groupe, best of de l'évènement « Tous connectés, grand quiz des 70 ans d'Action Logement », Convention Régionale d'Action Logement Occitanie

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

- Déploiement de plusieurs animations :
 - Organisation de **2 Cafés RH** dédiés pour l'ouverture et la clôture de la SEEPH : présentation d'une solution informatique pour l'aménagement du poste de travail des collaborateurs sourds ou malentendants afin de faciliter et d'optimiser la communication, communication sur les différents types de handicap et les acteurs mobilisés au sein du groupe Action Logement
 - Conférence sur le handicap et l'accessibilité numérique, complétée par un article dédié publié sur l'intranet et d'animations sur site avec des casques de réalité virtuelle (**73 collaborateurs participants**)
 - Accès libre à un jeu virtuel sur le handicap
 - Sensibilisation au handicap à travers la découverte d'un métier : **2 candidats** au DuoDay*

*Accueil par l'entreprise d'une personne en situation de handicap en duo avec un professionnel volontaire, à l'occasion d'une journée nationale dédiée l'immersion en entreprise pour découvrir le métier considéré

Partenariat* avec le Festival « Regards Croisés » contribuant à promouvoir les politiques menées en faveur de l'inclusion au handicap à l'aune de la réalisation de courts métrages « Métiers & Handicaps »

*Partenariat conclu sur le périmètre de l'UES Action Logement

Communication Sensibilisation



Actions de sensibilisation en région sur la thématique du handicap...

... parmi lesquelles, notamment :

- Déploiement en Hauts-de-France d'un serious game SecretCAM sur le handicap et la diversité, intégralement conçu et réalisé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Pays de la Loire
- Organisation d'un tournoi de rugby fauteuil en Occitanie : évènement inter-groupe ayant réuni des collaborateurs d'ALS et d'autres filiales du groupe Action Logement au stade Toulousain Ernest Wallon – initiative lauréate du prix « Fédérateur » dans le cadre de la 4ème édition de la remise des trophées des bonnes pratiques RH*

*Jury composé de 12 membres, désignés parmi des personnalités externes et des directeurs du groupe Action Logement

Animation et pilotage du dispositif en interne :

- Présentation d'un bilan qualitatif sur le handicap aux membres élus de la Commission QVCT et aux membres du CSSCT
- Journée entre référents santé, sécurité et QVCT du groupe Action Logement

- Réunion de **15 participants** autour d'ateliers thématiques sur le handicap et la QVCT

Participation au réseau de l'Agefiph et développement du partenariat :

- Participation du Référent Handicap au Réseau des Référents Handicap de l'Agefiph
- Développement du partenariat Agefiph

Partage d'expériences entre pairs portant sur diverses thématiques : développement des partenariats avec le secteur protégé, outils pour réussir la SEEPH, déploiement d'une marque employeur inclusive et les avantages pour l'entreprise

Participation à des évènements proposés par l'Agefiph, notamment : inscription d'ALS à l'Activ' Challenge, défi inter-entreprises sur la thématique du handicap (**21 participations**), participation du Référent Handicap à la communauté des entreprises inclusives ([#activeurdeprogrès](#))

Formation

Formation des collaborateurs d'Action Logement Services et de ses filiales sur la thématique « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap »

- Déploiement d'un module de formation E-Learning à destination de l'ensemble des collaborateurs
- Déploiement d'un module de formation complémentaire à destination des managers, en présentiel

- **2.225 collaborateurs** d'ALS et de ses filiales formés depuis le début du déploiement du module le 22 novembre 2022, soit un taux de réalisation de 87% sur la base des effectifs au 31 décembre 2023
- **62 managers** formés dans le cadre de 11 sessions de formation

Participation du Référent Handicap aux formations de l'Agefiph et des réseaux partenaires

Participation à **3 webinaires** Modul'Pro dispensés par l'Agefiph et à 1 webinaire du réseau Groupements des Etablissements et Services d'Aide pour le Travail (GESAT)

Recrutement et intégration

- Recrutement de collaborateurs en situation de handicap
- Participation à un forum de recrutement dédié

