

# RAPPORT EXTRA-FINANCIER

**2 0 2 5**

**Action Logement Services**



Notre rapport extra-financier représente une **nouvelle étape** de la démarche engagée par Action Logement Services en matière de transparence et de durabilité.

Dans un contexte marqué à la fois par l'achèvement du cadre antérieur applicable à la déclaration de performance extra financière et par le report des obligations relatives au rapport de durabilité, Action Logement Services a fait un choix clair : **poursuivre volontairement ses travaux de reporting extra-financier**, dans une logique d'alignement progressif avec les normes européennes en matière de durabilité.

Ce rapport s'inscrit ainsi dans le prolongement des démarches conduites depuis plusieurs années pour **mieux identifier et piloter les enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et de gouvernance** liés aux activités de l'entreprise.

Il traduit également une évolution plus profonde de l'approche retenue : il ne s'agit plus seulement de rendre compte d'engagements, de politiques et d'actions, mais aussi de présenter les **incidences, risques et opportunités associés aux enjeux du Groupe**, à travers la stratégie, le modèle économique et la chaîne de valeur d'Action Logement Services.

En pleine cohérence avec la nature même du modèle d'Action Logement Services, cette **structuration progressive de la durabilité** participe pleinement à l'accomplissement de sa **mission d'utilité sociale**.

Ce rapport reflète également la **montée en maturité de la gouvernance** sur ces sujets.

L'intégration pérenne des enjeux de durabilité à l'agenda du Conseil d'administration, ainsi qu'au sein de l'organisation, témoigne d'une volonté forte d'inscrire ces questions dans les **processus de décision, de suivi et de transformation** de l'entreprise.

Cette dynamique continue s'appuie également sur la **feuille de route RSE\* validée en janvier 2025**, qui constitue désormais le socle de la démarche de durabilité d'Action Logement Services.

Ainsi conçu, ce rapport extra-financier volontaire répond à une double exigence : il constitue, d'une part, un **exercice de transparence** à destination des parties prenantes d'Action Logement Services ; il représente, d'autre part, un **outil de pilotage et d'amélioration continue** au service de l'entreprise elle-même.

Dans cette période de transition, ce rapport permet de **consolider les acquis** des précédents exercices, de **préparer l'évolution des pratiques de reporting** et de mieux rendre compte de la manière dont Action Logement Services entend conjuguer dans la durée, **utilité sociale, responsabilité sociétale et transformation durable**.

# Sommaire

## Introduction générale

- Activités d'Action Logement Services
- Chiffres clés
- Ambitions du Groupe

## Informations générales à publier

- Introduction
- Gouvernance
- Enjeux de durabilité
- Stratégie en matière de durabilité

## Changement climatique

- Description des politiques liées au changement climatique
- Plan de transition
- Risques climatiques et analyse de scénario
- Analyse de la résilience
- Consommation d'énergie et Mix énergétique
- Bilan carbone

## Effectifs de l'entreprise

- Description des politiques liées aux effectifs de l'entreprise
- Interaction avec les effectifs propres
- Procédures mises en place pour couvrir les enjeux « effectifs de l'entreprise »
- Actions concernant les effectifs propres
- Caractéristiques des salariés de l'entreprise
- Négociation collective et dialogue social

[p.4](#)

[p.5](#)

[p.6](#)

[p.7](#)

[p.8](#)

[p.9](#)

[p.14](#)

[p.21](#)

[p.25](#)

[p.36](#)

[p.37](#)

[p.39](#)

[p.40](#)

[p.42](#)

[p.43](#)

[p.45](#)

[p.49](#)

[p.50](#)

[p.55](#)

[p.57](#)

[p.58](#)

[p.60](#)

[p.62](#)

• Métriques de diversité [p.62](#)

• Personnes en situation de handicap [p.62](#)

• Formation et développement des compétences [p.63](#)

• Métriques de santé et sécurité [p.63](#)

• Métriques de rémunération [p.64](#)

## Consommateurs et utilisateurs finals [p.65](#)

• Description des politiques adoptées pour gérer les questions de durabilité importantes [p.66](#)

• Prise en compte des points de vue des consommateurs et utilisateurs finaux pour l'élaboration des politiques [p.76](#)

• Canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [p.78](#)

## Conduite des affaires [p.80](#)

• Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires [p.81](#)

• Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin [p.84](#)

• Cas avérés de corruption ou versement avérés de pots-de-vin [p.85](#)

• Protection des données [p.85](#)

• Gestion de la relation avec les fournisseurs [p.86](#)

• Pratiques en matière de paiement [p.88](#)

## Note méthodologique [p.90](#)

# Introduction générale

- Activités d'Action Logement Services [p.5](#)
- Chiffres clés [p.6](#)
- Ambitions du Groupe [p.7](#)

1



# Activités d'Action Logement Services

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

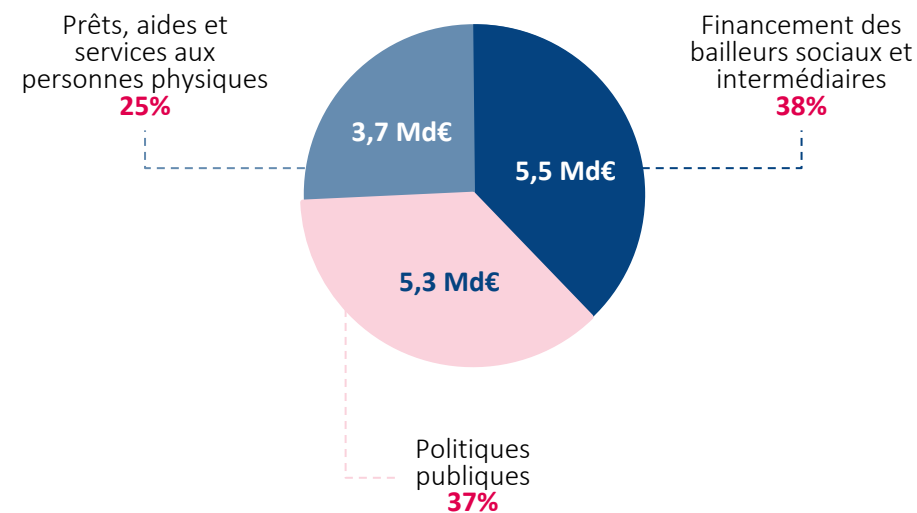
L'activité 2025 du groupe Action Logement Services contribue à la poursuite des objectifs décrits dans la Convention quinquennale 2023-2027 signée le 16 juin 2023 :

## 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€



# Chiffres clés 2025

2,9 Mds€ d'emplois mobilisés en 2025 (près de 3,3 Mds€ en 2024) pour soutenir les leviers d'action identifiés par la Convention quinquennale 2023 - 2027



## Accompagner les salariés les plus fragiles

- **21.514 salariés** accompagnés par le service d'accompagnement et conseil social
- **30.3 M€ d'aides financières** mobilisées en faveur de **8.650 bénéficiaires**



## Faciliter l'accès au logement des salariés

- **149.318 familles** logées dans le cadre des attributions locatives
- **349.718 visas VISALE** signés, contribuant à la sécurisation des parcours par la délivrance d'une caution locative
- **124.924 aides à la mobilité** délivrées, représentant **122 M€**



## Développer le logement abordable

**1,78 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 **56.113 droits de réservation**



## Soutenir l'accession à la propriété

Délivrance d'environ **26.600 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

**247 M€** d'engagements au titre du programme ACV<sup>1</sup> (soit 2.866 droits de réservation de logements)  
**340 M€** de prêts octroyés à des bailleurs au titre du NPNRU<sup>2</sup>  
Versement de subventions aux agences de l'État : **400 M€** au bénéfice de l'ANRU<sup>3</sup>, **9 M€** au bénéfice de l'ANIL<sup>4</sup> et des ADIL<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Action Cœur de Ville

<sup>2</sup> Nouveau programme national de renouvellement urbain

<sup>3</sup> Agence nationale pour la rénovation urbaine

<sup>4</sup> Agence nationale pour l'information sur le logement

<sup>5</sup> Agences départementales d'information sur le logement

# Ambitions du groupe Action Logement

L'activité d'Action Logement Services s'inscrit dans le cadre de la poursuite des **ambitions de développement durable** définies par le groupe Action Logement :



## Ambition 1

### INNOVER POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES ENTREPRISES ET DES SALARIÉS

Logement des salariés, rapprochement domicile / travail, services aux entreprises, soutien à la mobilité professionnelle, prise en compte des évolutions sociétales, accompagnement des parcours de vie



## Ambition 2

### CONTRIBUER À LA VITALITÉ ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

Développement économique local, revitalisation des territoires, contribution à l'économie sociale et solidaire, soutien aux filières locales



## Ambition 3

### AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE ET LA COHÉSION SOCIALE

Qualité et confort des logements, lutte contre l'habitat indigne, adaptation de l'habitat, cadre de vie, prévention et accompagnement social, lutte contre les violences et l'insécurité, cohésion sociale, initiatives citoyennes



## Ambition 4

### PARTICIPER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN MONTRANT LA VOIE DE L'HABITAT BAS-CARBONE ET CIRCULAIRE

Lutte contre le changement climatique, adaptation, préservation de la biodiversité, économie circulaire, modes de vie durables, sensibilisation, exemplarité interne



## Ambition 5

### ÊTRE À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS PARTIES PRENANTES

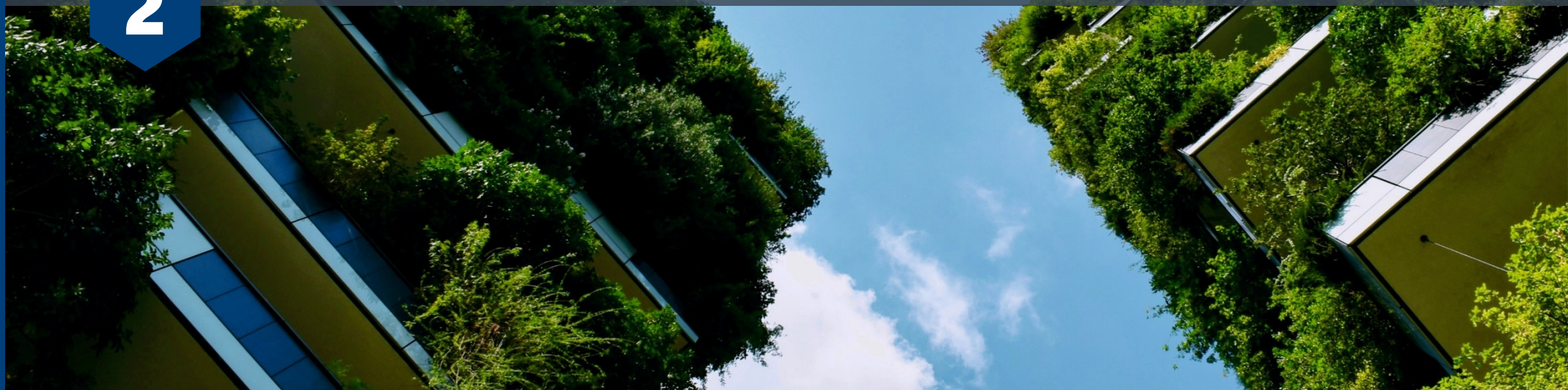
Transparence, reporting, dialogue avec les parties prenantes, éthique, gouvernance et pilotage RSE, engagement des collaborateurs, diversité, égalité, formation, bien-être au travail, satisfaction des collaborateurs

Ces ambitions sont détaillées dans la partie « Stratégie en matière de durabilité » p.25 .

# Informations générales à publier

2

- Introduction [p.9](#)
- Gouvernance [p.14](#)
- Enjeux de durabilité [p.21](#)
- Stratégie en matière de durabilité [p.31](#)



# Introduction

## Base d'établissement du rapport extra-financier

L'exercice de reporting extra-financier 2025 s'inscrit dans un **contexte réglementaire spécifique**, dans le cadre duquel les obligations liées à l'établissement d'une Déclaration de performance extra-financière (DPEF)<sup>1</sup> ne sont pas reconduites, et celles liées à l'établissement d'un rapport de durabilité sont reportées pour Action Logement Services<sup>2</sup>. En conséquence, Action Logement Services a décidé de maintenir la publication de son rapport extra-financier en 2025, sur les informations 2025. Ce rapport volontaire est fondé sur le **Référentiel Groupe**<sup>3</sup>, visant à s'aligner progressivement sur les normes européennes de reporting en matière de durabilité (European Sustainability Reporting Standards ou ESRS<sup>4</sup>). Dans cette phase transitoire, Action logement Services s'inscrit dans une **logique de continuité** avec un rapport extra-financier élaboré selon un format adapté par rapport aux années précédentes. Dans une **démarche de progressivité vers les exigences de la CSRD**, Action Logement Services a fait le choix, dès cette année, de présenter ce rapport selon une structure qui se rapproche de celle d'un état de durabilité, tout en assurant le suivi de sa stratégie, de ses politiques, actions et de ses indicateurs d'impact. En conséquence, les informations présentées dans ce rapport volontaire ne constituent pas des informations en matière de durabilité établies en application de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce. Une note méthodologique se trouve en annexe [p.90](#).



<sup>1</sup> A partir de 2018, Action Logement Services a été soumise à l'obligation de publier une déclaration de performance extra-financière, du fait de la transposition en droit français de la Directive 2014/95/UE, et en application de l'article L.511- 35 du Code monétaire et financier, alinéa 3.

<sup>2</sup> En application de la Directive Omnibus I dite « Stop the clock », en tant que grande entreprise de vague 2.

<sup>3</sup> Version avril 2026, mis à disposition au siège d'Action Logement Services

<sup>4</sup> Conformément à la Corporate Sustainability Reporting Directive, transposée en droit français par l'ordonnance n°2023-1142 du 6 décembre 2023

Le **périmètre de consolidation** de ce rapport extra-financier est le même que pour les états financiers<sup>1</sup> et porte sur le groupe qu'Action Logement Services constitue avec ses filiales :

## Action Logement Services



société anonyme à conseil d'administration

Filiale dédiée au **développement de la vente HLM** sur l'ensemble du territoire national, l'Opérateur National de Vente est 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 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.



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'Action Logement Services et de la sélection de nouvelles implantations efficaces énergétiquement.



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<sup>er</sup> janvier 2011 (date de fin de sa distribution), Astria Foncier assure la gestion extinctive du dispositif.

# Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur

## Modèle économique d'Action Logement Services

Action Logement Services assure la **collecte de la participation des employeurs à l'effort de construction** (la PEEC) et l'**octroi de prêts, d'aides financières et de services pour les salariés, les entreprises et les bailleurs sociaux et intermédiaires**.

Les ressources financières d'Action Logement Services ne constituent pas un « chiffre d'affaires », et sont définies par le Code de la construction et de l'habitation. Les emplois issus de ces ressources sont encadrés par les Conventions quinquennales signées avec l'Etat et les lois de Finance. Le montant de ces emplois est limité au niveau des ressources afin de préserver les équilibres de trésorerie et d'exploitation.

### Ressources d'Action Logement Services



Les **ressources financières**, qui résident principalement dans :

- la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC)
- les remboursements des prêts et intérêts associés
- le produit des émissions obligataires durables



Les **fournisseurs et partenaires**, avec lesquels la relation d'affaires repose sur des contrats de la commande publique ou sur des conventions de partenariats



Les **ressources humaines**, comprenant les salariés en CDI, CDD, et les stagiaires et alternants, au nombre de **2640** en 2025



Les **infrastructures** (immeubles de bureau), dont Action Logement Services est propriétaire ou locataire

### Activités de financement d'Action Logement Services



Le **financement des politiques nationales**, dont les bénéficiaires sont la construction de logements locatifs sociaux, la rénovation urbaine, l'accès au logement des salariés en centres anciens, à proximité des transports et des équipements, l'information gratuite des usagers sur leurs droits et obligations, et sur les solutions de logement qui leur sont adaptées



Le **financement des personnes morales**, dont les bénéficiaires sont la construction et la réhabilitation de logements en métropole et en outre-mer, le renforcement de la structure financière des bailleurs sociaux de manière à accroître leur capacité de production et de réhabilitation de leur patrimoine de logements conventionnés, la construction neuve de logements locatifs abordables ou en accession abordable



Le **financement des personnes physiques**, dont les bénéficiaires sont l'aide aux salariés à accéder à la propriété et au logement locatif, à réaliser des travaux de rénovation, l'aide à la mobilité professionnelle et à l'accès à l'emploi



L'**accompagnement des salariés en difficulté**, qui a pour objet de permettre l'accès ou le maintien dans le logement de salariés en grande difficulté dans le cadre d'un plan d'action sociale adapté à la situation de chacun (aide à l'hébergement, aide à l'accès au logement locatif, aide au refinancement immobilier, aide sur les charges logement)

### Activités de l'ONV (entité consolidée dans le périmètre de ce rapport de durabilité)



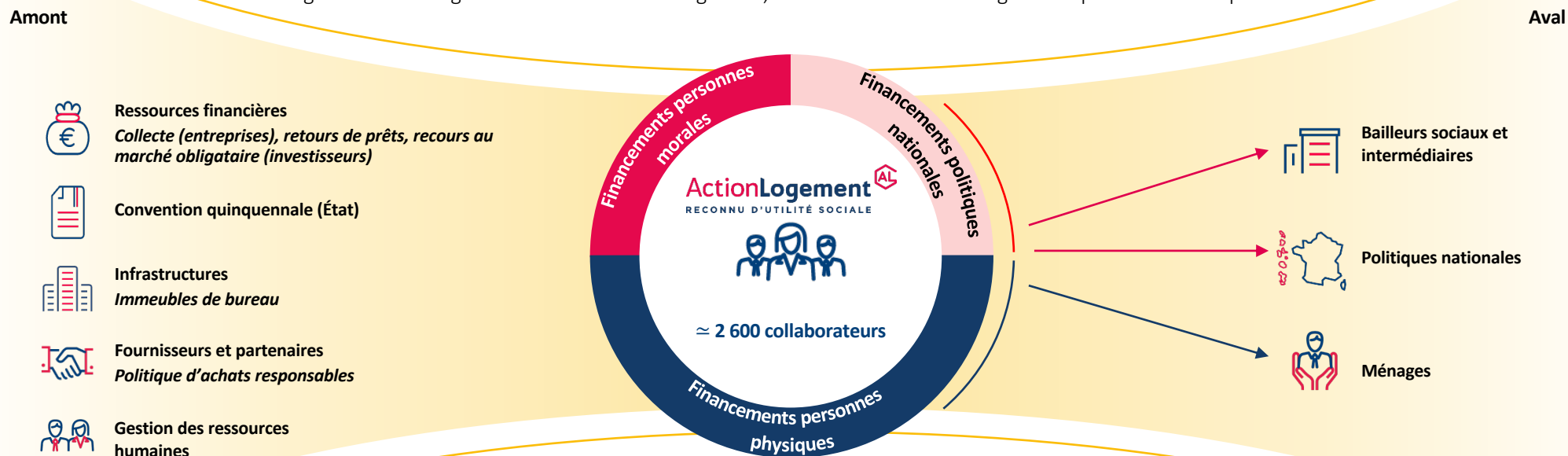
L'**achat-revente de logements sociaux**, qui permet de favoriser l'accès à la propriété des ménages modestes et, le cas échéant, de réaliser des travaux en particulier pour améliorer la performance énergétique des logements

## Chaîne de valeur d'Action Logement Services

### Les activités de financement d'Action Logement Services sont au cœur de sa chaîne de valeur :

**Les emplois à destination des personnes morales** et de la transition écologique bas carbone, dédiés à la construction et la réhabilitation de logements en métropole et en outre-mer, le renforcement de la structure financière des bailleurs sociaux de manière à accroître leur capacité de production et de réhabilitation de leur patrimoine de logements conventionnés, la construction neuve de logements locatifs abordables ou en accession abordable. Ces emplois en faveur des personnes morales incluent par ailleurs le soutien à l'innovation et à l'expérimentation territoriale, qui consiste à financer des projets d'innovation et d'expérimentation à impact social, sociétal ou environnemental positif, en métropole ou en outre-mer

**La participation aux politiques publiques nationales**, en faveur de la construction de logements locatifs sociaux, de la rénovation urbaine, de l'accès au logement des salariés en centres anciens, à proximité des transports et des équipements, de l'information gratuite des usagers sur leurs droits et obligations, et sur les solutions de logement qui leur sont adaptées.