- **8 recrutements** – 14 en 2022
- **6 collaborateurs** recrutés en CDD
- **2 contrats en alternance** conclus

Forum emploi et sport organisé par CAP EMPLOI 92 et Fédération Française Handisport

Les Cap emploi sont délégataires d'une mission de service public de l'emploi sur l'ensemble de leurs missions (accompagnement vers et dans l'emploi). En complémentarité avec les missions exercées par les autres acteurs institutionnels et opérationnels en faveur de l'emploi, les missions des Cap emploi sont orientées à destination des personnes en situation de handicap et des employeurs ; elles participent et contribuent au développement d'une société plus inclusive pour les personnes en situation de handicap

- Valorisation du métier de Référent Handicap sur un site de recrutement en ligne

Vidéo du Référent Handicap pour promouvoir les mesures d'inclusion des collaborateurs en situation de handicap sur le site de recrutement Welcome to the jungle

Insertion prévention et maintien dans l'emploi

- Aménagement de poste, organisationnel, horaires
- Accompagnement des collaborateurs sourds ou malentendants

- **28 aménagements** de postes divers réalisés
- Mise en place d'un logiciel spécifique (TADEO) pour l'aménagement des postes de travail aux fins de faciliter et d'optimiser la communication pour les collaborateurs sourds ou malentendants et permettre leur maintien en emploi : transcription Instantanée de la Parole (TIP) en français et en anglais, visio-interprétation en langue des signes française (LSF) et anglaise, visio-codage en langue française parlée complétée (LfPC)

Partenariats avec le milieu protégé

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

- **27 contrats** conclus ou renouvelés au titre de l'année 2023 avec divers prestataires issus du secteur protégé : impression de documents, numérisation de documents pour les dossiers du personnel, commande de plateaux repas et continuité des contrats existants
- Participation à un webinar dispensé par le réseau GESAT, dédié aux achats responsables aux ESAT-EA , réunissant environ une centaine de participants
- Recours à 2 entreprises du secteur protégé lors de la journée des Journée entre référents santé, sécurité et QVCT du groupe Action Logement : ESAT Ménilmontant (peinture sur céramique) ESAT Les fourneaux de Marthe et Matthieu (traiteur)

*Voir fiche-enjeu n°8 - QVCT

**Structure de l'insertion par l'activité économique



10. VEILLER À L'ÉGALITÉ FEMMES - HOMMES

ENJEUX

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

POLITIQUE

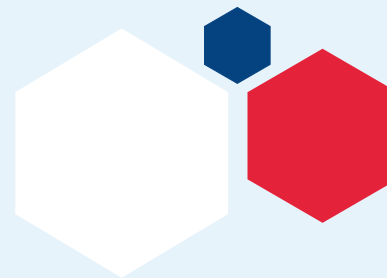
L'organisation d'ALS a connu, suite à la réforme d'Action Logement, d'importants changements et une nouvelle politique priorisant notre **engagement sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** est en cours de développement. Le constat, établi à partir des **indicateurs présentés aux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

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

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

89/100

88/100 en 2022



Depuis 2018, ALS est assujettie à l'**obligation de publication de la note de l'index de l'égalité Femmes - Hommes**¹; le suivi de cet index permettant d'identifier des critères de vigilance et de déterminer les actions à déployer afin de consolider l'égalité entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise.

Les actions poursuivies au cours de l'exercice ont permis de **stabiliser le niveau de 4 des indicateurs**² et de rehausser (+1 point) le niveau de l'indicateur portant sur les écarts de rémunérations par rapport à l'année 2022, permettant de calculer l'index de l'égalité Femmes - Hommes pour l'année 2023.

Répartition du calcul de la note de l'index de l'égalité Femmes – Hommes par indicateur						
	Écarts de rémunérations 40 points	Écarts dans la proportion de femmes et d'hommes bénéficiant d'augmentations salariales 20 points	Écarts dans la proportion de femmes et d'hommes promus 15 points	Augmentation des femmes l'année d'un congé maternité ou d'adoption 15 points	Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise 10 points	Total 100 points
2023	34	20	15	15	5	89
2022	33	20	15	15	5	88
2021	33	20	15	15	10	93
2020	33	20	15	15	10	93
2019	31	20	15	15	5	86

¹ Index publié sur le périmètre de l'UES Action logement

² 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.

Égalité des chances en matière de rémunération

- Réduction des écarts salariaux entre les femmes et les hommes
- Attention particulière portée à la représentativité des femmes au sein des postes de direction dans le cadre de la politique d'embauche, à compétences et expériences équivalentes
- 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

- 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 **5,7 %** (écart favorable aux hommes) - 7 % en 2022
- Rehaussement de la note de l'indicateur « Ecart de rémunérations » de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes, porté à **34 points sur 40** - 33 points en 2020, 2021 et 2022 - reflétant la politique de rémunération et la politique d'embauche mises en œuvre
- Stabilisation de la note de l'indicateur « Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise » de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes à 5 points sur 10 - 5 points en 2022*

*La baisse de la note constatée en 2022 (de 10 à 5 points entre 2021 et 2022), induite par la sortie des effectifs de l'UES (hors ALS) au cours de l'année de 2 femmes percevant une rémunération parmi les 10 plus hautes de l'UES, n'a pas été compensée par de nouveaux recrutements de femmes à ces fonctions au sein de l'UES en 2023.

Suivi des évolutions et des mobilités professionnelles

Attention particulière portée au suivi des demandes de **mobilité interne émises par les collaboratrices**, et poursuite de la formalisation du suivi des demandes de mobilité professionnelle exprimées lors des entretiens professionnels se tenant tous les 2 ans

Sur un total de 103 mobilités intra UES : **81,55 % de femmes et 18,45 % d'hommes** sont concernés - 149 en 2022 dont 75,84% ont concerné des femmes

Répartition des collaborateurs en fonction du genre au sein de l'UES :
22,28 % d'hommes - 77,72 % de femmes

Déploiement de l'accord Mixité, Diversité, Égalité des Chances le 8 juillet 2022

Formalisation d'engagements dans 4 domaines d'action pour favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes :

- égalité de rémunération¹
- assurer un accès équitable aux promotions
- accès à la formation
- faciliter la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée, et accompagner la parentalité

- Environ **80%** des bénéficiaires des formations dispensées (périmètre ALS et ses filiales) sont des femmes²
- Au bénéfice de **17 collaborateurs, 24 jours** d'absence autorisée sur justificatif pour la réalisation de rendez-vous médicaux ou de soins pour les personnes ayant une RQTH³ (2jours/an)
- En moyenne **29 jours** posés dans le cadre du congé paternité pour naissance / adoption, au bénéfice de **15 collaborateurs**

¹Cf. note de l'indicateur portant sur les écarts de rémunération

²En cohérence avec la répartition des effectifs - Cf. enjeu n°8 dédié à la Qualité de vie et aux conditions de travail pour le détail des heures de formation mises à dispositions des collaborateurs d'ALS et de ses filiales

³Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

Engagement sociétal



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

- écoute personnalisée et recherche de solutions adaptées
- si nécessaire, mise à l'abri de la victime : recherche d'hôtel et mobilisation de l'aide à l'hébergement¹ et de l'aide financière permettant de faire face aux frais de logement²
- dépôt d'une demande de logement temporaire et de logement pérenne
- orientation vers les partenaires associatifs notamment des associations spécialisées dans la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales
- priorisation de la demande de logement auprès du service locatif et des bailleurs
- sur intervention d'un conseiller social, procédure dérogatoire de la demande de visa du dispositif VISALE⁴

Mobilisation du service d'accompagnement social :

1.136 tentatives de contacts initiées par des victimes de violences intrafamiliales³ - 966 en 2022 - ayant donné lieu à :

- **1.114 contacts effectifs**
- **987 diagnostics** réalisés
- **915 ménages accompagnés** - 749 en 2022 - dans le cadre d'un plan d'actions formalisé par la signature d'un contrat d'engagements réciproques

Procédure dérogatoire de la demande de visa VISALE ayant donné lieu, au global, depuis la mise en œuvre du dispositif à :