**Les emplois en faveur des personnes physiques** : les aides et services aux salariés pour accéder à la propriété et au logement locatif, pour réaliser des travaux de rénovation, l'aide à la mobilité professionnelle et à l'accès à l'emploi, l'accompagnement des salariés en difficulté, l'ingénierie sociale et la garantie locative sociale

## Intérêts et points de vue des parties prenantes

Identifier et prendre en compte les attentes des parties prenantes est essentiel pour évaluer les impacts d'Action Logement Services en matière de durabilité. Le dialogue avec nos principales parties prenantes est structuré et repose sur différents dispositifs, visant à assurer une communication fluide et régulière.

- ✓ Modalités de dialogue → **Finalités**
- **Indicateurs** de mesure de l'efficacité

### BENEFICIAIRES ET ENTREPRISES COTISANTES



- ✓ Dispositif de réclamations Enquêtes de satisfaction
- ✓ Relation téléphonique et digitale du Centre de Relation Client
- ✓ Réseau d'agences ouvertes au public

→ **Améliorer la satisfaction de nos bénéficiaires et des entreprises**

- **95 %** des bénéficiaires des aides et services se déclarent satisfaits
- **98 %** des bailleurs se déclarent satisfaits de la relation avec les interlocuteurs dédiés aux dispositifs de financement
- **91 %** des référents des entreprises cotisantes se déclarent satisfaits

### SALARIES



- ✓ Dialogue social
- ✓ Nombreux échanges entre la direction des Ressources Humaines, les managers et les instances représentatives du personnel
- ✓ Représentants du CSE siégeant au Conseil d'administration
- ✓ Baromètre social
- ✓ Formations

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

→ **Veiller à la qualité de vie et aux conditions de travail**

- **21** réunions de CSE tenues
- **59** réunions des 7 Commissions nationales du CSE
- **98 %** des collaborateurs ont bénéficié d'au moins 1 formation

### INVESTISSEURS



- ✓ Publication de documentation financière et extra-financière
- ✓ Espaces « relations investisseurs » (en français et anglais) sur notre site internet
- ✓ Boîte mail partagée dédiée
- ✓ Echanges ad hoc dans le cadre de nos émissions obligataires

→ **Assurer une transparence accrue**

→ **Répondre aux attentes et questions des investisseurs et agences de notation**

→ **Diversifier nos ressources en émettant des obligations durables (sociales et vertes)**

Notations financières<sup>1</sup> :

- Moody's Investors Service : **Aa3**
- Fitch Ratings : **A+**
- **8** déclarations de performance extra-financière publiées

### FOURNISSEURS



- ✓ Politique d'achats responsables
- ✓ Procédures de mise en concurrence dans le respect des règles relatives à la commande publique
- ✓ Procédure de traitement des factures fournisseurs

→ **Entretenir des relations équilibrées et durables**

→ **Respecter les délais de paiement**

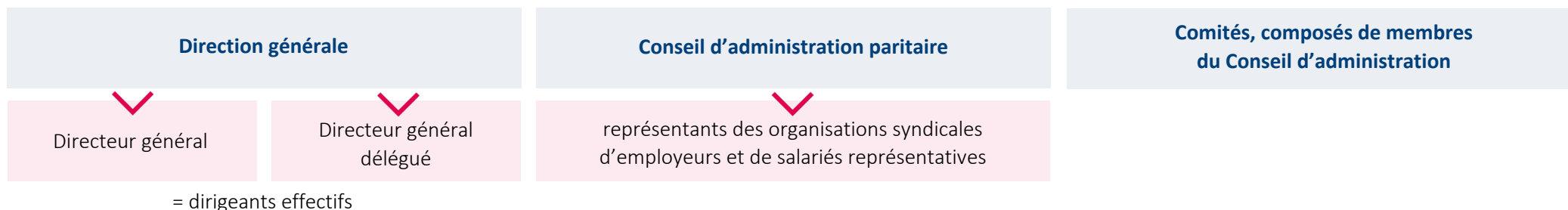
Critère de sélection ou clause RSE dans **100 %** des appels d'offres

<sup>1</sup> Notes long terme senior unsecured

# Gouvernance

## Gouvernance d'Action Logement Services

### Structuration



### Composition du Conseil d'administration



L'ensemble des comités du Conseil d'administration a intégré dans sa revue annuelle les dispositifs de l'entreprise en lien avec la feuille de route RSE.

## Participants aux séances du Conseil d'administration

### Organisations de salariés et d'employeurs administratrices

Représentants titulaires et suppléants = expression des voix délibératives et exercice des pouvoirs dévolus aux administrateurs

Décision

### Outre les administrateurs, participent aux séances du Conseil d'administration :

#### COMMISSAIRES DU GOUVERNEMENT

Représentés respectivement par un titulaire et un suppléant

- Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique
- Ministère de l'Action et des Comptes publics
- Ministère de la Transition écologique de la Biodiversité et des Négociations internationales sur le climat et la nature

#### COLLEGE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

- Communication des documents au soutien des ordres du jour du Conseil d'administration
- Participation aux séances du Conseil (sans voix délibérative) et restitution au Conseil de leurs travaux d'audit portant notamment sur les comptes sociaux et consolidés d'Action Logement Services

#### COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE) D'ACTION LOGEMENT SERVICES

2 représentants désignés par le CSE

- Engagement d'Action Logement de conserver une représentation des salariés auprès des instances de gouvernance des entités du groupe
- Invitation à participer à chaque session du Conseil d'administration et mise à disposition des documents venant au soutien de l'ordre du jour
- Absence de voix délibérative ou Consultative
- Faculté du Président de séance de demander aux représentants de quitter temporairement la séance en fonction de la nature du sujet examiné

#### DIRECTION GÉNÉRALE D'ACTION LOGEMENT SERVICES

Représentée par le Directeur général et le Directeur général délégué

- Représentation d'Action Logement Services
- La Direction Générale peut inviter, de son initiative ou à la demande du Conseil d'administration, des représentants des Directions opérationnelles pour présenter la restitution technique de travaux relevant de leurs périmètres de compétences et d'expertise

- Communication des documents au soutien des ordres du jour du Conseil d'administration
- Participation aux séances du Conseil (sans voix délibérative)
- Faculté conjointe (1) d'exercer un veto et (2) de demander une seconde délibération, pour certaines délibérations limitativement énumérées par le Code de la construction et de l'habitation

Contribution aux débats

La **composition du Conseil d'administration** d'Action Logement Services est définie par le Code de la construction et de l'habitation (article L.313-19-3), et par le Décret n° 2016-1769 du 19 décembre 2016 relatif à l'approbation de ses statuts.

Les membres du Conseil d'administration d'Action Logement Services sont des **membres non-exécutifs de la gouvernance** de l'entreprise. Ainsi, les représentants titulaires et suppléants (20 au total, en l'absence de siège vacant) des organisations syndicales d'employeurs et de salariés administratrices d'Action Logement Services, sont des membres non-exécutifs. Le nombre de membres non-exécutifs mentionnés représentent le nombre de représentants en fonction à la clôture de l'exercice considéré. Un indicateur inférieur à 20 signifie que des processus de désignation de nouveaux représentants sont en cours, en lien avec les organisations syndicales d'employeurs et de salariés.

L'organisation de la gouvernance d'Action Logement Services autour du principe fondateur du **paritarisme**, dont découle la composition du Conseil d'administration ne prévoit pas la possibilité d'intégrer des administrateurs indépendants au sein du Conseil.

Information	Année de référence 2024	Année de reporting 2025	Objectif cible
<b>Nombre de membres exécutifs</b> (membres du Comité exécutif - COMEX)	10	10	N/A
<b>Nombre de membres non exécutifs</b> (Administrateurs représentants titulaires et suppléants des organisations syndicales d'employeurs et de salariés)	16	19	N/A
<b>% de femmes</b> siégeant au COMEX	30%	30%	N/A
<b>Ratio femmes / hommes moyen</b> parmi les administrateurs	25%	37%	40%*

\* Objectif défini par le Conseil d'administration d'Action Logement Services, sur la base de l'avis préalable de son Comité des nominations

**La cartographie des compétences représentées au sein du Conseil d'administration couvre un large périmètre :**

 Ressources humaines	 Finances et comptabilité	 Connaissances financières et des enjeux du secteur bancaire	 Gestion des systèmes d'information et cybersécurité
 Direction d'entreprise	 Aménagement du territoire et politiques du logement	 Connaissance des besoins des entreprises en matière de logement de leurs salariés	 Expériences des relations sociales et paritaires

L'évaluation de la composition et du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses Comités, formalisée en 2024 par un tiers indépendant, a conduit à constater que les **compétences représentées au sein du Conseil d'administration couvrent globalement l'intégralité du périmètre de ses missions**.

En tout état de cause, et quelles que soient leurs expertises et expériences professionnelles, les membres du Conseil d'administration suivent, pendant la 1<sup>ère</sup> année suivant leur entrée en fonction un **plan de formation obligatoire**. Ce plan de formation contient notamment des modules thématiques dédiés au rôle de l'administrateur dans une société soumise à la réglementation bancaire.

Les **dirigeants effectifs**, le Directeur général et le Directeur général délégué, **disposent** quant à eux respectivement **de 25 années d'expérience au sein du secteur bancaire**. L'exercice antérieur de fonctions au sein d'Action Logement Services (Directeur administratif et financier ; Secrétaire général) leur permet de disposer d'une connaissance très fine et complémentaire des enjeux relatifs aux activités d'Action Logement Services .

## Gouvernance des enjeux de durabilité

### Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance liés aux enjeux de durabilité

L'inscription périodique et récurrente des enjeux de durabilité à l'agenda du Conseil d'administration d'Action Logement Services, par l'intermédiaire des travaux préalables de ses Comités, est formalisée dans le Règlement intérieur de son Conseil d'administration.

Les périmètres de compétences des Comités sont élargis pour intégrer des missions dédiées, en cohérence notamment avec les évolutions réglementaires afférentes.

Les enjeux de durabilité s'articulent en particulier autour de 4 axes principaux des travaux du Conseil :

#### suivi de l'activité

le Conseil assure le pilotage et le suivi de l'activité, notamment le déploiement de la feuille de route RSE d'Action Logement Services, en lien avec les travaux du Comité RSE des engagements

#### gestion des risques

le Conseil veille à l'intégration progressive des enjeux ESG et des risques Climat & Environnement dans le cadre d'appétence aux risques d'Action logement Services et assure un suivi des indicateurs de risques afférents, en lien avec les travaux du Comité des risques

#### qualité de l'information disponible – enjeu de conformité et réputationnel

en lien avec l'obligation de reporting et de vérification d'informations normées en matière de durabilité, le Conseil est garant de la fiabilité de ces informations, au même titre que de celle des informations financières, en lien avec les travaux du Comité d'audit et des comptes

#### suivi des indicateurs de performance

de la gouvernance et des compétences du Conseil en matière ESG notamment via la formation, et intégration de ces enjeux ESG dans les principes et pratiques de rémunération, en lien avec les travaux du Comité des nominations et du Comité des rémunérations

S'agissant spécifiquement du **suivi et de la surveillance des incidences, risques et opportunités**, ceux-ci sont assurés par l'intermédiaire des travaux relatifs à la constitution et à la revue de la matrice de double-matérialité qui fait l'objet d'une **validation périodique par le Conseil d'administration d'Action Logement Services**, sur la base de l'avis préalable de son Comité des risques. Le suivi et la surveillance des incidences, risques et opportunités seront progressivement opérationnalisés via la constitution d'indicateurs de suivi.

Les exercices 2024 et 2025 ont été consacrés à la mise en place opérationnelle de ce dispositif de gouvernance autour du suivi et du pilotage des enjeux de durabilité par le Conseil d'administration, par l'intermédiaire des travaux des Comités.

Le dispositif se poursuit en 2026 et au-delà, avec l'application pleine de ses principes fondateurs :

**Revue annuelle de la feuille de route RSE**  
d'Action Logement Services et suivi trimestriel  
des travaux menés

**Revue annuelle du Cadre d'appétence aux risques** qui intégrera, à terme sur la base des travaux en cours, des indicateurs de pilotage des risques ESG et des risques Climat & Environnement, notamment sur la base des incidences, risques et opportunités

**Revue périodique de la matrice de double matérialité**

Cette organisation assure la continuité des travaux du Conseil et de ses Comités et permet un suivi cohérent et progressif des enjeux de durabilité pour l'exercice 2026 et les exercices suivants.

### Compétences des organes d'administration sur les enjeux de durabilité

Depuis l'année 2024, différentes actions de sensibilisation et de formation sont menées auprès des membres du Conseil d'administration d'Action Logement Services pour assurer l'homogénéité de leurs connaissances par rapport aux enjeux de durabilité et à l'évolution du rôle de la gouvernance à cet égard.

En particulier, un module dédié « Risques ESG et Gouvernance » a été intégré au plan de formation obligatoire des membres du Conseil d'administration, poursuivant les objectifs suivants :

**Rappel des exigences réglementaires**  
concernant l'implication du Conseil  
d'administration en matière de maîtrise  
des risques

Identification de la **nature des risques ESG et leurs impacts** pour Action Logement Services

Détermination du niveau d'**implication du Conseil d'administration d'Action Logement Services dans le dispositif de maîtrise des risques ESG**

**L'évaluation du fonctionnement, des compétences et de l'expertise du Conseil d'administration** et de ses Comités est réalisée à 2 reprises sur la période d'un mandat de 3 ans, pilotée par le Comité des nominations. Les conclusions de ces travaux d'évaluation permettent de mesurer le **caractère approprié des compétences et des expertises disponibles** au sein du Conseil pour couvrir l'ensemble des sujets relevant de son périmètre de compétences, notamment s'agissant de la surveillance des questions de durabilité, et d'identifier le cas échéant un besoin de renforcement de certaine(s) compétence(s) et/ou expertise(s) (formation, profils à recruter dans le cadre d'un renouvellement ultérieur).

Les représentants de la Direction (dirigeants effectifs et membre du Comité exécutif) ont quant à eux également bénéficié de mesures de sensibilisation et de formation, intégrant un parcours de mentorat individuel mené au cours de l'année 2025.

## Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes de rémunération

### Rémunération indexée aux questions de durabilité



La politique de rémunération d'Action Logement Services s'inscrit dans le cadre des principes et pratiques de rémunération définis par les politiques de rémunération établies par son Associée unique, Action Logement Groupe, sur le périmètre de l'Unité économique et sociale (UES) Action Logement.

Dans ce cadre, la politique de rémunération d'Action Logement Services est établie en application des articles L.511-71 à L.511-88 du Code monétaire et financier relatif aux principes et pratiques applicables en matière de rémunération au sein des sociétés de financement, notamment à l'égard des personnels

identifiés en qualité de preneurs de risques dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise. Elle fait l'objet d'une revue annuelle par le Conseil d'administration d'Action Logement Services sur la base de l'examen préalable de son Comité des rémunérations.

S'agissant spécifiquement des **rémunérations allouées au Directeur général et au Directeur général délégué**, la politique de rémunération d'Action Logement Services dispose que la rémunération variable des dirigeants mandataires sociaux est déterminée en fonction de l'atteinte d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, individuels et collectifs, préalablement soumis à l'avis du Comité des rémunérations d'Action logement Services et validés par le Conseil d'administration.

En particulier et conformément aux dispositions du Règlement intérieur du Conseil d'administration, les objectifs de performance individuels des dirigeants mandataires sociaux, sur la base desquels la part variable des rémunérations est allouée, sont définis en cohérence avec les enjeux et objectifs d'Action logement Services en matière de durabilité. Ainsi, a minima 2 des objectifs définis annuellement sont corrélés au déploiement de la démarche de durabilité d'Action logement Services (pondération de 10 à 15%).

La rémunération variable des dirigeants mandataires sociaux est en tout état de cause plafonnée à 25 % du montant de la rémunération fixe annuelle perçue.

Au titre de l'exercice 2024, le Conseil d'administration, sur la base de l'avis favorable préalable de son Comité des rémunérations, a attribué au Directeur général et au Directeur général délégué d'Action Logement Services des objectifs relatifs aux enjeux et objectifs de durabilité s'inscrivant dans une logique de structuration progressive de la démarche ESG d'Action Logement Service. Ces objectifs portaient notamment sur :

Objectifs	Pondération
<b>Décliner</b> opérationnellement sur le périmètre d'Action Logement Services <b>les ambitions et les engagements issus de la stratégie 2030</b> émanant d'Action Logement Groupe, afin de mesurer la contribution d'Action Logement Services à cette stratégie	5%
<b>Optimiser l'utilisation des fonds issus des émissions obligataires</b> , en cohérence avec les axes prioritaires définis par la Convention quinquennale et les meilleures pratiques de place pour répondre aux nouvelles attentes des investisseurs (Document cadre Obligations Durables renouvelé)	5%
Initier une <b>démarche d'intégration des risques liés aux enjeux ESG</b> dans le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne	5%

Les objectifs fixés pour 2025 sont les suivants :

Objectifs	Pondération
<b>Poursuivre la déclinaison opérationnelle</b> , sur le périmètre d'Action Logement Services, <b>des ambitions et des engagements issus de la stratégie 2030</b> émanant d'Action Logement Groupe, afin de mesurer la contribution d'Action Logement Services à cette stratégie (mise en œuvre du projet de construction de la feuille de route RSE d'Action Logement Services)	5%
<b>Poursuivre l'optimisation de l'utilisation des fonds issus des émissions obligataires</b> , en cohérence avec les axes prioritaires définis par la Convention quinquennale et les meilleures pratiques de place pour répondre aux nouvelles attentes des investisseurs	5%
<b>Poursuivre la démarche d'intégration des risques liés aux enjeux ESG</b> dans le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne	5%

Cette dynamique d'intégration progressive et structurée des enjeux de durabilité dans les objectifs de performance des dirigeants a vocation à se poursuivre au titre des prochains exercices, dans une logique d'**amélioration continue et de renforcement des dispositifs de suivi et d'évaluation**.