- **117 demandes de visa VISALE** - 42 en 2020 ; 28 en 2021 ; 17 en 2022 ; 30 en 2023
- **80 visas certifiés** - 27 en 2020 ; 20 en 2021 ; 15 en 2022 ; 18 en 2023
- **23 contrats de cautionnement** - 7 en 2020 ; 6 en 2021 ; 3 en 2022 ; 7 en 2023 - dont 28% signés par des bailleurs particuliers et 71% signés par des bailleurs professionnels

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

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

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

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



Engagement sociétal

Participation au pack nouveau départ¹, mesure d'urgence expérimentée dans le département du Val d'Oise, coordonnée par la Caisse d'allocations familiales (CAF) ou la Mutualité sociale agricole (MSA) de rattachement en lien avec les acteurs institutionnels

Objet de la mesure : permettre à toutes les victimes de violences conjugales de bénéficier :

- d'une aide financière d'un montant de 240 euros minimum et ajusté en fonction des ressources et du nombre d'enfants de moins de 21 ans à la charge du demandeur, afin de quitter rapidement leur foyer, de se mettre à l'abri et de faire face aux dépenses immédiates, et
- de mesures d'accompagnement complémentaires

Action menée conjointement avec la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP) au sein du Ministère de la Transition Ecologique et de la Cohésion des Territoires, et l'association Fédération Nationale Solidarité Femme, partenaire d'ALS, pour faire évoluer les pièces justificatives demandées et faciliter l'accès au logement social pour les victimes de violences

« Tester », « Analyser », et « Faire réseau » sont les principes fondateurs de l'expérimentation de cette mesure d'urgence qui poursuit l'objectif de mobiliser rapidement les aides et les dispositifs d'assistance des opérateurs de terrain

A ce titre, mobilisation du service Accompagnement social d'ALS :

- en qualité de **détecteur** (identification de la personne victime de violence, proposition de bénéficiaire de la mesure, et transmission, sous réserve du consentement de la personne, de la demande au coordinateur (CAF ou MSA)), et/ou
- en qualité de **référent** (structure mobilisable pour proposer des dispositifs d'accompagnement complémentaires à l'aide financière)

¹Pour plus d'information sur cette expérimentation d'un an, à ce stade, susceptible d'évolutions : <https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/aide-durgence-et-pack-nouveau-depart>

Evolution des pièces justificatives nécessaires à l'instruction d'une demande de logement social pour les victimes de violences conjugales¹ : un document établi par un travailleur social ou une association est désormais admis pour justifier la situation, ce qui implique qu'un dépôt de plainte n'est plus absolument nécessaire²

¹Entrée en vigueur le 2 mai 2023 de l'arrêté du 20 avril 2023 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social

²Précédemment, seul un récépissé de dépôt de plainte était admis comme pièce justificative

En savoir plus :

Action Cœur de Ville (ACV)

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

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

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

[**Retour**](#)

Glossaire

Article 55 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain

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

[**Retour**](#)

Bail Réel Solidaire (BRS)

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

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

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

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

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

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

[**Retour**](#)

Contreparties foncières

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

[**Retour**](#)

Droits de réservation

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

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

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

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

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

[**Retour**](#)

Emissions directes et indirectes liées aux énergies

Les émissions directes comprennent les sources fixes et mobiles de combustion ainsi que les émissions fugitives.

Les émissions indirectes liées aux énergies regroupent les émissions liées à la production d'électricité et aux réseaux de chaleur et de froid.

[**Retour**](#)

Organismes de Foncier Solidaire (OFS)

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

[**Retour**](#)

Opérations de reconstitution de l'offre de logements démolis

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

[**Retour**](#)

Opérations de requalification de logements existants

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

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

[**Retour**](#)

Politique de la ville

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

[**Retour**](#)

Quartiers prioritaires de la politique de la ville

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

[**Retour**](#)

ActionLogement 
SERVICES

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

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

Action Logement Services

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

(Exercice clos le 31 décembre 2023)



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

(Exercice clos le 31 décembre 2023)

Action Logement Services

21 Quai d'Austerlitz
CS 41455
75643 Paris Cedex 13

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Action Logement Services (ci-après « l'entité »), désigné organisme tiers indépendant, « tierce partie » accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1862, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, (ci-après respectivement les « informations » et la « Déclaration ») présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

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

Commentaire

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 34, place Viarme, CS 90928 44009 Nantes Cedex 1
Téléphone: +33 (0)2 51 84 36 36, Fax: +33 (0)2 51 84 06 22, www.pwc.fr

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

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

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce,
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées), fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.2251 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes – *Intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.821-28 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et mai 2024 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

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

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques,
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur,
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.2251021 en matière sociale et environnementale,
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques,
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques,

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe, ces travaux ayant été réalisés au niveau de l'entité consolidante,
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 le cas échéant avec les limites précisées dans la Déclaration,
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations,
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et couvrent entre 20% et 40% des données consolidées sélectionnées pour ces tests,
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 17 mai 2024

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Nicolas Jolivet
Associé



Anne Parenty
Associée Développement Durable

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs pour l'année 2023 :

- **Enjeu 1 - Lutter contre la corruption** : Nombre de suspicions de conflits d'intérêts remontés ; Nombre de collaborateurs formés sur les notions de conflits d'intérêts et corruption ; Part de salariés formés (E-Learning) aux notions de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme (en %) ;
- **Enjeu 2 – Protéger les données personnelles** : Part de collaborateurs ayant suivi le module de formation RGPD (en %) ; Part de collaborateurs ayant suivi le module de formation Cybersécurité (en %) ; Nombre de saisines de la CNIL ; Nombre de plaintes de demandeurs auprès de la CNIL sans saisine de la CNIL auprès d'ALS ; Nombre de déclarations de faille de sécurité auprès de la CNIL ;
- **Enjeu 3 – Lutter contre les fractures territoriales** : Nombre de logements reconstitués dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements démolis ; Nombre de logements cofinancés (tous dispositifs confondus : droit commun, PIV, NPNRU, ACV, en métropole et dans les DOM) ; Part de produits de diversification (par rapport aux opérations engagées et aux logements financés) (en %) ; Volume de contreparties foncières (en équivalents logements) obtenues via les conventions pluriannuelles conclues dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) ; Nombre de projet d'innovation et montant associé (en euros) soutenus par le Comité Innovation Groupe ; Nombre de projets d'études et montant associé (en euros) soutenus par le Comité Innovation Groupe ;
- **Enjeu 4 – Prévenir et lutter contre les la précarité des salariés** : Montant de Fonds engagés pour soutenir les actions en Ukraine (en euros) ; Nombre d'organismes en France Métropolitaine ayant bénéficié des Fonds engagés ; Nombre d'accompagnements en cours auprès de victimes des inondations dans le Nord-Pas-de-Calais ; Nombre de dossiers d'aides financières constitués pour les victimes des inondations dans le Nord-Pas-de-Calais ; Nombre de salariés suivis par le service d'accompagnement social ; Nombre d'aides financières mobilisées et nombre de bénéficiaires concernés ; Nombre de missions d'accompagnement social complémentaire ;
- **Enjeu 5 – Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique** : Quantité de déchets de bureau recyclés au Siège Social (en tonnes) ; Part du papier dans les déchets de bureau recyclés (en %) ; Emissions directes de GES (en tCO₂ eq) ; Emissions indirectes liées aux énergies (en t CO₂eq) ; Somme des émissions directes et indirectes liées aux énergies (en tCO₂eq) ; Part des collaborateurs ayant suivi la formation "Actions RSE" (en %) ;
- **Enjeu 6 – Satisfaction clients** : Taux de satisfaction des bénéficiaires d'un contrat de cautionnement VISALE parmi les répondants à l'enquête (en %) ; Nombre de réclamations clients reçues (dont recevables et non-recevables) ; Part de réclamations traitées dans l'année (en %) ; Taux de satisfaction des bénéficiaires des aides proposées par Action Logement parmi les répondants à l'enquête (en %) ; Taux de satisfaction exprimé par les référents Entreprises vis-à-vis d'Action Logement parmi les répondants à l'enquête annuelle (en %) ; Taux de satisfaction recueilli auprès des Bailleurs vis-à-vis de la relations avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement d'Action Logement Service parmi les répondants à l'enquête (en %) ;
- **Enjeu 7 – Maintenir la qualité du dialogue Social** : Taux d'acceptation des accords (en %) ;
- **Enjeu 8 – Veiller à la qualité de vie au travail** : Nombre d'heures de formations des collaborateurs d'ALS et ses filiales (dont e-learning, virtuelles et présentielles) ; Nombre de réponses à l'enquête RPS réalisée en ligne auprès des collaborateurs ; Part de collaborateurs ayant reçu au moins une formation (en %) ; Nombre de postes pourvus en CDI et part pourvue en interne (en %) ;
- **Enjeu 9 – Garantir la diversité et l'égalité des chances (handicap)** : Taux d'emploi des travailleurs handicapés (en %) ; Nombre de recrutements de personnes en situation de handicap ;
- **Enjeu 10 – Veiller à l'égalité Femmes-Hommes** : Ecart de rémunération entre les femmes et les hommes (en %) ; Part de femmes parmi les collaborateurs ayant bénéficié d'au moins une formation (en %) ; Nombre de tentatives de contacts initiées par des victimes de violences intrafamiliales ; Index égalité Hommes-Femmes sur le périmètre UES Action Logement (en points) ;