Le Comité des rémunérations et le Conseil d'administration revoient annuellement le niveau d'atteinte des objectifs définis, pour définir la part variable de rémunération à allouer au Directeur général et au Directeur général délégué au titre de l'exercice considéré.

Il convient de noter que les membres du Conseil d'administration (i.e. les représentants titulaires et suppléants des organisations syndicales d'employeurs et de salariés) ne sont pas concernés dans la mesure où ils exercent leurs fonctions à titre gracieux, conformément aux dispositions des Statuts d'Action Logement Services.

## Gestion des risques et contrôles internes relatifs aux enjeux de durabilité



Le dispositif de contrôle permanent et/ou de maîtrise des risques n'intègre pas à ce stade les données nécessaires permettant de répondre à ce point.

Pour le risque opérationnel, une **approche qualitative** a été utilisée sur la base des travaux du service Continuité d'Activité. Dans le futur, l'étude des risques financiers en lien avec les dégradations aux bâtiments dont Action Logement Services est propriétaire et des principales parties prenantes (data center notamment) devraient être suivis.

# Enjeux de durabilité

## Incidences, risques et opportunités importants et leur lien avec les modèle économique et la chaîne de valeur d'Action Logement Services

Stratégie et modèle économique : évaluation de l'importance

### Résilience de la stratégie et du modèle économique

La résilience de la stratégie du modèle économique d'Action Logement Services est intrinsèquement liée à sa capacité à s'adapter aux évolutions du lien emploi - logement et promouvoir un habitat bas carbone, en cohérence avec les orientations de la politique publique du logement. La robustesse du modèle économique d'Action Logement Services est axée autour des 3 caractéristiques suivantes :

- sa mission d'utilité sociale
- la collecte annuelle de la PEEC pour financer son activité
- ses financements sur l'immobilier résidentiel pour le logement social en France.

### Interaction entre les IRO importants et le modèle économique d'Action Logement Services

En tant qu'acteur de l'économie sociale et solidaire, reconnu d'utilité sociale, Action Logement Services poursuit un objectif d'intérêt général dans la conception et la distribution de ses offres de

services et produits, à impacts sociaux et environnementaux. Au regard de ces caractéristiques, il a été retenu d'évaluer les risques liés à l'atténuation du changement climatiques au travers des risques de transition, tandis que les risques liés à l'adaptation au changement climatiques par les risques physiques :



#### les **impacts des risques de transition** sur les **risques de crédit et de réputation** (atténuation du changement climatique)

L'évaluation du risque de crédit lié aux risques de transitions est fondée sur des méthodologies quantitatives et complétée d'une analyse qualitative.  
L'évaluation du risque de réputation est quant à lui basée sur une méthodologie uniquement qualitative.



#### les **impacts des risques physiques** sur les **risques de crédit et opérationnel** (adaptation au changement climatique)

L'évaluation du risque de crédit liés aux risques physiques est fondée sur des méthodologies quantitatives et complétée d'une analyse qualitative.  
L'évaluation du risque opérationnel est quant à lui basée sur une méthodologie qualitative.

## Le périmètre couvert est le suivant :

Les effets des **risques de transition**, auquel le risque de crédit est soumis, sont l'**octroi de crédits à des logements insuffisamment isolés** ayant pour conséquence :

- une difficulté accrue pour les résidents à payer leur facture énergétique
- une baisse d'attrait des logements proposés
- un risque de défaut accru des bailleurs.

Les effets des **risques physiques** auquel le risque de crédit est soumis réside en l'**octroi de crédits à des logements exposés à des aléas et catastrophes naturelles**.

Action Logement Services subirait une dépréciation et perte de ses actifs immobiliers, et par voie de conséquence, un risque de défaut accru.

L'opportunité d'intégrer les risques de transition et les risques physiques face aux aléas naturels climatiques pour Action Logement Services est d'améliorer la résilience de son modèle économique en diminuant son risque de défaut d'une part, et d'autre part avoir un impact positif sur l'environnement et le climat.

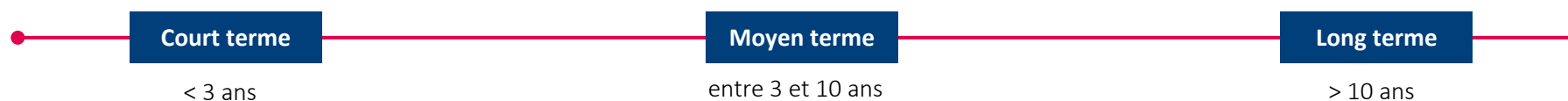
Les dimensions sociales et de gouvernance ont également été pris en compte dans le cadre de l'analyse de double matérialité menée au titre de la CSRD.

**Cette approche intégrée permet de démontrer comment Action Logement Services, à travers ses 3 axes prioritaires maintient une résilience face aux défis sociaux et environnementaux.**

## Matérialité financière des risques ESG

Action Logement Services évalue la matérialité prudentielle des risques ESG annuellement, selon les méthodologies prescrites par les Orientations de l'Autorité Bancaire Européenne (EBA) sur la gestion des risques ESG. Cette évaluation des risques ESG est réalisée de manière cohérente avec l'évaluation de la matérialité financière réalisée dans une démarche de progressivité vers les exigences de la CSRD, sur les horizons de temps court, moyen et long terme.

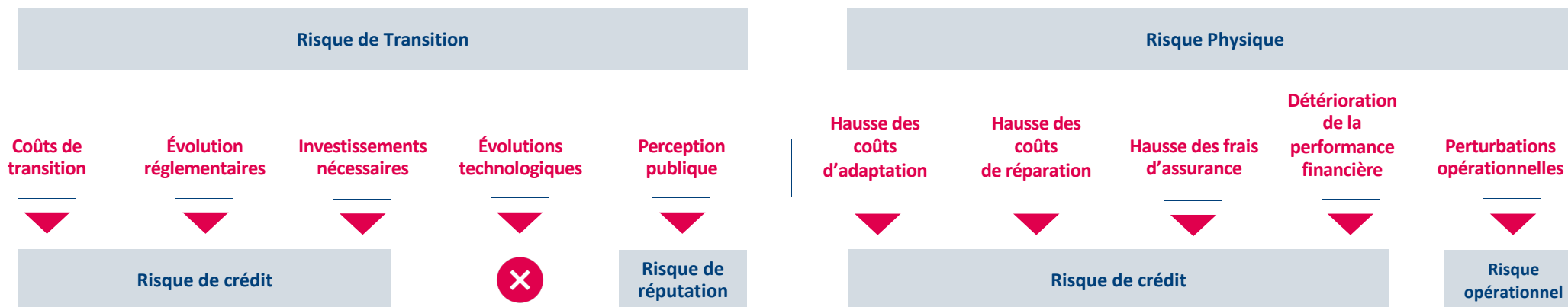
Les horizons considérés dans le cadre de l'analyse de matérialité des risques ESG sont les suivants :



Ces horizons sont adaptés aux enjeux spécifiques des risques ESG, et de leur matérialisation attendue.

Lors de cette analyse, Action Logement Services détermine les canaux de transmission des facteurs de risques ESG vers les catégories de risques traditionnelles (e.g. crédit, opérationnel...) pertinents au regard de sa clientèle et de son modèle d'affaires. Les canaux de transmission représentent les mécanismes au travers desquels les risques ESG vont exercer une influence sur les catégories de risques traditionnelles. Ainsi, les canaux de transmission retenus permettent d'identifier les risques prudentiels affectés par les facteurs de risques ESG. Une combinaison d'analyse qualitative et quantitative, utilisant à la fois des données rétrospectives que l'analyse de scénarios prospectifs.

## Canaux de transmission



1 L'évaluation de la matérialité des risques environnementaux amène donc à considérer que les **risques climatiques liés à l'atténuation du changement climatique présentent un niveau de matérialité faible à court terme**, qui augmentera graduellement avec le renforcement des exigences réglementaires.

2 Pour ce qui concerne **l'adaptation au changement climatique, le niveau de matérialité est jugé moyen à court terme**, notamment en raison de l'exposition d'Action Logement Services dans les Départements et Régions d'Outre-Mer, et augmentera avec les horizons de temps en raison d'une augmentation prévisible de la fréquence et de l'intensité des catastrophes climatiques.

L'évaluation de ces risques, physiques et de transition, a été réalisée par l'intermédiaire de stress tests, tels que détaillés dans la section [p.42](#).

# Stratégie et modèle économique : analyse de double matérialité

## Représentation matricielle des Incidences, Risques et Opportunités importants

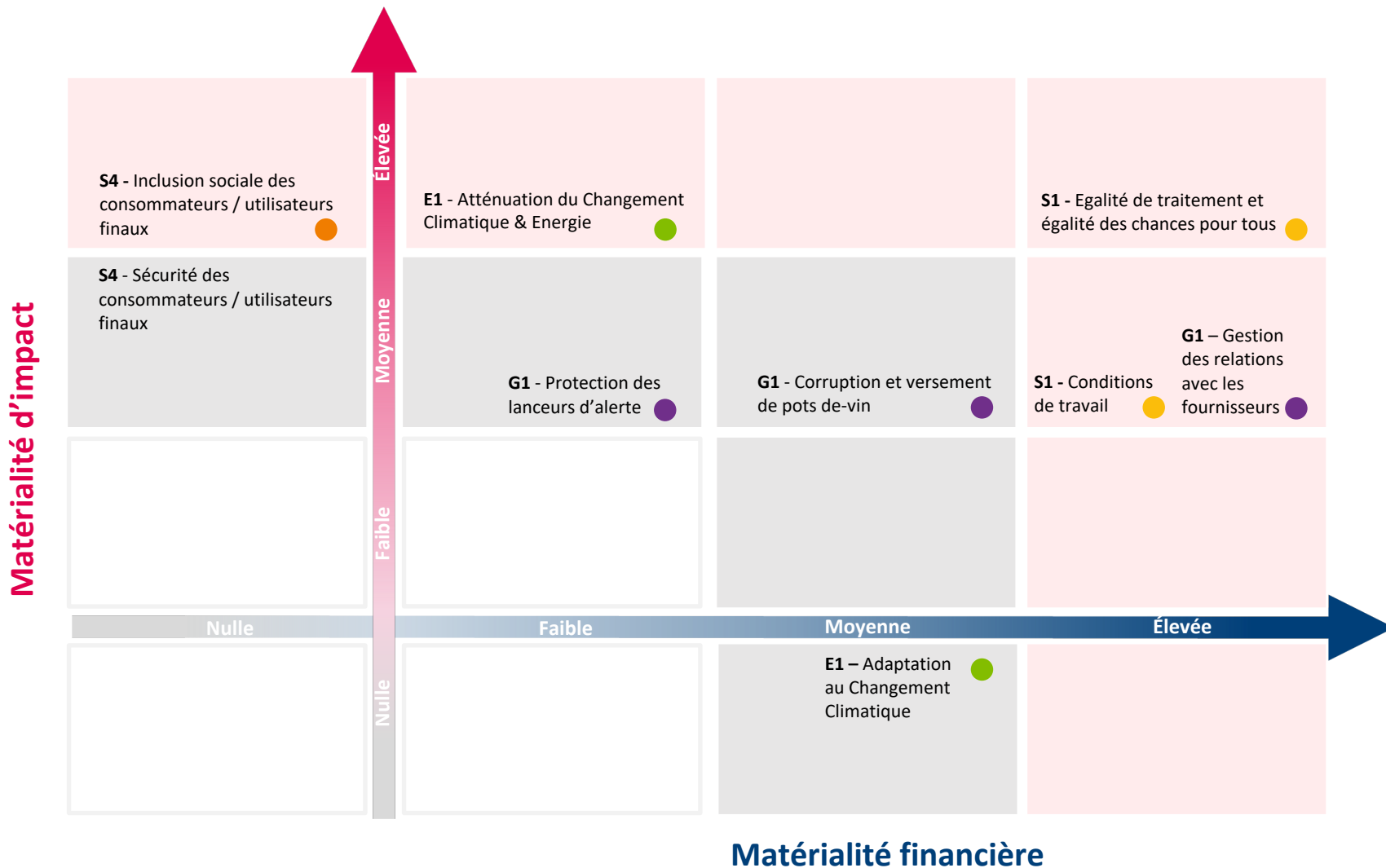
La matrice présentée ci-dessous est issue de l'identification et de l'évaluation des incidences, risques et opportunités d'Action Logement Services. A la suite de l'exercice de double matérialité, **31 incidences, risques et opportunités (IROs)** ont été identifiés sur les thèmes de durabilité matériels.

Ces IRO reflètent les enjeux jugés prioritaires au regard de leur matérialité d'impact et de leur matérialité financière. Ils se concentrent sur les différentes composantes de la chaîne de valeur (présentée p.12).

La répartition de ces IRO par standards thématiques de durabilité est présentée dans cette **matrice de double matérialité** :

### Enjeux

- Environnement - E
- Social - S
- Gouvernance - G



Une analyse de double matérialité a été réalisée, les résultats correspondants sont présentés de manière synthétique dans le rapport

# Stratégie en matière de durabilité

## Stratégie RSE du Groupe Action Logement

Le groupe Action Logement a choisi en 2021 de formaliser et de mettre en place sa stratégie en matière de RSE.

Cette stratégie, validée par le Conseil d'administration d'Action Logement Groupe et déployée par l'ensemble des entités, se décline en **5 ambitions pour 2030** :



### Ambition 1

#### INNOVER POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES ENTREPRISES ET DES SALARIÉS

Logement des salariés, rapprochement domicile / travail, services aux entreprises, soutien à la mobilité professionnelle, prise en compte des évolutions sociétales, accompagnement des parcours de vie.

#### Soutenir les entreprises pour loger les salariés

en faisant mieux faire connaître nos services à nos 40 000 entreprises cotisantes et en développant une offre de service innovante et sur-mesure.

#### Faciliter le rapprochement domicile – travail

en produisant des logements au plus près des bassins d'emploi tout en développant des solutions complémentaires adaptées aux besoins des salariés et des entreprises.

#### Intégrer les évolutions sociétales et accompagner les parcours de vie

en adaptant notre offre de logement aux publics spécifiques.



### Ambition 2

#### CONTRIBUER À LA VITALITÉ ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

Développement économique local, revitalisation des territoires, contribution à l'économie sociale et solidaire, soutien aux filières locales

#### Placer notre expertise opérationnelle au service du développement des territoires

afin de contribuer à leur vitalité économique.

#### Soutenir la revitalisation urbaine

en finançant des opérations de revitalisation et de rénovation urbaines comme Action cœur de Ville ou le Programme National de Rénovation Urbaine.

#### Stimuler les filières locales

en favorisant les achats responsables dans une logique de partenariat durable avec nos fournisseurs.



### Ambition 3

#### AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE ET LA COHÉSION SOCIALE

Qualité et confort des logements, lutte contre l'habitat indigne, adaptation de l'habitat, cadre de vie, prévention et accompagnement social, lutte contre les violences et l'insécurité, cohésion sociale, initiatives citoyennes.

##### Améliorer la qualité de vie par le logement

en nous inscrivant dans une trajectoire d'amélioration continue de la satisfaction de nos locataires sur toutes les composantes du cadre de vie.

##### Répondre aux défis sociaux

en mobilisant nos conseillers sociaux et les aides et services les plus adaptés pour les salariés et locataires fragilisés.

##### Contribuer aux initiatives locales et citoyennes

en favorisant le vivre-ensemble, en lien avec les acteurs associatifs et de l'Economie Sociale et Solidaire, au sein de nos résidences.



### Ambition 4

#### PARTICIPER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN MONTRANT LA VOIE DE L'HABITAT BAS-CARBONE ET CIRCULAIRE

Lutte contre le changement climatique, adaptation, préservation de la biodiversité, économie circulaire, modes de vie durables, sensibilisation, exemplarité interne

##### Prendre notre part dans l'objectif de neutralité carbone dès 2040

en visant zéro émission nette dès 2040 en mettant en place des mesures d'atténuation et d'adaptation au dérèglement climatique.

##### Promouvoir la transition écologique du secteur

en partageant notre approche avec notre écosystème et en mobilisant l'innovation comme levier de transition pour mieux intégrer les enjeux climat et biodiversité dans nos métiers.

##### Soutenir des modes de vie durables

en entraînant nos locataires et nos collaborateurs vers des modes de vie plus sobres à travers la sensibilisation, l'expérimentation et le partage de bonnes pratiques.



### Ambition 5

#### ÊTRE À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS PARTIES PRENANTES

Transparence, reporting, dialogue avec les parties prenantes, éthique, gouvernance et pilotage RSE, engagement des collaborateurs, diversité, égalité, formation, bien-être au travail, satisfaction des collaborateurs

##### Renforcer notre gouvernance, nos principes éthiques et le dialogue avec nos parties prenantes

en inscrivant le développement durable au cœur de notre gouvernance, de la chaîne managériale et de l'ensemble des équipes.

##### Accompagner le développement et l'engagement de nos collaborateurs

en s'engageant pour s'améliorer de façon continue sur la qualité de vie au travail et sur la formation des collaborateurs.

##### Égalité, diversité et inclusion : donner l'exemple

en déployant une politique ambitieuse en matière de diversité, d'accueil d'alternants et de formation sur ces enjeux.

## Feuille de route RSE d'Action Logement Services

Dans un contexte de transformation des exigences réglementaires et sociétales, la RSE est un levier stratégique incontournable pour Action Logement Services.

Afin de répondre aux ambitions du groupe de contribuer à une économie plus responsable, Action Logement Services a entrepris la structuration, la mise en place et le déploiement de cette démarche de développement durable à son niveau.

Cela se traduit concrètement par la mise en place d'une Feuille de Route RSE, qui s'inscrit dans une approche globale alignée avec la stratégie du groupe et les principaux impacts, risques et opportunités d'Action Logement Services.

À cet effet, Action Logement Services a déterminé ses priorités d'actions, et a organisé les travaux pour se mobiliser concrètement à l'échelle de ses responsabilités et du périmètre de ses activités.

Le cadrage de la feuille de route RSE d'Action Logement Services s'appuie sur la structure déployée par les Ambitions 2030 définies par le groupe Action Logement (visions, ambitions, déclinaison d'engagements) et répond pleinement à la poursuite de ces **5 Ambitions** qui constituent les piliers de cette feuille de route :



### Ambition 1

**INNOVER POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES ENTREPRISES ET DES SALARIÉS**



### Ambition 2

**CONTRIBUER À LA VITALITÉ ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES**



### Ambition 3

**AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE ET LA COHÉSION SOCIALE**



### Ambition 5

**ÊTRE À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS PARTIES PRENANTES**

**Ambitions ayant une portée sociale et de gouvernance, propres à Action Logement Services, au cœur de son objet social, défini dans la Convention quinquennale**



### Ambition 4

**PARTICIPER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN MONTRANT LA VOIE DE L'HABITAT BAS-CARBONE ET CIRCULAIRE**

**Les engagements liés à l'ambition 4, à portée environnementale, mettent en évidence 2 cas :**

- les objectifs dépendant de la stratégie de décarbonation du groupe
- les objectifs propres à Action Logement Services avec une vision actuelle (horizon 2027) et prospective (post-2027 : évolution des offres, analyse des tendances sociétales, éco-conditionnalité, etc.).

Afin de décliner ces ambitions au niveau d'Action Logement Services, l'entreprise a engagé une démarche structurée de développement durable, visant à intégrer les enjeux de durabilité au cœur de son modèle, de ses métiers et de ses modes de décision.

Dans ce cadre, Action Logement Services a élaboré sa feuille de route RSE, avec l'implication de l'ensemble des directions métiers et des fonctions support.



Cette **feuille de route, validée par le Conseil d'administration d'Action Logement Services en janvier 2025**, constitue désormais le socle de la démarche de durabilité d'Action Logement Services. Elle poursuit à ce titre plusieurs objectifs structurants :

**répondre aux exigences réglementaires** et contribuer au reporting ESG

**renforcer les engagements** d'Action Logement Services et son exemplarité

**répondre aux attentes des investisseurs** en matière de développement durable














**décliner opérationnellement** la stratégie RSE Groupe

**intégrer les enjeux de durabilité** dans les feuilles de route métier



L'ensemble des métiers d'Action Logement Services est impliqué dans la déclinaison des engagements dans la feuille de route RSE :



- identification des objectifs stratégiques structurants sur chaque ligne d'activité
- définition de la trajectoire à poursuivre pour atteindre ces objectifs et d'indicateurs de mesure à court, moyen et long terme
- déclinaison des plans d'action sur l'ensemble du territoire français sur lesquels Action Logement Services est implantée, avec l'appui d'un réseau de référents RSE.



## Maison 1


AMBITION 1   Innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés	AMBITION 2   Contribuer à la vitalité économique des territoires	AMBITION 3   Agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale	AMBITION 4   Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas carbone	AMBITION 5   Être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et de nos parties prenantes
<p><b>Offre aux personnes physiques (besoins des salariés)</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilité du parc locatif</li> <li>Nombre de ménages en difficulté accompagnés par un conseiller social</li> </ul>	<p><b>Financements bailleurs et collectivités</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>€ de financement alloué aux opérations (ACV, NPNRU, Droit Commun)</li> </ul>	<p><b>Programmes Nationaux</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% de financements dans les périmètres prioritaires d'ACV (ORT) en faveur de la revitalisation des centres anciens</li> <li>% de financements dans les périmètres prioritaires du NPNRU (QPV ANRU) en faveur de la mixité sociale</li> <li>Nombre de logements sociaux requalifiés dans le cadre du NPNRU</li> </ul> <p><b>Financements bailleurs et collectivités – Droit commun DROM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>€ de financements annuels pour la production nouvelle et la réhabilitation du parc de logements abordables en Outre-mer</li> </ul>	<p><b>Parc immobilier Action Logement Services</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire la consommation énergétique des bâtiments tertiaires</li> </ul>	<p><b>Politique RH</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique pour les aidants</li> <li>Politique sur la transparence des rémunérations</li> <li>Offres d'emploi poussées aux collaborateurs</li> </ul>
<p><b>Offre aux personnes physiques (besoins entreprises)</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Innovation et outil pour mieux cibler les besoins :</b> Nombre de Diagnostic (DEL) réalisé Nombre de Pactes de service réalisés</li> </ul>	<p><b>Ingénierie Territoriale Offre PP</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En € d'opérations innovantes et d'ingénierie territoriale</li> </ul>	<p><b>Offre PP / locataires fragilisés</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Prêt Accession &amp; CFA, Prêt Travaux :</b> Part des bénéficiaires les plus modestes</li> <li><b>Fracture numérique :</b> Nb de personnes accompagnés</li> </ul> <p><b>Offre PP</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% de logements sociaux attribués par Action Logement Services aux publics DALO et Public Prioritaire (PP)</li> </ul>	<p><b>Financements bailleurs et collectivités</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% des financements de logement a minima en étiquettes C</li> <li>% financement de logements neufs en avance de phase 2028 et 2031</li> <li>Part des logements réhabilités et acquis-amélioré présentant en sortie une étiquette A, B ou C</li> </ul> <p><b>Financements bailleurs et collectivités</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% des financements Action Logement Services adossés à des opérations de production durables (ex. 2024 RE2020 palier 2025)</li> </ul>	<p><b>Politique Achats Responsables</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% d'intégration des critères de durabilité dans les appels d'offres publiques (Politique d'Achats Responsables)</li> </ul> <p><b>Gouvernance RSE</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de référents RSE</li> </ul>
<p>Accessibilité pour tous via notre site et nos communications</p>				

Parties prenantes Action Logement Services

 Direction Conformité Risque et Contrôles  
 Direction Financière

 Direction RH  
 Offres : DEOSD, DFBC, DOP

 Direction RSE  
 Direction Achats / Immobiliers

 Direction Système d'Informations

## Liste des Axes, engagements, objectifs et indicateurs de pilotage pour chaque ambition de la feuille de route



### Ambition 1

#### INNOVER POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES ENTREPRISES ET DES SALARIÉS



Axe	Engagements	Objectif
<b>AXE 1.2   Faciliter le rapprochement domicile-travail par le Développement Localisé de Logements et de Solutions Complémentaires</b>	Contribuer aux financements de logements et à la proposition de solutions complémentaires au plus près des bassins d'emploi en identifiant les zones à fortes demandes de rapprochement domicile travail	Innovation et outil pour mieux cibler les besoins
<b>AXE 1.3   Intégrer les évolutions sociétales et accompagner les parcours de vie</b>	Mettre en œuvre le service Accompagnement social à destination des salariés au cours de leur moment de vie (perte d'emploi, séparation, sinistre, conflits familiaux) amenant à une situation de précarité face à l'accès au logement (Aides financières aux salariés en difficulté)	Nombre de ménages accompagnés ( Nombre de contrats d'engagements réciproques signés)
	Améliorer l'accessibilité numérique de nos outils externes	Améliorer le taux de conformité de nos outils externes en termes d'accessibilité

### Indicateurs de pilotage clés 2025

**158** diagnostics (DEL) réalisés et **2** pactes de service réalisés en expérimentation

**21.514** ménages en difficultés accompagnés par un conseiller social

**70,49%** de Taux d'accessibilité



→ 100% d'ici 2027

→ 100.000 d'ici 2027

→ 70% en 2025  
75% en 2026  
85% en 2028



## Ambition 2

**CONTRIBUER À LA VITALITÉ  
ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES**


Axe	Engagements	Objectif
<b>AXE 2.1   Placer notre expertise opérationnelle autour du lien emploi-logement au service du développement des territoires</b>	Mettre notre expertise au service du développement des territoires (ingénierie territoriale) et la promotion de projets innovants à impact	En euros d'opérations innovantes et d'ingénierie territoriale
<b>AXE 2.2   Soutenir la revitalisation urbaine</b>	Contribuer au développement d'une offre de logement diversifiée, favorisant la qualité de vie et le vivre ensemble dans des secteurs en mutation, répondant à la demande des salariés et à proximité des zones d'emploi	En € de financement alloué aux opérations (ACV, NPNRU, Droit Commun)

## Indicateurs de pilotage clés 2025

Opérations innovantes et d'ingénierie territoriales :

**13.226.691 €** sur l'innovation**1.406.853 €** sur l'Ingénierie territoriale

Financement alloué aux opérations (ACV, NPNRU, Droit Commun):

**1.214.353.846 €**

→ 65 M€ d'ici 2027

→ 3.031 M€ d'ici 2027





## Ambition 3

AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE  
ET LA COHÉSION SOCIALE

Axe	Engagements	Objectif
<b>AXE 3.1   Améliorer la qualité de vie par le logement</b>	Contribuer à l'amélioration des conditions de logements au travers du financement de programme de rénovation et construction de logements	Nombre de logements sociaux requalifiés dans le cadre du NPNRU
<b>AXE 3.2   Répondre aux défis sociaux</b>	Contribuer à la diversification et rénovation du parc de logements en outre-mer	Euros de financements annuels pour la production nouvelle et la réhabilitation du parc de logements abordables en outre mer
	Contribuer localement à la mixité urbaine par le soutien des projets urbains intégrant des logements, des usages professionnels (bureaux, commerces) ou des équipements et aménagements publics (NPNRU)	Part des financements dans les périmètres prioritaires des Programmes Nationaux
	Participer localement à la redynamisation des centres-villes des villes moyennes dans le cadre du Programme Action Cœur de Ville (ACV)	Part des financements dans les périmètres prioritaires des Programmes Nationaux
	Contribuer à répondre aux enjeux et parcours de vie des locataires fragilisés : accompagnement spécifique proposé par Soli'AL, par le financement de projets dédiés Démolition de foyers habités par des travailleurs migrants et par le cofinancement de logements via les politiques nationales (NPNRU)	(Prêt Accession & CFA, Prêt Travaux) Part des bénéficiaires les plus modestes

## Indicateurs de pilotage clés 2025

**14.385** logements sociaux requalifiés dans le cadre du NPNRU  
soit 237.7 M€

**159.137.684 €** de financements annuels pour la production nouvelle et la réhabilitation du parc de logements abordables en Outre-mer

**28%** de financements dans les périmètres prioritaires du NPNRU (QPV ANRU) en faveur de la mixité sociale  
soit 340.745.058 €

**20%** de financements dans les périmètres prioritaires d'ACV (ORT) en faveur de la revitalisation des centres anciens  
soit 247.679.038 €

**49%** de bénéficiaires les plus modestes  
soit 11 696 dossiers



→ 20.000

→ 157 m€

→ 600 M€  
(environ 20 % des financements)

→ 600 M€  
(environ 20 % des financements)

→ 55%

d'ici 2027



Directions Offres : DEOSD, DFBC, DOP (PP-Personnes Physiques)  
(PM-Personnes morales)



Inclusion Sociale  
Sécurité des consommateurs et utilisateurs



## Ambition 4

**PARTICIPER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN MONTRANT  
LA VOIE DE L'HABITAT BAS-CARBONE ET CIRCULAIRE**


Axe	Engagements	Objectif
<b>AXE 4.1   Amplifier les réhabilitations pour décarboner le Parc et améliorer la qualité des logements</b>	100% des logements du parc étiquette C en 2030	Augmenter la part de financement de logements à minima en étiquettes C, de logements neufs en avance de phase 2028 et 2031 et de logements réhabilités et acquis-amélioré présentant en sortie une étiquette A, B ou C
<b>AXE 4.3   Décarboner la construction</b>	Construire des logements bas-carbone, en avance sur les exigences de la réglementation / Economie Locale	Augmenter la part de financement pour : RE 2020 Palier 2025 : 35% 2023, 50% 2024, 100% 2025 Baisser les émissions carbonées des opérations Labéliser des opérations bas-carbone par Cerqual
<b>AXE 4.5   Agir pour la sobriété foncière</b>	Reconstruire la ville sur la ville : Action Cœur de Ville (sobriété foncière)	Favoriser la sobriété foncière dans le cadre de la politique nationale Action Cœur de Ville (ACV)
<b>AXE 4.9   Être un financeur exemplaire en termes de responsabilité environnementale</b>	Agir sur la gestion de nos bâtiments d'entreprise pour être un groupe exemplaire	Diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées aux opérations de financement

## Indicateurs de pilotage clés 2025

**95%** des financements de logements à minima en étiquette C (hors DROM)

**14%** des financements de logements neufs en avance de phase 2028 et 2031 (hors DROM)

**18 942** logements sur 20 085, soit **94%** des logement réhabilités ou acquis – améliorés présentant en sortie une étiquette A, B ou C

**69%** des financements Action Logement Services adossés à des opérations de production durables (ex. 2024 RE2020 palier 2025) sans NPNRU  
**75%** avec NPNRU

**188** logements financés permettant une économie de foncier, sur 270 financées en Action Cœur de Ville, soit **69%** des opérations

**730K TCO<sub>2</sub>e** en bilan carbone des opérations financées





## Ambition 5

ÊTRE À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE NOS COLLABORATEURS  
ET DE NOS PARTIES PRENANTES

Axe	Engagements	Objectif	
<b>AXE 5.1   Renforcer notre gouvernance, nos principes éthiques et le dialogue avec les parties prenantes</b>	Promouvoir une politique d'achats responsables dans toutes nos pratiques	100% d'intégration des critères de durabilité dans les appels d'offres	
	Disposer d'une gouvernance permettant de définir et piloter les enjeux RSE, embarquant tous les niveaux décisionnels (la supervision et l'exécutif)	Gouvernance RSE	
<b>AXE 5.2   Accompagner le développement des compétences et l'engagement de nos collaborateurs</b>	Gestion des carrières	Offrir des perspectives d'évolution équitables et transparentes pour tous en assurant l'égalité des chances et des genres à toutes les étapes de la gestion des carrières	
	Développement des compétences	Renforcer les compétences pour préparer les collaborateurs aux enjeux futurs de l'entreprise	
	Égalité de genre et égalité de rémunération pour un travail de valeur égale	Réduire les écarts de rémunération	
		Réduire les inégalités de genre	
	Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs	Assurer la sécurité des collaborateurs Garantir la santé des collaborateurs	





## Ambition 5

### ÊTRE À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS PARTIES PRENANTES

#### Indicateurs de pilotage clés 2025

**100%** des marchés disposent d'une clause environnementale

**73%** des marchés disposent d'une clause sociale

**13** collaborateurs ayant suivi une formation sur le droit social ou les discriminations

**40,8%** de postes pourvus en interne versus externe

**48%** de ratio hommes/femmes dans les postes de direction ou à responsabilités

**21** référents RSE

**21** managers ayant suivi une formation sur les techniques de recrutement inclusives et prédictives

**4,22%** de femmes et **3,15%** d'hommes promus en interne

**1** session / région de campagne de sensibilisation sur la lutte contre les agissements sexistes

**24h** en moyenne de formation suivies par chaque collaborateur

**24h** de formation par salarié et par an

**50** stagiaires lycéens sur les différentes régions

**44 + 10** managers ayant suivi une formation sur la QVCT et sécurité

**70** collaborateurs inscrits aux programmes talent

**48%** de femmes dans les postes de direction

**-10 106 €** en écart de rémunération moyen entre les femmes et les hommes

**282** collaborateurs ayant réalisé une formation en lien avec la RSE (talent soft)

**13** bilans de carrière réalisés

**206** collaborateurs ayant été sensibilisé au sujet de la RSE. ( Numérique responsable, premier secours, adaptation... en narratif )

**-20%** d'écart de rémunération mesuré

Des cibles ont été établies pour les 3 premières ambitions. S'agissant des ambitions 4 et 5, les objectifs sont définis, toutefois, la formalisation de la trajectoire et des cibles quantitatives reste à finaliser. Action Logement Services poursuivra à ce titre en 2026 l'opérationnalisation de sa feuille de route RSE.

# Changement climatique

3


- Description des politiques liées au changement climatique [p.37](#)
- Plan de transition [p.39](#)
- Risques climatiques et analysé de scénario [p.40](#)
- Analyse de la résilience [p.42](#)
- Consommation d'énergie et Mix énergétique [p.43](#)
- Bilan carbone [p.45](#)



# Description des politiques liées au changement climatique

## Contribution d'Action Logement Services à la transition écologique et climatique



Conformément à notre ambition 4, « Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas carbone et circulaire »  détaillée dans la section Feuille de route RSE (p.33), Action Logement participe activement à la transition écologique et climatique.

Action Logement Services prend sa part dans l'objectif de neutralité carbone dès 2040, grâce à la mise en place de mesures d'adaptation et atténuation au changement climatique.

La **démarche d'adaptation** repose sur une **approche structurée**, visant à intégrer progressivement et de manière opérationnelle les enjeux climatiques dans les outils, les politiques et les décisions de l'entreprise. Elle repose sur **3 volets** :

### Risque de crédit

- intégrer les risques climatiques, tant physiques que de transition, dans la politique globale de gestion des risques d'Action Logement Services :
- cette intégration suppose de mieux caractériser l'exposition des actifs, d'évaluer leur vulnérabilité, et de définir des critères permettant d'apprécier les impacts financiers potentiels.
- cette approche vise à faire évoluer les outils d'analyse et de décision, afin que les risques climatiques soient pleinement pris en compte dans les arbitrages stratégiques.

### Financements

- définir une stratégie qui garantisse non seulement une réduction des émissions de GES de nos investissements, mais aussi le financement de logements résilients face aux risques climatiques :
- cette démarche implique, en plus de l'identification de leviers d'atténuation comme base de la trajectoire de décarbonation, d'identifier pour chaque typologie de logement et de territoire, les principaux facteurs de vulnérabilité ainsi que les leviers de résilience.
- sur cette base, Action Logement Services a vocation à faire évoluer ses outils d'octroi et de suivi, et à concevoir de nouvelles offres de financement permettant de soutenir les acteurs dans leurs efforts d'atténuation et d'adaptation, par exemple sous la forme de prêts à impact, de bonifications ciblées ou de mécanismes incitatifs.

### Formation et acculturation

- embarquer l'ensemble des collaborateurs sur le plan d'adaptation :
- une demi-journée complète de formation des CODIR élargis de chaque région afin d'appréhender les enjeux de l'adaptation au regard des spécificités locales
- un webinaire auprès de tous les collaborateurs pour transmettre les messages clés et partager les premières réflexions qui auront émergé lors des ateliers avec les CODIR régionaux.

Dans le cadre de sa stratégie RSE 2030, Action Logement a présenté fin novembre 2022 son **Plan d'économie d'énergie et de Décarbonation**. L'offre de financement d'Action Logement Services concourt depuis à la poursuite des objectifs de cette stratégie en posant la qualité et l'impact environnemental des opérations immobilières financées comme critère d'octroi de ses financements à part entière, tant dans l'hexagone que sur les territoires ultra-marins.