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- **Enjeu 1 – Lutter contre la corruption** : Dispense d'une formation fraude par la Direction de la conformité ;
- **Enjeu 2 – Protéger les données personnelles** : Réalisation de tests de sécurité sur des applications traitant de données personnelles ; Tests de sécurité réalisés via Bug Bounty ; Réalisation d'un audit de sécurité informatique par un prestataire ;
- **Enjeu 3 – Lutter contre les fractures territoriales** : Construction de logements locatifs intermédiaires et créations de structures collectives d'hébergement ;
- **Enjeu 4 – Prévenir et lutter contre les la précarité des salariés** : Mobilisation et financement d'un réseau d'associations pour l'accompagnement des salariés présentant des situations de fragilité singulières ; Accompagnement des personnes en situation de rupture numérique via un partenariat associatif ;
- **Enjeu 5 – Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique** : Mise en place pour les financements Personnes Morales (PM) et pour le programme Action Cœur de Ville de critères qualifiant les opérations financées d'« Opérations de Production Durable » (OPD) ; Accompagnement de la rénovation énergétique des parcs et de l'amélioration du niveau de performance énergétique des logements ; Lancement et déploiement de la Fresque du Climat auprès des collaborateurs d'ALS ;
- **Enjeu 6 – Satisfaction clients** : Mise en place d'une enquête de satisfaction auprès des salariés ayant bénéficié du service Conseil en Financement et Accession ; Réorganisation de l'animation des résultats d'enquêtes dans le cadre d'un comité d'amélioration continue ; Poursuite du déploiement de la qualité d'accueil en agence avec l'enrichissement du dispositif d'appréciation ; Mise en place de bulletins de suivi d'activité régionaux permettant d'analyser le flux et la qualité d'accueil et de conseil ;
- **Enjeu 7 – Maintenir la qualité du dialogue Social** : Existence du CSE ALS et des 7 commissions nationales ; Conclusion d'un accord sur les rémunérations ; Organisation de la 4ème édition de la remise des Trophées des bonnes pratiques RH ;
- **Enjeu 8 – Veiller à la qualité de vie au travail** : Déploiement d'une procédure de Gestion des Agressions ; Déploiement de l'accord sur la Mixité, Diversité et Egalité des Chances ; Mise à disposition d'informations sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes sur l'intranet UTILES ; Organisation d'une conférence (en replay) "Bien être et confiance en soi" ;
- **Enjeu 9 – Garantir la diversité et l'égalité des chances (handicap)** : Dispositif d'accompagnement des collaborateurs sourds ou malentendants ;
- **Enjeu 10 – Veiller à l'égalité Femmes-Hommes** : Engagement dans la protection de personnes victimes de violences intrafamiliales.