Ces opérations par leurs caractéristiques doivent contribuer à l'ambition 4 de la feuille de route RSE :

→ les opérations en hexagone d'**acquisition-amélioration ou de réhabilitation** visant l'atteinte d'un diagnostic de performance énergétique en étiquette de sortie A, B et C

→ les opérations en hexagone de **construction neuve** atteignant le palier 2025 de la RE2020 ou visant une certification ou labellisation de qualité environnementale supérieure

→ les opérations en Outre-mer croisant, quel que soit le mode d'intervention, des **enjeux d'atténuation et d'adaptation au changement climatique**, avec pour conséquence de rehausser en 2025 les exigences compte tenu du contexte climatique et environnemental singulier de ces territoires. Elles se traduisent par : mise en place d'équipement de rafraîchissement passif (brasseurs d'air), de production d'eau chaude sanitaire par énergie renouvelable, et d'éclairage LED ou très basse consommation ; également recours à l'économie circulaire en construction neuve et à des améliorations équivalentes aux exigences des facteurs solaires de la RTAA-DOM en rénovation

Sur l'ensemble du territoire national, ces opérations répondant aux critères OPD\* concentrent :



**69%**  
des financements  
Personnes Morales

**75%**  
en intégrant  
le NPNRU

77% en 2024, 80% en intégrant le NPNRU

soit **872,8 M€**  
représentant  
**66.107** logements

Périmètre : Droit Commun, y compris engagements Prêt Accession Martinique et Prêt Reconstruction Mayotte, car inclus dans l'enveloppe DROM (hors PTFTM et OFS), NPNRU et ACV

## Politique d'efficacité énergétique

Action Logement Services dispose d'une politique formalisée d'efficacité énergétique des bâtiments et des équipements.

Cette politique s'appuie sur **2 axes** structurants et complémentaires :

### 1 Un plan de sobriété énergétique régionalisé et décliné par site

Action Logement Services a développé un plan de sobriété énergétique structuré à l'échelle de chacune de nos régions, avec une déclinaison opérationnelle spécifique pour chaque site.

Ce plan comprend notamment :

- une analyse des consommations énergétiques par bâtiment et par usage (chauffage, climatisation, éclairage, équipements techniques, etc.)
- la définition d'objectifs de réduction adaptés aux caractéristiques climatiques et aux contraintes d'exploitation locales
- la mise en place d'actions concrètes : optimisation des consignes de température, amélioration des réglages des systèmes CVC, programmation des équipements, modernisation de l'éclairage (LED), sensibilisation des occupants et des équipes techniques
- un suivi régulier des indicateurs de performance énergétique avec des revues périodiques.

Cette approche territorialisée garantit une adaptation fine aux spécificités techniques et environnementales de chaque site.

### 2 Un plan pluriannuel de travaux sur 5 ans

En complément des actions de sobriété immédiates, Action Logement Services a établi un plan pluriannuel d'investissement sur les 5 prochaines années, précisément défini et budgété.

Ce programme prévoit notamment :

- la rénovation énergétique progressive des bâtiments les plus énergivores
- le remplacement d'équipements vétustes par des solutions à haute performance énergétique
- l'amélioration de l'isolation thermique lorsque cela est pertinent
- la modernisation des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation
- l'intégration, lorsque possible, de solutions d'énergies renouvelables.

Ce plan permet d'inscrire notre politique d'efficacité énergétique dans une trajectoire structurée, mesurable et durable, avec des objectifs chiffrés et un calendrier précis.



Ainsi, notre politique d'efficacité énergétique repose à la fois sur :

- des **actions opérationnelles immédiates et territorialisées**
- et une **stratégie d'investissement à moyen terme clairement planifiée**.

Elle s'inscrit pleinement dans une démarche d'amélioration continue de la performance énergétique de nos bâtiments et équipements.

## Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique

À la date de publication de ce rapport, Action Logement Services n'est pas en mesure de publier un plan de transition. Toutefois, des travaux structurants ont été engagés dès 2025 afin de préparer sa publication. En particulier, des avancées ont été réalisées sur le volet de l'atténuation avec la mise en place d'un outil de calcul permettant d'élaborer différents scénarios de stratégie d'investissement et d'évaluer les réductions d'émissions GES associées. Ces travaux constituent une première étape vers la formalisation d'un plan de transition.

# Risques climatiques et analyse de scénarios

Les financements octroyés par Action Logement Services dans le cadre des activités de construction, rénovation, et réhabilitation des logements sont exposés à 2 grandes catégories de risques : les **risques de transition** et les **risques physiques** liés au changement climatique.



## Risques physiques :

### risques liés à l'adaptation au changement climatique

Ces risques représentent les **risques économiques et financiers résultant d'événements climatiques aigus** (inondations, cyclones tropicaux, feux de forêts) ou chroniques (hausse des températures, variation des précipitations, élévation du niveau de la mer). Ces risques peuvent générer des coûts supplémentaires, affecter la solvabilité des contreparties ou dégrader la valeur de leurs actifs.

Action Logement Services intègre à la fois les risques physiques et les risques de transition dans son dispositif de gestion des risques. Ce dispositif est adapté aux spécificités méthodologiques de chaque type de risque, aux contraintes relatives à la disponibilité des données pouvant exister ainsi qu'à des niveaux de déploiement variés.

## Risques physiques / adaptation au changement climatique

L'impact des risques physiques sur le risque de crédit est principalement analysé au travers des conséquences des événements climatiques aigus. Celles-ci peuvent consister en une hausse des coûts d'adaptation des actifs des contreparties, des frais de réparation ou d'assurance accrus ou une détérioration globale de la performance financière.

Sur le risque opérationnel, l'exposition aux perturbations opérationnelles est le principal canal de transmission retenu.

L'analyse des risques physiques est donc réalisée tant sur les activités d'Action Logement Services que sur celles de sa clientèle.

Sur le **risque de crédit**, les méthodologies utilisées aux fins de la gestion des risques physiques incluent en particulier :

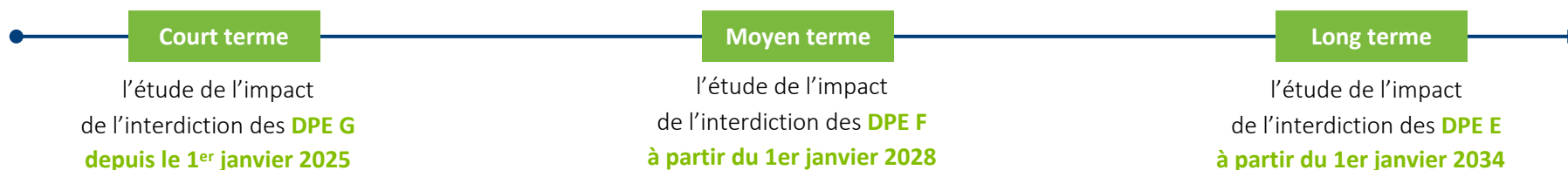
- l'analyse des **données rétrospectives et des événements climatiques ayant déjà eu un impact sur le risque de crédit de la clientèle** d'Action Logement Services. Dans le cadre du cyclone Chido qui a frappé Mayotte en 2024, un suivi renforcé du risque de crédit des contreparties de l'île a été mis en place
- l'analyse de la **répartition géographique des expositions** d'Action Logement Services, et notamment de la part de ses expositions localisées dans les Départements et Régions d'Outre-Mer ;
- l'analyse prospective de **différents scénarios climatiques dans le cadre de tests de résistance** (cf. section Analyse de la résilience [p.42](#)), qui tiennent compte de la localisation des actifs financés et de leur exposition à certains aléas climatiques (inondations, feux de forêt, cyclones tropicaux). Par ailleurs, l'incidence des risques chroniques est également calculée dans le cadre de cet exercice.

Sur le risque opérationnel, les méthodologies employées consistent principalement à évaluer l'exposition des différents sites d'exploitation d'Action Logement Services aux aléas climatiques. Ces méthodologies ont amené Action Logement Services à considérer que **les risques liés à l'adaptation au changement climatique sont à un niveau moyen à court-terme**, en raison de la matérialisation du risque déjà observée à Mayotte et du niveau d'exposition du portefeuille de crédit dans les DROM. Ce niveau de risque devrait augmenter graduellement à mesure que les horizons temporels s'allongent. Pour y répondre, Action Logement Services renforce progressivement son dispositif de gestion des risques physiques en tenant compte des attendus de l'Autorité Bancaire Européenne.

## Risques de transition / atténuation du changement climatique

L'évaluation des risques de transition sur le risque de crédit d'Action Logement Services est basée principalement sur la capacité de ses contreparties à répondre aux enjeux réglementaires visant à diminuer les émissions du secteur de l'immobilier dans le cadre de la Stratégie Nationale Bas-Carbone. Ces réglementations sont susceptibles d'avoir un impact négatif sur les flux financiers des contreparties Personnes Morales d'Action Logement Services, et donc d'affecter leur solvabilité. En particulier, la sensibilité des bailleurs aux paliers d'interdiction de mise à la location définis dans la loi Climat & Résilience est analysée au travers de l'analyse de la qualité de la performance énergétique de leurs parcs

**3 horizons** sont donc considérés :



Au niveau de chaque contrepartie pour lesquelles Action Logement Services a obtenu des données dont la qualité est jugée satisfaisante, l'affectation d'une notation reflétant l'exposition spécifique au risque de transition est en cours de construction. Sur le périmètre des personnes morales, l'intégration de ces risques dans le dispositif de gestion du risque de crédit est prévue d'être opérationnelle en 2026.

En complément, les caractéristiques des produits aux particuliers sont analysées qualitativement pour estimer une exposition potentielle aux facteurs de risques de transition. Les produits d'Action Logement Services destinés aux personnes physiques peuvent être divisés en 3 catégories principales : les crédits immobiliers destinés aux acquéreurs de leur résidence principale, des crédits à la consommation de diverses natures dont les durées d'amortissement sont plus courtes, et des crédits immobiliers destinés aux propriétaires bailleurs dans le cadre de la Politique Nationale Action Cœur de Ville. Dans l'ensemble des produits immobiliers, des conditions relatives à l'atteinte d'une performance énergétique minimale du logement sont incluses. Pour les crédits à la consommation, l'inclusion de ces conditions ne sont pas systématiques pour l'éligibilité du dossier, mais les caractéristiques des financements rendent la plupart des financements peu sensibles à ces risques.

Enfin, l'analyse prospective de différents scénarios climatiques présentant des trajectoires de décarbonation différentes est également utilisée dans le cadre de tests de résistance.

Sur le risque de réputation, l'exposition d'Action Logement Services est principalement évaluée par la capacité du Groupe à respecter les engagements de décarbonation.

# Analyse de la résilience

Afin d'évaluer son exposition et sa résilience aux risques physiques et de transition climatiques, Action Logement Services réalise des **stress tests climatiques** sur son portefeuille crédit, en s'appuyant sur des scénarios à court, moyen et long termes (entre 2024 et 2050) sur les risques de transition et les risques physiques causés par les aléas climatiques aigus et chroniques.

Dans le cadre des stress tests climatiques liés au **risque de transition**, l'évaluation a été menée à partir d'une analyse détaillée des diagnostics de performance énergétique (DPE Énergie) et des diagnostics de performance en émissions de gaz à effet de serre (DPE GES), notés de A à G. Au niveau de chaque bailleur, le niveau de performance énergétique moyen de son parc immobilier a été calculé, servant d'indicateur spécifique pour mesurer une dégradation plus ou moins sévère de sa situation financière en fonction du scénario étudié.

L'exercice de stress test vise à simuler l'évolution du portefeuille d'Action Logement Services dans des conditions économiques et climatiques défavorables, à travers différents scénarios développés par le NGFS (Network for Greening the Financial System). L'impact est mesuré en comparant l'évolution des indicateurs financiers de chaque scénario par rapport à un scénario de référence (ou « baseline »). Les scénarios testés incluent :

- le scénario « Below 2°C »
- le scénario « Delayed Transition » (transition retardée)
- le scénario « Net Zero 2050 ».

La **méthodologie** appliquée est la suivante :



## au niveau du bailleur :

calcul des matrices de transition de dégradation des notes de crédit et probabilité de défaut

- Calibration du modèle de risque systémique crédit selon l'économie française
- Application et calcul des nouvelles matrices de transition stressées sur base des impacts macroéconomiques choqués par les scénarios climatiques du NGFS.



## Au niveau des bâtiments :

calcul des Pertes (LGD « Loss Given Default »)

- Calcul des projections d'émissions de CO2 d'Action Logement Services à l'horizon 2050 selon les scénarios du NGFS
- Calcul de différence en tonnes de CO2 eq. entre les projections d'émissions de CO2 d'Action Logement Services à l'horizon 2050 et les trajectoires pour atteindre les objectifs pour limiter le réchauffement climatique à 1,5°C et 2°C à l'horizon 2050
- Calcul des pertes projetées en multipliant la différence calculée par le prix du carbone

Les stress tests climatiques portant sur le **risque physique** prennent en compte l'adaptation aux aléas climatiques aigus et chroniques. Les facteurs de risque appliqués pouvant affecter la qualité de crédit de financement et accentuer les risques de défaut des bailleurs ont été étudiés dans leur ensemble pour le risque physique chronique, et pour certains aléas pour le risque physique aigus. Ainsi, les aléas climatiques considérés sont les inondations, les cyclones et les feux de forêts.

L'évaluation des risques d'adaptation aux aléas climatiques physiques chroniques et aigus se base sur un classement des bailleurs sociaux financés ayant les plus grandes sensibilités aux effets d'événements liés à ces mêmes aléas. Dans le cadre des risques physiques, différents scénarios de réchauffement ont été utilisés :



RCP 1.9\* : Réduction immédiate des émissions, réchauffement inférieur à 1,5°C

RCP 2.6 : Réduction rapide des émissions, réchauffement inférieur à 2°C

RCP 4.5 : Réduction des émissions après 2050, réchauffement inférieur à 3°C

RCP 8.5 : Croissance des émissions, réchauffement supérieur à 5°C

Dans ce contexte, la correspondance suivante a été établie avec les scénarios de transition pour assurer la cohérence globale de l'exercice. Le scénario NZ50 correspond au scénario de réchauffement RCP 1.9, et les scénarios de transition B2 et DT correspondent au scénario de réchauffement RCP 2.6.

Les scénarios de réchauffement RCP 4.5 (correspondant au scénario Current Policies, soit politiques actuelles) et RCP 8.5 (Accelerated Emissions, soit une accélération des émissions) correspondent à des scénarios n'impliquant pas de politique de transition active, et ne sont donc étudiés que par le prisme des risques physiques.



Les Stress Tests sur les risques physiques sont réalisés **au niveau des bâtiments** :

- identification de la localisation des bâtiments financés par Action Logement Services
- Calcul des probabilités de dommage selon la localisation (ex : probabilité d'inondation à une adresse)
- Application d'une fonction de dommage à calibrer à partir des données historiques.

Les résultats des stress tests climatiques sur les portefeuilles des personnes morales montrent que dans les scénarios de transitions présentant des efforts intensifs, les impacts financiers sont matériels dès les premières années. Ces risques financiers sont notamment induits par les effets macroéconomiques (risques systémiques). Ces tests montrent aussi une augmentation des risques physiques dans l'intégralité des scénarios, y compris ceux présentant une transition active. Pour les scénarios ne recherchant pas de transition, la hausse du coût lié aux risques physiques est continue et poursuit sa croissance à la fin de la fenêtre d'observation.

Les conclusions de ces exercices sont intégrées à la réflexion stratégique d'Action Logement Services en matière de dispositif de gestion des risques. Ce dispositif, qui assure la résilience face aux risques climatiques, a vocation à se renforcer au fur et à mesure et à s'intégrer pleinement dans les activités opérationnelles et le processus décisionnel d'Action Logement Services, en respectant les standards et attentes du superviseur en la matière.

## Consommation d'énergie et mix énergétique

Les consommations d'Action Logement Services, représentent les consommations des bâtiments de bureau (Action Logement Services et Solendi Expansion).

Les consommations relatives à l'ONV représentent les consommations des parties communes et des logements possédés par l'ONV.

Les consommations des véhicules de fonction ont également été intégrées pour la première fois cette année.

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

	Action Logement Services Mwh	ONV MWh	Parties communes ONV Mwh	ONV hors parties communes Mwh	Total consommation Mwh	
Electricité	6 057	25 589	5 730	19 859	31 646	✓
Réseau de chaleur	970	0	0	0	970	✓
Réseau de froid	955	0	0	0	955	✓
Gaz	1 464	82 179	15 540	66 639	83 643	✓
Fioul		1 539	355	1 184	1 539	✓
Carburants (véhicules de fonctions)	3 967	14			3 980	✓
<b>Consommation Totale</b>	<b>13 413</b>	<b>109 320</b>	<b>21 625</b>	<b>87 682</b>	<b>122 733</b>	

Le calcul inclut des consommations de gaz, fioul, réseau de chaleur et électricité. Pour l'électricité le calcul se fait sur la part d'énergies du mix électrique français 2025

	Action Logement Services Mwh	ONV MWh	Parties communes ONV Mwh	ONV hors parties communes Mwh	Total consommation Mwh
<b>Fossiles <sup>1</sup></b>	6 115	84 576	16 084	68 478	90 691 ✓
<b>Fossiles – Electricité <sup>2</sup></b>	685	844	189	655	1 529 ✓

Le calcul est basé sur la part d'énergies du mix électrique français 2025.

<b>Nucléaire</b>	4 216	17 810	3 988	13 822	22 026 ✓
------------------	-------	--------	-------	--------	----------

Action Logement Services, n'a pas souscrit de garanties d'origines. Le calcul est basé sur la part d'énergies du mix électrique français 2025, de la part d'énergies renouvelables du réseau « CPCU » de la ville de Paris et du réseau « Fraîcheurs de Paris ».

<b>Renouvelables</b>	3 082	6 935	1 553	5 382	10 016 ✓
----------------------	-------	-------	-------	-------	----------

Il s'agit des consommations de carburants des véhicules de fonction.

<b>Combustibles pétroliers</b>	3 967	14			3 980 ✓
--------------------------------	-------	----	--	--	---------

Le calcul est basé sur la part d'énergies du mix électrique français 2025 et de la part d'énergies renouvelables du réseau « CPCU » de la ville de Paris.

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p. 93](#) du rapport.

<sup>1</sup> Consommation totale d'énergie produite à partir de sources fossiles

<sup>2</sup> Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources fossiles

# Bilan carbone

## Emission brutes de GES de périmètre 1,2, 3 et émissions totales de GES

Quantités exprimées en t CO2 eq	2023 Année de référence	2025 Année de reporting	% N / N - 2
<b>Emission brutes de GES de périmètre 1</b>	8 223	8 425 ✓	2%
<b>Emission brutes de GES de périmètre 2</b>	1 078	934 ✓	-13%
<b>Emission brutes de GES de périmètre 3</b>	811 585	763 340	-6%
<b>Total</b>	820 886	772 699	-6%

Calcul du bilan carbone selon la méthode du GhG protocole\*

Collecte des données d'activité par catégorie et application des facteurs d'émissions. La base carbone de l'Ademe sert de référence\*\*

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

### Scopes 1&2

Les émissions sur les scopes 1&2 sont évaluées à 9,4KTCO<sub>2</sub>e et sont restées stables entre 2023 et 2025.

- **+ de 50% des consommations** sont liées aux consommations d'énergies des bâtiments de bureau détenus par Action Logement Services et Solendi
- **1/3 des émissions** sont liées aux biens possédés par l'ONV (ici prise en compte uniquement des parties communes, les parties privatives étant prise en compte au niveau du scope 3).

A noter une réduction des consommations sur le site de grand Seine :

- **- 28% d'électricité consommée**
- **-16% sur le réseau de chaleur**
- **-10% sur le réseau de froid**

Ces économies d'énergie s'expliquent par la continuité du plan de sobriété énergétique mis en place au sein de Grand Seine et du suivi quotidien de ces installations.

Pour l'ONV, les consommations sont en baisse malgré une hausse du nombre de biens en gestion. Cela s'explique par une amélioration de la performance énergétique des biens, permettant au total de **réduire les émissions de 4%**.

Scope	Catégorie GHG	TCO <sub>2</sub> e 2025
<b>Scope 1</b>	Emissions fugitives	4 544
	Combustion fixe	3 004
<b>Scope 2</b>	Combustion mobile	877
	Electricité	480
	Consommation de vapeur, chaleur ou froid	454
<b>Total</b>		9 359

\* <https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards/ghg-protocol-revised.pdf>

\*\* <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/base-carbone-complete-de-lademe-en-francais-v17-0/>

## Scope 3

Catégorie GHG	Somme de TCO <sub>2</sub> e	%TG somme de TCO <sub>2</sub> e
<b>Achats de produits ou services</b>	12 747	1,67
<b>Amont de l'énergie</b>	1 031	0,14
<b>Déchets générés</b>	5	0
<b>Déplacements domicile - travail</b>	1 803	0,24
<b>Déplacements professionnels</b>	490	0,06
<b>Immobilisations</b>	1 083	0,14
<b>Investissements ✓</b>	730 336	95,68
<b>Personnes Morales</b>	630 770	82,63
Consommations énergétiques	57 695	7,56
Construction	569 263	74,58
Fluides frigorigènes	3 812	0,5
<b>Personnes Physiques</b>	99 565	13,04
Consommations énergétiques	21 492	2,82
Construction	77 183	10,11
Fluides frigorigènes	890	0,12
<b>Leasing aval</b>	15 845	2,08
<b>Total</b>	<b>763 340</b>	<b>100</b>

Les émissions sur le scope 3 ont baissé de **6%** entre 2023 et 2025, cette baisse se caractérise par une réduction des émissions sur le poste "Investissements" représentant **+94%** du bilan carbone d'Action Logement Services et comprenant les financements aux personnes morales et personnes physiques, avec une part respective de 81% et 13% du total d'émissions (scopes 1,2 et 3).

Au niveau du financement aux personnes morales les émissions ont baissé de **6%**. En cause une diminution de l'exposition au bilan sur des opérations de réhabilitation et de construction de **3%**, et une augmentation de la part des opérations de réhabilitation de 5 points de pourcentage, moins émissives que des opérations de construction.

Au niveau du financement aux personnes physiques les émissions ont baissé de **12%** en raison d'une baisse de l'exposition au bilan.

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

## Méthodologie de calcul des scopes

### Scope 1

Les émissions du scope 1 d'Action Logement Services sont évaluées à 8 425 TCO<sub>2</sub>e.

### Scope 2

Les émissions du scope 2 liées aux consommations d'électricité sont basées sur la localisation. Ne disposant d'aucun instrument contractuel, les émissions relatives au scope 2 d'Action Logement Services ont été calculées uniquement sur cette approche par localisation.

Les facteurs d'émissions utilisés proviennent de la base empreinte de l'ADEME, avec une différenciation « France continentale » et « DOM ».

Au titre de l'année 2025, soit 728 TCO<sub>2</sub>e basées sur la localisation.

### Scope 3

Les émissions du scope 3 sont évaluées à 763 KTCO<sub>2</sub>e en 2025.

ISO 14064-1	Somme de TCO <sub>2</sub> e	%TG somme de TCO <sub>2</sub> e
Émissions indirectes associées au transport	2 293	0,3
Émissions indirectes associées aux produits achetés	13 835	1,81
Émissions indirectes associées aux produits vendus	746 181	97,75
Émissions indirectes liées à l'énergie	1 031	0,14
<b>Total</b>	<b>763 340</b>	<b>100</b>

Périmètre	Catégories GHG	TCO <sub>2</sub> e 2025
Aval	Investissements	730 336
Aval	Leasing aval	15 845
Amont	Achats de produits ou services	12 747
Amont	Déplacements domicile - travail	1 803

Périmètre	Catégories GHG	TCO <sub>2</sub> e 2025
Amont	Immobilisations	1 083
Amont	Amont de l'énergie	1 031
Amont	Déplacements professionnels	490
Aval	Déchets générés	5
	<b>Total</b>	<b>763 340</b>

### Catégories de scope 3 exclues, car inapplicables à Action Logement Services :

- Transport de marchandises amont
- Actifs en leasing amont
- Transport de marchandises aval
- Transformation des produits vendus
- Fin de vie des produits vendus
- Franchises

### Catégories de scope 3 incluses :

- Achats de produits ou services : Action Logement Services a extrait ses comptes de classe 6 et appliqué les facteurs d'émission dédiés sur chaque catégorie
- Déplacements domiciles travail : Action Logement Services a réalisé une enquête interne auprès des collaborateurs afin de collecter la donnée
- Déplacements professionnels : Action Logement Services s'est basée sur les données kilométriques de déplacements et le mode de transport utilisé
- Immobilisations : Action Logement Services a extrait la valeur d'achat des immobilisations acquises sur l'année et appliqué un facteur d'émission propre à chaque catégorie
- Amont de l'énergie : Action Logement Services a repris les consommations d'énergies des scopes 1&2 et appliqué la part amont des facteurs d'émissions correspondants
- Déchets générés : Action Logement Services s'est basée sur les données collectés par son prestataire CEDRE sur Grand Seine pour estimer la quantité de déchets sur l'entièreté de ses sites
- Leasing aval : Action Logement Services a estimé les émissions liées aux consommations d'énergies des biens en gestion de l'ONV, à partir de la surface habitable, du temps d'occupation, du DPE et du type de chauffage.  
\*A titre informatif, les émissions des parties communes de ces biens sont prises en compte au niveau des scopes 1&2, seul les émissions des parties privatives sont prises en compte au niveau de cette catégorie « Leasing Aval ». Pour les parties communes l'ONV détient le contrôle opérationnel, les émissions sont donc considérées comme directes et intègrent les scopes 1&2.
- Investissements : Action Logement Services s'est référée à la recommandation du référentiel GHG Protocol.

### Méthodologie retenue pour les investissements

**Investissements** : Action Logement Services s'est référée à la méthodologie PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) pour calculer ses émissions liées aux investissements, selon la recommandation du référentiel GHG Protocol.

L'approche sélectionnée a été celle du contrôle financier, autrement dit Action Logement Services a évalué ses émissions selon son exposition financière sur les opérations pour lesquelles elle dispose d'une influence sur les politiques financières, les politiques opérationnelles et bénéficie d'un retour économique.

Ainsi le **périmètre sur la phase « Construction & Travaux »** a été défini de la manière suivante sur l'exercice 2025 :

- ensemble des encours dont la première année d'échéance est 2025
- Et pour la phase « Exploitation » (consommation d'énergies des bâtiments) :
- ensemble des encours dont la première année d'échéance a été démarré avant ou en 2025

Sur cette base a été calculée la part de m<sup>2</sup> construits relatifs à l'exposition financière d'Action Logement Services pour chaque opération. Ces m<sup>2</sup> ont ensuite été multipliés par un facteur d'émissions propres à la typologie de l'opération.

# Effectifs de l'entreprise

4

- Description des politiques liées aux effectifs de l'entreprise [p.50](#)
- Interaction avec les effectifs propres [p.55](#)
- Procédures mises en place pour couvrir les enjeux « effectifs de l'entreprise » [p.57](#)
- Actions concernant les effectifs propres [p.58](#)
- Caractéristiques des salariés de l'entreprise [p.60](#)
- Négociation collective et dialogue social [p.62](#)
- Métriques de diversité [p.62](#)
- Personnes en situation de handicap [p.62](#)
- Formation et développement des compétences [p.63](#)
- Métriques de santé et sécurité [p.63](#)
- Métriques de rémunération [p.64](#)



# Description des politiques liées aux effectifs de l'entreprise

Dans le cadre de son engagement envers la qualité de vie au travail et la santé de ses collaborateurs, l'entreprise a mis en place un grand nombre d'initiatives, actions et politiques visant à garantir leur bien-être, leur sécurité et leur développement professionnel. Ces actions s'articulent autour de 4 piliers :

- > qualité de vie et conditions de travail QVCT
- > Carrière et compétences
- > diversité et égalité des chances
- > relations sociales



## Qualité de vie et conditions de travail QVCT : garantir la santé de nos collaborateurs

### → Santé

Les actions suivantes ont été mises en place :

- Formation des managers sur la **prévention des risques psychosociaux** (RPS) pour les aider à identifier et à gérer les situations de stress et de mal-être au travail
- Sensibilisation des collaborateurs aux **situations de handicap** via des modules de e-learning, pour mieux comprendre les défis rencontrés par les personnes en situation de handicap
- Formation des managers aux situations de handicap afin de favoriser une **gestion inclusive** et de prévenir les risques de discrimination
- Organisation annuelle de la Semaine de la QVCT, un événement visant à **promouvoir la qualité de vie au travail** auprès de l'ensemble des collaborateurs
- Organisation de la SEEPH (Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées) et de la Journée de la Diversité chaque année, pour sensibiliser à l'**inclusion des personnes handicapées et à la diversité** en entreprise
- Mise en place d'un **baromètre social** pour mesurer régulièrement le bien-être et la satisfaction des collaborateurs et ajuster les actions en fonction des retours
- Ateliers de codéveloppement pour les métiers du front (collaborateurs et managers) pour échanger sur les **pratiques professionnelles** et les **défis du quotidien**
- Présence de **psychologues du travail, assistantes sociales et d'une plateforme** (Quali Social) pour soutenir les collaborateurs dans leur quotidien
- Présence d'une **assistante sociale** au siège de l'entreprise, pour offrir un accompagnement personnalisé aux collaborateurs.

### → Sécurité

De nombreuses actions ont été déployées :

- **Formation sécurité au travail** incluant des formations en SST (Sauveteur Secouriste du Travail), ainsi que des guides pratiques sur l'utilisation des extincteurs et des gestes de premier secours.
- Rédaction et Communication d'une **procédure en cas d'incivilité ou d'agression** pour assurer la sécurité de nos collaborateurs en cas de situation critique.
- **Présence d'un PTI (Personnel Travailleur Isolé)** dans toutes nos agences pour garantir la sécurité des collaborateurs en déplacement ou isolés.
- **Installation de défibrillateurs** sur les principaux sites pour intervenir rapidement en cas d'urgence cardiaque.
- Déploiement de l'**application permettant aux collaborateurs de localiser les défibrillateurs** à proximité de nos sites.

## → Equilibre vie professionnelle et vie privée

- Signature d'un **accord sur le Droit à la déconnexion** et e-learning sur "savoir déconnecter pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle".
- Mise en place d'**horaires flexibles** pour permettre à nos collaborateurs de mieux gérer leur emploi du temps et d'équilibrer leurs obligations professionnelles et personnelles.
- Signature d'un **accord Télétravail**, avec des modalités adaptées pour offrir une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail.
- Existence d'un dispositif de **télétravail exceptionnel en cas d'urgence climatique**, afin de permettre à nos collaborateurs de travailler à distance lorsque cela est nécessaire.
- Signature d'un **accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail**, avec des ajustements possibles pour mieux répondre aux besoins individuels des collaborateurs.
- Mise en place d'une **banque de dons de jours**, permettant aux collaborateurs de donner des jours de congé pour aider un collègue en difficulté.
- **Sensibilisation sur le sujet des aidants**, avec des conférences et des ateliers pour soutenir les collaborateurs qui s'occupent de proches dépendants.

**Ces actions témoignent de l'engagement de l'entreprise à garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs, tout en favorisant l'inclusion, la solidarité et la qualité de vie au travail.**



## Carrière et compétences

### → Gestion des carrières

L'entreprise a mis en place plusieurs initiatives visant à **promouvoir la mobilité interne**, à **développer les compétences** et à **offrir des opportunités d'évolution** pour ses collaborateurs notamment l'évaluation des candidatures internes dans un délai de 15 jours par rapport aux candidatures externes, afin de favoriser l'évolution interne et la fidélisation des talents. Tous les postes ouverts au sein de l'entreprise sont publiés via une plateforme, permettant à chaque collaborateur d'avoir une visibilité sur les opportunités de mobilité.

Des **journées d'intégration dédiées aux alternants** sont organisées, afin de les accueillir et de les accompagner dans leur parcours.

Dans le but de renforcer notre attractivité, l'entreprise travaille également sur la **création et la promotion de la marque employeur** et organise des stages pour les collégiens et lycéens dans toutes nos régions, permettant aux jeunes d'acquérir une première expérience professionnelle. Des formations au recrutement pour les managers sont également proposées, en mettant l'accent sur la non-discrimination, afin de garantir des processus de recrutement équitables et inclusifs.

La rédaction d'une **politique de recrutement** claire et structurée permet de poser les bases de la stratégie de recrutement, tandis que le développement des relations avec les écoles favorise l'attractivité de notre entreprise auprès des jeunes talents. Une journée immersion, permettant aux collaborateurs intéressés par une mobilité de découvrir d'autres métiers au sein de l'entreprise a été mise en place.

Afin de soutenir l'évolution professionnelle des collaborateurs, des **revues annuelles** ont été instaurées pour échanger sur les parcours et les perspectives de chaque collaborateur. Les entretiens professionnels, menés tous les quatre ans avec les managers, et les entretiens de carrière avec les coordinateurs de carrière, permettent de suivre et d'accompagner les ambitions de chacun.

Dans cette dynamique, un **accompagnement via une plateforme d'e-learning pour la gestion des bilans de carrière** a été déployé. Des plans d'action 360 pour les collaborateurs souhaitant évoluer ont été déterminés, incluant des actions en matière de mobilité, formation, accompagnement managérial et RH.

Pour soutenir la progression des talents, une **démarche de mentorat** a été déployée, ainsi que des **programmes Talents**, et des dispositifs de **coaching individuel ou collectif** pour identifier les forces et leviers de développement des collaborateurs.

### → Développement des compétences

Afin de favoriser l'évolution et l'adaptation des collaborateurs dans un environnement en constante évolution, plusieurs actions ont été mises en place pour répondre à leurs besoins de formation et d'accompagnement dans leur développement professionnel.

Des **modules d'e-learning RSE** ont été intégrés dans l'offre de formation, afin de sensibiliser et former nos collaborateurs aux enjeux environnementaux et sociaux du développement durable. Pour rendre l'accès à la formation plus transparent et accessible, Des cafés formation ont été instaurés, offrant aux collaborateurs une information claire et directe sur les dispositifs de formation disponibles.

Un **catalogue interne** a été développé pour offrir un large panel d'actions de formation, permettant à chaque collaborateur d'accéder à des ressources adaptées à ses besoins de développement. En parallèle, des programmes de réorientation professionnelle ont été conçus pour soutenir les collaborateurs confrontés à des transformations internes, afin de faciliter leur transition vers de nouveaux postes ou métiers au sein de l'entreprise.

Afin de renforcer l'accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel, un **réseau de coordinateurs carrière** a été créé au sein du groupe, avec la possibilité d'activation en cas de reclassement sur l'ensemble du territoire national.

### → Adaptation aux évolutions organisationnelles

Un **plan d'actions RH spécifique** a été mis en place pour accompagner les changements impactant les emplois, en particulier les emplois en transformation et emplois sensibles. Afin de faciliter cette transition, une formation à la conduite du changement a été proposée à tous les managers pour les aider à gérer efficacement les impacts de ces transformations sur leurs équipes.

Des groupes de **codéveloppement managériaux** ont été créés pour favoriser l'échange de bonnes pratiques entre managers et faciliter leur prise en charge des changements. Un **plan de formation dédié** aux projets d'évolution organisationnelle a également été lancé, afin d'assurer que les collaborateurs et managers soient préparés aux nouvelles exigences et structures.

Pour les emplois en transformation ou emplois sensibles, des **Conseils en Évolution Professionnelle** ont été mis en place, ainsi que des bilans de compétences externes, pour faciliter l'accompagnement des collaborateurs dans leur projet professionnel.

Des aides ont également été mises en place pour accompagner les collaborateurs dans les périodes de transformation, notamment des **primes de mobilité, des dispositifs de reclassement conjoint**.

Ces initiatives visent à garantir que nos collaborateurs disposent des ressources nécessaires pour s'adapter aux changements tout en soutenant leur développement professionnel de manière proactive et inclusive.



## Diversité et égalité des chances

### → Égalité de genre et la rémunération équitable

Dans le cadre de notre engagement pour l'égalité de genre et la rémunération équitable, un accord relatif à la Mixité, Diversité et Égalité des Chances a été signé entre la Direction des Ressources Humaines, les managers et les instances représentatives du personnel en 2022. Cet accord marque la volonté de **garantir une égalité professionnelle réelle entre les femmes et les hommes** au sein de l'organisation. Cet accord est en cours de renégociation.

L'organisation annuelle de la Journée de la Diversité permet de valoriser les initiatives en matière de diversité et de promouvoir des échanges autour de ces thématiques.

### → Politique de rémunération

Un **accord d'entreprise** sur la politique de rémunération et le partage de la valeur a également été mis en place afin d'assurer une meilleure compréhension du système de rémunération et de promouvoir la transparence. Des **actions de communication** ont été organisées pour expliquer ce système à tous les collaborateurs. Afin d'accompagner les managers dans la mise en œuvre de ces principes, une **formation dédiée** a été déployée, afin de leur permettre de mieux comprendre la rémunération au sein de l'entreprise et d'expliquer le rééquilibrage nécessaire des rémunérations entre femmes et hommes. Un **bilan social individualisé** est également mis à disposition pour chaque collaborateur afin de suivre et évaluer l'évolution de ces critères.

### → Politique de prévention des comportements inappropriés

Dans le but de renforcer la politique de prévention des comportements inappropriés, une **politique de prévention du harcèlement** a été rédigée, afin d'encadrer et de sensibiliser les collaborateurs et les managers aux risques de violence et de harcèlement sur le lieu de travail. De plus, un **programme de sensibilisation à la prévention des agissements sexistes** a été déployé, incluant des **formations innovantes**, telles que l'utilisation de casques virtuels pour rendre l'action plus ludique et engageante. Ces formations sont organisées sur au moins un site par région pour toucher un maximum de collaborateurs.

### → Politique d'inclusion

Dans le cadre de la politique d'inclusion, plusieurs mesures ont été mises en place pour accompagner l'intégration des personnes en situation de handicap. Une **formation au handicap pour tous les managers** est proposée afin de les sensibiliser aux spécificités des collaborateurs en situation de handicap et aux bonnes pratiques à adopter. Des **partenariats** ont également été noués avec des ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail), facilitant l'insertion professionnelle des personnes handicapées dans l'entreprise.

Afin d'**accompagner les collaborateurs en situation de handicap** tout au long de leur parcours, un **poste de Référent Handicap** a été créé, chargé de les soutenir et de veiller à leur intégration dans le milieu de travail. Un **e-learning dédié aux situations de handicap** est également mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs, ainsi que d'autres actions de formation envisagées pour promouvoir une meilleure compréhension de ces enjeux.

### → Égalité professionnelle

Enfin pour renforcer l'engagement en faveur de l'égalité professionnelle, un diagnostic sur l'égalité professionnelle a été lancé afin de mieux comprendre les écarts existants et de définir des actions ciblées pour promouvoir une plus grande équité au sein de l'entreprise. Ce diagnostic permet de mieux évaluer l'impact des initiatives actuelles et de mettre en place de nouvelles mesures pour garantir une égalité réelle entre tous nos collaborateurs, quelles que soient leur origine, leur sexe, leur âge ou leur situation de handicap. Ces actions s'inscrivent dans une démarche globale visant à créer un environnement de travail plus inclusif, équitable et respectueux des droits de chaque individu.

## Relations sociales

### → Information et consultation des représentants des salariés

L'information et la consultation des représentants des salariés constituent des pratiques centrales dans la gestion des relations sociales. En particulier, une partie de cette consultation est consacrée à l'impact RSE des projets, ce qui montre l'implication de l'entreprise dans une gestion responsable de ses actions et de son développement. Ce volet permet de faire participer les salariés aux enjeux environnementaux et sociétaux, renforçant ainsi leur rôle dans les décisions qui affectent l'entreprise à long terme.

### → Mandats et commissions spécifiques

L'entreprise a mis en place **120 mandats, incluant le CSE ainsi que 7 commissions spécifiques** (CSSCT, CEFM, CO, COS, CQVCT, CAS, CECO) et le CRRP. Ces structures vont au-delà des exigences légales, ce qui témoigne d'un effort pour garantir une représentation pluraliste et un dialogue social renforcé au sein de l'entreprise. Ces mandats offrent aux représentants des salariés un champ d'action étendu, leur permettant de traiter de diverses problématiques en profondeur.

### → Accords collectifs

L'entreprise a signé environ **60 accords collectifs**. Ces accords traitent de divers sujets relatifs à la gestion des ressources humaines, à la transformation de l'entreprise et à l'adaptation des salariés aux changements. Ce processus montre un engagement à promouvoir une **gestion collective du changement dans un esprit de collaboration**. Un accord particulier est mis en place spécifiquement pour formaliser et renforcer les pratiques de dialogue social. Cet accord vise à structurer de manière formelle les modalités de consultation et de négociation entre la direction et les représentants des salariés. Les critères de Responsabilité Sociétale des Entreprises sont désormais intégrés directement dans les accords collectifs. Cela permet de lier les préoccupations sociales, environnementales et économiques au processus décisionnel de l'entreprise, et de garantir que ces critères sont pris en compte dans la gestion quotidienne de l'organisation.

### → Actions de formation

L'entreprise met en place des **actions de formation pour les élus du personnel**, notamment sur les compétences liées aux enjeux environnementaux, et ne se limite pas aux obligations légales. Cette formation vise à assurer que les élus sont bien préparés pour aborder les enjeux modernes de l'entreprise, particulièrement dans le domaine de la RSE, et à renforcer leur rôle dans la gouvernance de l'entreprise.

### → Moyens alloués

Afin de garantir une participation effective des élus, l'entreprise va au-delà des prescriptions légales en matière de moyens alloués. Cela inclut un **crédit d'heures, des budgets dédiés, ainsi que des effectifs suffisants** pour permettre aux élus de remplir leur mission efficacement, assurant ainsi une représentation de qualité et un dialogue social renforcé.

### → Veille sociale

Une veille sociale est également mise en place pour **suivre de manière proactive l'évolution des pratiques sociales et des normes légales**, afin d'assurer que l'entreprise reste à la pointe des évolutions réglementaires et anticipe les éventuels ajustements nécessaires en matière de gestion des ressources humaines, de dialogue social et de conformité juridique.

**Toutes ces mesures et politiques illustrent l'engagement d'Action Logement Services à promouvoir un environnement de travail respectueux. A noter qu'une feuille de route RSE RH pluriannuelle a été élaborée fin 2024 afin de renforcer et compléter ces actions.**

## Autres politiques

### → Prévention contre les accidents du travail

Action Logement Services a mis en place un système de gestion visant à préserver la santé et la sécurité de ses collaborateurs et à prévenir les risques professionnels. Ce dispositif repose sur une démarche de prévention, combinant l'identification, l'évaluation et la maîtrise des risques professionnels, ainsi que des actions de prévention adaptées aux activités et aux conditions de travail des salariés. Les risques professionnels sont analysés de manière régulière et formalisés dans le cadre du **Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels**, permettant de définir et de suivre des actions de prévention ciblées dans le Plan Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail.

La **politique de santé et de sécurité** d'Action Logement Services s'inscrit également dans une démarche globale de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), incluant des actions spécifiques de prévention des risques psychosociaux. Elle s'appuie notamment sur la formation des managers et des collaborateurs à la prévention des risques, la sensibilisation aux situations de stress, de mal-être et de handicap, ainsi que sur des dispositifs d'accompagnement et de soutien mobilisant des ressources internes et externes. Ces actions visent à réduire les impacts négatifs sur la santé physique et mentale des salariés et à renforcer un environnement de travail sûr et respectueux.

La mise en œuvre et le suivi de cette politique reposent sur l'implication des équipes RH, des managers et des instances représentatives du personnel, et s'appuient sur des indicateurs de suivi relatifs à la santé et à la sécurité au travail, tels que les accidents du travail. Ces éléments permettent à Action Logement Services d'évaluer l'efficacité de son système de gestion, d'ajuster les actions de prévention et d'inscrire la santé et la sécurité des collaborateurs dans une logique d'amélioration continue.

## Interaction avec les effectifs propres

### Processus d'interaction au sujet des incidences avec les effectifs de l'entreprise et leurs représentants

Action Logement Services prend en compte l'**avis de ses collaborateurs pour orienter ses décisions**, notamment lorsqu'elles ont un impact sur les équipes. Cette écoute se manifeste à travers différents canaux de dialogue, formels et informels, qui permettent d'établir un lien constant entre les équipes et la direction.

Les échanges ont lieu de manière directe, notamment entre les salariés et leurs managers ou leur responsable RH de proximité, qui jouent un rôle essentiel de **relais et d'écoute**. Cette proximité permet de capter au plus près les attentes et les besoins du terrain. En complément, des interactions structurées sont organisées via différents comités internes (Comex, Comités de Direction, Réunion de services...) , qui abordent des sujets transversaux ou spécifiques liés aux conditions de travail, à l'organisation, ou encore à la conduite du changement.

Le **dialogue social** constitue également un levier majeur d'expression des points de vue des salariés, à travers les représentants du personnel, régulièrement consultés et associés aux réflexions sur les évolutions de l'entreprise. Des dispositifs de consultation plus larges sont également mis en œuvre, comme l'envoi de questionnaires ciblés ou de baromètres sociaux, permettant de recueillir de manière anonyme les ressentis et attentes des équipes sur des thématiques variées.

Des sessions appelées « **sessions de la transformation** » sont organisées tous les 2 mois pour présenter les grands projets de l'entreprise, leur état d'avancement et leur impact potentiel sur l'organisation. Ces moments sont conçus comme des temps d'échange ouverts, où les collaborateurs peuvent poser leurs questions et faire part de leurs retours. Par ailleurs, plusieurs supports internes, tels que l'intranet ou le **journal d'entreprise « Actuals »**, diffusent régulièrement des informations sur la vie de l'entreprise et permettent de maintenir un lien constant avec les salariés.

Pour **évaluer l'efficacité de ces dispositifs d'interaction**, Action Logement Services s'appuie sur plusieurs **indicateurs** : l'analyse des résultats des enquêtes internes, le suivi des actions mises en œuvre à la suite des retours exprimés, ainsi que les accords conclus avec les représentants du personnel. La participation active des salariés à ces différentes démarches est également un signe de leur engagement et de la pertinence des dispositifs mis en place. Cette approche permet à l'entreprise de renforcer la cohérence entre ses décisions stratégiques et les attentes de ses collaborateurs.

Une attention particulière est portée aux **collaborateurs susceptibles d'être plus vulnérables ou marginalisés**, tels les travailleurs en situation de handicap. Pour mieux comprendre leurs points de vue, l'entreprise met en place des dispositifs spécifiques comme des échanges avec les référents diversité ou handicap, ainsi qu'un suivi individualisé par les RH de proximité. Ces actions visent à identifier d'éventuelles difficultés, adapter les politiques internes en conséquence, et garantir un environnement de travail inclusif et équitable pour tous.

## Description Comité Social et Economique (CSE)

En continuité avec les exercices précédents, 2025 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. La communication interne de la DRH est relayée par « UTILES » (l'Intranet Groupe), newsletters « RH » de l'UES, « Mon Quotidien RH » (MQRH) et des webinars.

S'agissant du fonctionnement des instances représentatives du personnel au sein de l'UES, sur l'exercice, dans le cadre d'informations - consultations auprès du CSE et avec l'appui, pour certaines d'entre elles des Commissions (nationales ou régionales) du CSE de l'UES, des projets d'évolution découlant des orientations stratégiques ont été engagés. Ces projets s'articulent autour de **4 thématiques** :



Présence d'Action Logement dans les territoires : implantations / sites d'Action Logement Services)



Ressources humaines : métiers



Fonctionnement : organisation / déploiement



Orientations stratégiques, politique sociale, situation économique et financière

Fin 2023, des élections professionnelles ont été organisées en vue du renouvellement des membres du CSE. Une fois le CSE installé, les compositions des différentes commissions, tant nationales que régionales, ont été renouvelées en 2024. Par ailleurs, les délégations syndicales sont également recomposées.



En 2025, le dialogue social avec les délégués syndicaux est marqué par la conclusion de 2 accords et 7 avenants pour l'UES, pour lesquels la négociation est engagée ou initiée au cours de l'année :

- Accord relatif à la **Négociation Obligatoire 2025** – 21 février 2025
- Accord relatif aux **astreintes** au sein de l'UES – 10 juin 2025
- Avenant n° 1 à l'accord à la **Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et la Mixité des Métiers** – 13 juin 2025
- Avenant n° 2 à l'accord relatif au **télétravail** et au travail délocalisé – 13 juin 2025
- Avenant n° 6 sur la **reconnaissance de l'UES** – 16 juin 2025
- Avenant n° 2 à l'accord **intérêtressement** 2023-2025 – 27 juin 2025
- Avenant n° 1, 2, 3, 4 de prolongation de l'accord relatif à la **Mixité, la Diversité et l'Égalité des Chances** – 13 juin, 29 septembre, 11 octobre et 28 novembre 2025

**Les actions menées en 2025 s'inscrivent dans la volonté de consolidation d'un socle social homogène pour l'ensemble des salariés de l'UES.**

# Procédures mises en place pour couvrir les enjeux « effectifs de l'entreprise »

## Procédures de réparation des incidences négatives et canaux permettant aux effectifs de l'entreprise de faire part de leurs préoccupations

Afin de couvrir les enjeux relatifs à ses effectifs, Action Logement Services a mis en place des **procédures et des canaux formalisés permettant aux collaborateurs de faire part directement de leurs préoccupations, besoins ou réclamations, et d'obtenir une réponse appropriée**. Ces dispositifs visent à prévenir et traiter les impacts sociaux négatifs, à renforcer la confiance des collaborateurs et à garantir un environnement de travail sûr, respectueux et équitable.

Les collaborateurs disposent de **plusieurs canaux complémentaires** pour exprimer leurs préoccupations. Ils peuvent s'adresser directement à leurs managers et aux RH de proximité, qui jouent un rôle central dans l'écoute, l'orientation et le traitement des situations individuelles ou collectives. Les représentants du personnel constituent également un canal privilégié de remontée des préoccupations, dans le cadre du dialogue social et des instances représentatives.

Par ailleurs, Action Logement Services dispose d'un **mécanisme structuré de traitement des griefs et réclamations**, incluant un dispositif de signalement et de lignes d'alerte internes, accessible à l'ensemble des collaborateurs. Ce dispositif permet de signaler, y compris de manière anonyme sous conditions, des situations telles que des faits de harcèlement, de discrimination, de souffrance au travail ou tout autre manquement aux règles internes ou au code de conduite. Les signalements sont traités selon des procédures formalisées garantissant la confidentialité, la protection des lanceurs d'alerte et la conformité au cadre réglementaire, notamment en matière de protection des données personnelles. La Direction des Ressources Humaines est directement impliquée dans le traitement des alertes à caractère social, en lien avec les directions concernées le cas échéant.

Action Logement Services veille à la **disponibilité et à l'accessibilité de ces canaux sur le lieu de travail** en s'appuyant sur plusieurs leviers : intégration des procédures dans les documents internes de référence (règlement intérieur, chartes et procédures), diffusion de l'information via les supports internes, et relais par les équipes RH et les managers. Ces dispositifs sont conçus pour être facilement mobilisables par les collaborateurs, quels que soient leur fonction ou leur localisation.

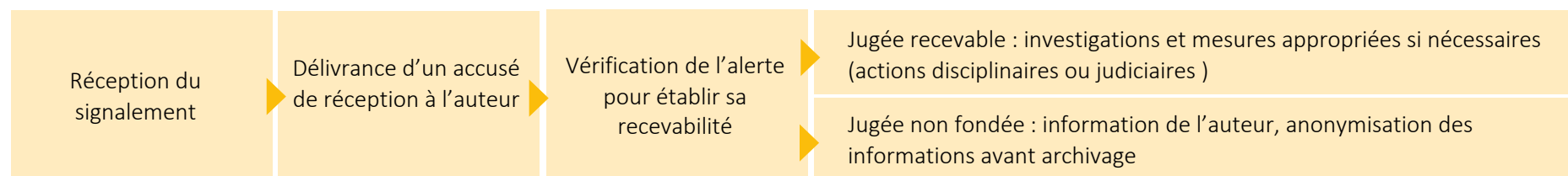
L'efficacité de ces canaux est évaluée à travers différents éléments, notamment le **suivi des signalements et réclamations traités, l'analyse de leur nature et des délais de prise en charge**, ainsi que le **retour d'expérience** issu du dialogue social et des échanges avec les représentants du personnel. Ces éléments permettent à Action Logement Services d'apprécier le niveau de connaissance, de confiance et d'utilisation de ces dispositifs par les collaborateurs, et d'ajuster, le cas échéant, les procédures et actions mises en place.

## Procédures de gestion des plaintes

Action Logement Services a mis en place un mécanisme de traitement des plaintes, spécifiquement destiné à la **gestion des signalements internes relatifs à des problèmes professionnels, y compris les cas de souffrance au travail, de harcèlement, de discrimination et autres comportements non éthiques**. Cette procédure, en conformité avec le décret n° 2017-564 du 19 avril 2017, vise à permettre aux salariés et intervenants externes d'Action Logement de signaler de manière confidentielle, désintéressée et de bonne foi des faits graves, tels que des crimes, violations de la loi, menaces pour l'intérêt général ou comportements contraires au code de conduite du Groupe.

Le dispositif est supervisé par le comité de déontologie et animé par la Direction de la Déontologie du Groupe. Pour les alertes liées à des questions de souffrance au travail ou de discrimination, la Direction des Ressources Humaines joue un rôle central dans le traitement. Les autres alertes sont gérées par différentes directions selon le type d'entité concernée (Conformité, Audit et Risques, etc.).

Le processus de signalement repose sur un dispositif dématérialisé où l'auteur peut soumettre des informations et documents permettant d'étayer les faits. Des signalements anonymes sont également acceptés, mais uniquement lorsque les éléments sont suffisamment détaillés pour permettre une enquête sérieuse.



↳ délai de 3 jours ouvrés ↵

Action Logement Services veille à la **protection des lanceurs d'alerte**, garantissant la confidentialité de leur identité et les protégeant contre toute forme de sanction ou de discrimination. En cas de signalement abusif, des mesures légales peuvent être prises contre l'émetteur de l'alerte.

Enfin, les données collectées dans le cadre de ce dispositif sont traitées conformément à la législation sur la protection des données personnelles (RGPD). Seules les informations strictement nécessaires au traitement des alertes sont recueillies, et des mesures sont prises pour garantir leur confidentialité et leur sécurité.

Action Logement Services dispose également d'une **procédure pour traiter spécifiquement les cas de harcèlement**. Lorsqu'un cas est signalé, seul le Directeur Général ou le DRH peut lancer l'enquête. Des mesures conservatoires sont prises pour protéger les personnes concernées. La délégation d'enquête, composée de référents du CSE et de la direction, analyse la situation par des entretiens confidentiels.

**Ces procédures témoignent de l'engagement de l'entreprise à offrir un environnement de travail sûr et respectueux, en accord avec les législations en vigueur. Elles visent à gérer efficacement les différentes plaintes tout en garantissant l'équité et la confidentialité pour toutes les parties impliquées**

L'ensemble des procédures est disponible pour tous les collaborateurs sur les 2 supports Extranet de l'entreprise. Par ailleurs un réseau de Référents RH de proximité et de représentants du personnel permet d'assurer un suivi efficace et une gestion équitable des situations de plaintes et harcèlement.

## Actions concernant les effectifs propres

Dans le cadre de sa démarche de durabilité, Action Logement Services a défini et déployé un ensemble d'actions et de ressources visant à gérer les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels identifiés pour ses collaborateurs à l'issue de l'analyse de double matérialité. Ces IRO portent principalement sur :

- les conditions de travail
- la santé et la sécurité
- le climat social
- l'employabilité
- l'engagement des salariés
- l'inclusion
- l'égalité des chances

Les actions mises en œuvre en 2025, ainsi que celles planifiées à court et moyen terme, constituent des leviers structurants de gestion de ces enjeux.

Afin de **prévenir les impacts négatifs potentiels sur les conditions de travail et le climat social**, et de limiter les risques de tensions sociales ou de conflits collectifs, Action Logement Services a renforcé ses **dispositifs de dialogue social et de gouvernance sociale**. En 2025, l'entreprise s'appuie sur :

- une consultation régulière des instances représentatives du personnel
- l'élaboration et le suivi d'accords collectifs
- l'optimisation des outils de pilotage du dialogue social, notamment la base de données économiques, sociales et environnementales.

Les ressources mobilisées pour ces actions combinent des ressources financières, notamment dédiées à la formation et des ressources non monétaires, en particulier le capital humain, à travers l'expertise des équipes RH, l'implication managériale et le temps consacré aux échanges sociaux. Ces actions, engagées en 2025, sont appelées à être poursuivies et renforcées dans les feuilles de route RH et RSE 2025-2026.


Par ailleurs, afin de gérer les impacts liés à la santé physique et mentale des collaborateurs et de réduire les risques d'absentéisme, de désengagement ou de baisse de performance, Action Logement Services déploie des **actions structurantes en matière de santé, de sécurité et de qualité de vie et des conditions de travail**. En 2025, ces actions incluent notamment des actions de formation, l'organisation d'ateliers de codéveloppement et des actions de sensibilisation aux risques professionnels. Les ressources allouées à ces actions reposent sur des investissements financiers dédiés aux formations et outils de sensibilisation, ainsi que sur des ressources non monétaires, notamment l'implication des managers, l'expertise des équipes RH et le temps de travail consacré aux démarches de prévention. Ces dispositifs sont déployés en 2025 et inscrits dans une logique de continuité et d'élargissement sur les exercices suivants.

En matière d'employabilité et de développement des compétences, Action Logement Services a identifié des risques liés à l'évolution des métiers et à l'obsolescence des compétences, mais également des opportunités en termes de fidélisation, de mobilité interne et d'attractivité employeur. Pour y répondre, l'entreprise déploie en 2025 des **actions d'accompagnement des parcours professionnels**, notamment à travers des dispositifs de multiple parcours de formation et l'alignement des dispositifs RH avec les projets de transformation de l'entreprise. Ces actions mobilisent à la fois des ressources financières, dédiées aux outils et à l'ingénierie RH, et des ressources non monétaires, en particulier le capital humain, via l'expertise des équipes RH, l'implication des managers et la participation active des collaborateurs. Elles visent à transformer les risques identifiés en opportunités durables pour l'entreprise et ses salariés.

Enfin, Action Logement Services intègre dans ses politiques RH la **gestion des impacts sociaux susceptibles d'affecter certaines catégories de collaborateurs, notamment en matière d'inclusion, d'égalité des chances et de prise en compte des situations de vulnérabilité**. Les actions mises en œuvre en 2025 visent à prévenir les risques d'exclusion ou d'inégalités et à renforcer les opportunités d'engagement et de cohésion interne. Elles reposent sur des dispositifs d'accompagnement individualisé, le suivi de proximité assuré par les équipes RH et l'intégration de ces enjeux dans les politiques et accords internes. Les ressources mobilisées sont principalement non monétaires, à travers le capital humain et l'organisation interne, complétées par des ressources financières ciblées lorsque nécessaire. Ces actions contribuent à la maîtrise des impacts sociaux et à la création de valeur sociale durable pour Action Logement Services.

## Evaluation de l'efficacité des actions et initiatives en termes de résultats pour ses effectifs

Afin de gérer ses impacts, risques et opportunités matériels liés à ses collaborateurs, Action Logement Services définit des **cibles qualitatives et quantitatives** relatives à son propre effectif. Ces cibles portent notamment sur **l'amélioration des conditions de travail, la santé et la sécurité, l'engagement des salariés, le dialogue social, l'inclusion et l'égalité des chances**. Elles s'appuient sur le suivi d'indicateurs RH et sociaux, tels que les caractéristiques des effectifs, la couverture par des accords collectifs, le taux de rotation du personnel ou les indicateurs relatifs à la santé et à la qualité de vie au travail, complétés par des objectifs qualitatifs inscrits dans les politiques et feuilles de route RH.


Dans le cadre du processus de définition et d'ajustement de ces cibles, Action Logement Services s'appuie sur un **dialogue structuré avec ses collaborateurs et leurs représentants**. Les instances représentatives du personnel sont régulièrement consultées sur les orientations sociales, les accords collectifs et les dispositifs impactant les conditions de travail. Ce dialogue est complété par des dispositifs de consultation plus larges, tels que des enquêtes internes et baromètres sociaux, permettant de recueillir les attentes et retours des salariés. Les enseignements issus de ces échanges contribuent à éclairer la pertinence des cibles retenues et à orienter les priorités d'action de l'entreprise en matière sociale (voir Feuille de route RH / Ambition 5 "être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et de nos parties prenantes"  [p.34](#) ).


## Caractéristiques des salariés d'Action Logement Services

### Description de la masse salariale

Les données sociales présentées sont compilées à partir des systèmes d'information RH d'Action Logement Services, sur la base des effectifs relevant du périmètre de reporting défini pour l'exercice. Les données quantitatives sont collectées à la date de clôture de la période de reporting ou calculées en moyenne sur l'exercice, selon la nature de l'indicateur, et font l'objet de contrôles de cohérence par les équipes RH. Les données qualitatives reposent sur les politiques, procédures et dispositifs effectivement en vigueur au cours de l'exercice.

L'équivalent temps plein (ETP) correspond à une unité de mesure permettant d'exprimer les effectifs en tenant compte du temps de travail contractuel. Un salarié à temps plein est comptabilisé pour 1 ETP, tandis qu'un salarié à temps partiel est comptabilisé au prorata de son temps de travail par rapport à la durée légale ou conventionnelle applicable. Les hypothèses de calcul sont appliquées de manière homogène sur l'ensemble du périmètre afin d'assurer la comparabilité des données dans le temps.

Sexe	Nombre de salariés (effectifs)
Féminin	2072
Masculin	568
<b>Total Salariés</b>	2640 

 Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

## Informations sur les salariés par type de contrat, ventilées par sexe (effectifs ou ETP)

Femme	Homme
<b>Nombre de salariés (effectif / ETP)</b>	
2072	568
<b>Nombre de salariés permanents (effectif / ETP)</b>	
1794	488
<b>Nombre de salariés temporaires (effectif / ETP)</b>	
278	80
<b>Nombre de salariés à temps partiel (effectif / ETP)</b>	
200	8

## Taux de rotation du personnel pour la période de référence

Le taux de rotation des salariés en CDI est un indicateur clé qui mesure le nombre de départs volontaires ou non, tels que les licenciements, départs en retraite ou décès, rapporté aux effectifs totaux en CDI sur l'année.

## Taux de postes CDI pourvus en interne

**+ de 40%** des entrées sur des postes en CDI pourvues par des mobilités internes

**255** entrées en CDI dont :

- **104** mobilités internes
- **151** recrutements externes ou transformation de CDD en CDI)

2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
5,54%	5,18% ✓

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

**25%** des recrutements externes réalisés sur des emplois de 1<sup>er</sup> niveau

- conseillers client
- conseillers locatif
- chargés d'instruction prêts et aides)

## Négociation collective et dialogue social

Pourcentage de l'ensemble de ses employés couverts par des conventions collectives

2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
2641	2640

## Métrique de diversité

Description de l'encadrement supérieur\*

	2024 (Année de référence)		2025 (Année de reporting)	
	nb	%	nb	%
Femmes	6	24%	5 ✓	22%
Hommes	19	76%	18 ✓	78%

\*Selon la Convention Collective Nationale de l'entreprise (CCN des Sociétés Financières) les coefficients 850 et 900 sont utilisés pour classer les postes dans la catégorie de l'encadrement supérieur. Ces coefficients définissent des niveaux de responsabilité, d'expertise et d'autonomie associés à des postes de gestion et de direction au sein des entreprises du secteur financier.

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

### Signature des accords de mixité, diversité et égalité des chances

Dans le cadre de notre engagement pour l'égalité de genre et la rémunération équitable, un accord relatif à la Mixité, Diversité et Égalité des Chances entre la direction des Ressources Humaines, les managers et les instances représentatives du personnel a été signé en 2022. Cet accord marque la volonté de garantir une égalité professionnelle réelle entre les femmes et les hommes au sein de l'organisation. Cet accord est en cours de renégociation.

## Personnes en situation de handicap

Pourcentage des salariés qui sont des personnes handicapées, sous réserve des restrictions légales en matière de collecte de données

2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
6.83%	8.30%

## Formation et développement des compétences

Pourcentage d'employés ayant participé à des évaluations régulières de performance et de développement de carrière

2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
94,27%	98%

Nombre moyen d'heures de formation

2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
24	13

## Métrique de santé et de sécurité

Effectifs couverts par son système de gestion de la santé et de la sécurité

2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
100%	100%

Maladies professionnelles

	2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
<b>Nombre de décès dus à des accidents professionnels</b>	0	0
<b>Nombre de décès dus à des maladies professionnelles</b>	0	0

## Accidents du travail

	2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
<b>Accidents du travail comptabilisables en nombre</b>	21	23
<b>Taux d'accidents du travail</b>	4,54%	4,83%

Le taux d'accidents du travail se calcule comme le rapport entre le nombre d'accidents du travail avec arrêts rapporté au nombre d'heures travaillées \* 1 000 000.

## Métrique de rémunération (écart de rémunération et rémunération totale)

	2024 (Année de référence)	2025 (Année de reporting)
<b>Écart de rémunération entre les femmes et les hommes</b>	22,4%	21,3 % ✓
<b>Ratio de rémunération annuelle</b>	492,8%	480,8% ✓

Périmètre : salariés présents en décembre de l'année considérée

Ecart de rémunération = (Salaire moyen des hommes – salaire moyen des femmes) / salaire moyen des hommes

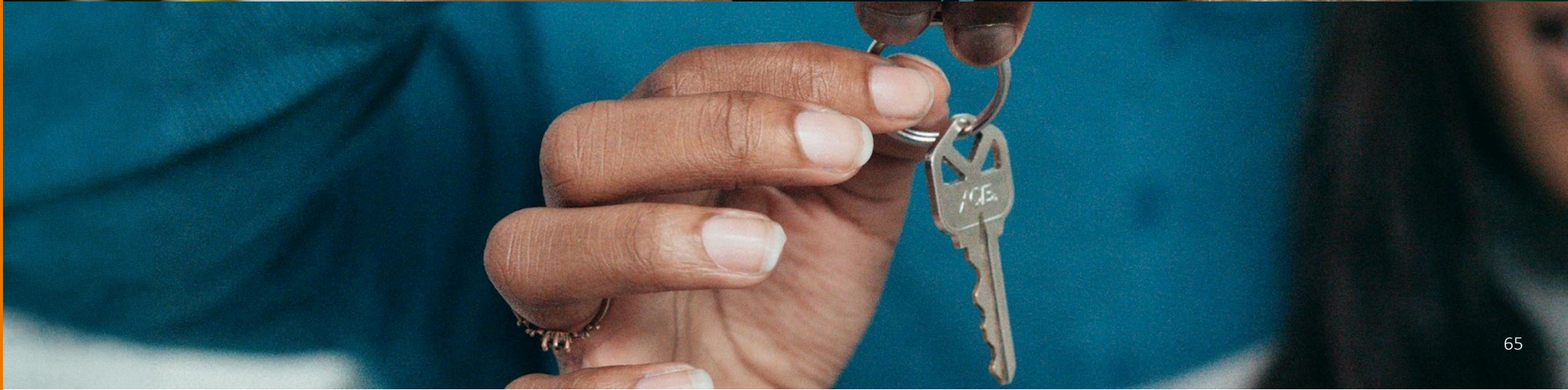
Ratio de rémunération = rémunération annuelle maximale / médiane des rémunérations annuelles

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

# Consommateurs et utilisateurs finals

5

- Description des politiques adoptées pour gérer les questions de durabilité importantes [p.66](#)
- Prise en compte des points de vue des consommateurs et utilisateurs finaux pour l'élaboration des politiques [p.76](#)
- Canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [p.78](#)



# Description des politiques adoptées pour gérer les questions de durabilité importantes



Action Logement Services, acteur reconnu de l'économie sociale et solidaire et d'utilité sociale, poursuit un objectif d'intérêt général en proposant une gamme de services et de produits destinés à accompagner les salariés dans leur parcours résidentiel. L'offre mobilise des solutions visant à générer des **impacts positifs à destination de nos consommateurs et utilisateurs finaux**, personnes physiques comme personnes morales.

## Une offre de services dédiée aux personnes physiques



les services locatifs



le conseil en financement et en accession



le service d'accompagnement social ouvert aux personnes salariées en difficulté dans leur parcours résidentiel

Ces services sont assurés par des conseillers spécialisés présents sur l'ensemble du territoire.



Les services locatifs

Ils sont ouverts aux salariés des secteurs privé et agricole via 2 principales plateformes mettant à disposition une **large gamme de logement**, répondant aux différents profils et problématiques des demandeurs :



la plateforme AL'in

permet aux salariés demandeurs de se positionner sur les offres de **logements sociaux** mis à disposition d'Action Logement Services par les bailleurs.



la plateforme logement

propose des **logements pérennes dans les parcs privé et intermédiaire** ainsi que des **logements temporaires**, destinés à accueillir des salariés pour une durée déterminée.

977.535 demandeurs actifs

122.975 salariés logés

← À fin 2025 →

300.397 demandeurs inscrits

10.500 attributions réalisées

## > Le conseil en financement et en accession

Il permet aux salariés bénéficier de conseils pour le financement de leur projet d'acquisition. Il s'adresse aux salariés :

- des entreprises du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus et
- d'une entreprise du secteur agricole de 50 salariés.

Il permet d'**accompagner de manière personnalisée et gratuite** les salariés dans leur projet d'achat de logement et principalement de résidence principale. Ce service permet l'élaboration d'un plan de financement adapté incluant les différentes aides proposées, dans le respect de la réglementation bancaire et financière. Cette analyse confidentielle de la situation du salarié peut permettre une acquisition en toute sécurité, et en toute transparence et objectivité sur la faisabilité du projet.



## > Le service d'accompagnement social

Ouvert aux **personnes salariées en difficulté** dans leur parcours résidentiel, ce service est délivré par un conseiller social d'Action Logement Services ou par un organisme partenaire. Il est centré sur les problématiques de maintien et d'accès au logement. Il s'agit d'un **service d'accueil, de diagnostic social et de conseil**, dont l'objectif est de proposer et mettre en œuvre des aides et services adaptés à la résolution des difficultés de logement rencontrées par ces personnes.

Le public concerné comprend principalement :

- les salariés des entreprises du secteur privé non agricole de 10 salariés et 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 devront justifier d'un nombre d'heures minimal de mission sur les 12 derniers mois, fixé par Action Logement Services.
- le salarié, quels que soient le secteur et la taille de son entreprise, son contrat de travail, son ancienneté dans l'entreprise, lorsqu'il est confronté à :
  - soit un aléa naturel relevant de la loi, susceptible d'avoir des effets catastrophiques, pris en compte dans les Plans de Prévention des Risques Naturels Prévisibles (tels que précisés dans la circulaire ministérielle relative à la constitution des dossiers concernant des demandes de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle du 19/05/1998), et/ou à un événement climatique de type cyclone, ouragan, tempête et tornade ayant fait l'objet d'un arrêté de catastrophe naturelle.
  - soit une catastrophe technologique constatée, en cas de survenance d'un accident rendant inhabitables plus de 500 logements. L'état de catastrophe technologique doit être déclaré par le Gouvernement via la publication d'un arrêté dans le Journal Officiel.

**36.990** personnes prises en charge  
(1<sup>ers</sup> contacts effectifs)  
dont **1.216** accompagnements de  
victimes de violences intrafamiliales  
et **3.011** ménages en fin  
d'hébergement ou sans-abri

**21.514** salariés en difficulté  
accompagnés, dans le cadre  
d'un plan d'action formalisé par  
la signature d'une engagement  
réciproque

**6.633** missions  
d'accompagnement social  
complémentaires  
**24.671** diagnostics réalisés

**10.233** aides financières  
mobilisées = 30.3 M€  
à destination de 8 650  
ménages en difficulté



- **3.006** aides à l'hébergement → **6.3 M€**
- **676** aides à l'accès au logement locatif → **947,5 K€**
- **6.313** aides sur les charges liées au logement → **14.3 M€**
- **238** prêts refinancement → **8.7 M€**

# Une offre de produits qui s'adresse aux personnes physiques et/ou aux personnes morales

## Offre de produits aux personnes physiques

L'offre de produits aux personnes physique d'Action Logement Services est élaborée et régulièrement adaptée pour permettre d'accompagner prioritairement les salariés dans leurs projets de parcours résidentiel, selon un des principes fondateurs de la PEEC, à savoir :



**Trouver un logement**



**Démarrer dans la vie active**



**Acheter un bien immobilier**



**Financer des travaux**



**Investir dans l'immobilier**



**Faire face une difficulté de logement**

Ces produits peuvent prendre la forme de **prêt**, de **subvention** ou de **garantie**.

### > Prêts

#### Prêts à la consommation

Article L.312-16 et suivants du Code de la consommation

- avance LOCA-PASS : prêt sans intérêt destiné à couvrir en tout ou partie le dépôt de garantie exigé par le propriétaire à l'entrée dans les lieux du locataire
- prêt Travaux pour le financement de travaux d'amélioration de la résidence principale, y compris dans les parties communes des copropriétés ou d'un logement locatif
- aide sur charges liées au logement locataire / propriétaire : prêts déterminés au regard de l'évaluation sociale et budgétaire réalisée par le conseiller social Action Logement Services
- aide au refinancement immobilier propriétaire
- aides pour l'accès au logement locatif

#### Prêts immobiliers

Article L.313-16 et suivants du Code de la consommation

- prêt accession : en France métropolitaine et dans les DROM
- dans les territoires ultra-marins : nombreux prêts spécifiquement définis pour proposer des modalités financières adaptées aux caractéristiques des besoins des habitants. Ainsi, des financements participent à la régularisation foncière de construction informelles, aux travaux d'acquisition-amélioration ou de réhabilitation du bâti ou à l'achèvement des logements

## > Subventions

Les aides délivrées sous forme de subvention par Action Logement Services ont pour objectif principal de faciliter l'accès au logement de salariés d'entreprises privées et de porter un **effet maximal d'utilité sociale**.

Actuellement, 2 principales catégories de public sont accompagnées par ces subventions :

- les **jeunes, alternants entrant dans la vie active**, grâce à l'aide Mobil-jeune : cette aide participe pour toute ou partie du loyer d'un jeune de moins de 30 ans en contrat d'alternance ayant déménagé d'au moins 70 km à l'occasion de son entrée en contrat d'alternance
- les **salariés faisant face à une difficulté** de logement, difficulté de s'y maintenir ou de retrouver un logement adapté à leur situation familiale et/ou financière

Les **aides accordées dans le cadre de l'Accompagnement social** peuvent être délivrées sous forme de subvention lorsque les capacités financières du salarié ne permettent pas le remboursement d'un prêt sans que ces aides perdent une utilité sociale évidente.

Depuis l'été 2024 et après une expérimentation de plusieurs années, il a été mis en place une autre catégorie de subvention : l'**aide Louer pour l'Emploi** inscrite dans une offre de services à destination de bailleurs et des locataires, s'adresse simultanément à ces 2 publics afin de participer pour tout ou partie aux frais d'entrée dans un logement lors de la signature du bail.

## > Garanties



Visale est un dispositif dématérialisé de sécurisation locative, proposé sous la forme d'un contrat de cautionnement par Action Logement Services. Ce contrat, régi par l'article 22-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989, est signé lors de la conclusion d'un bail d'habitation avec un locataire titulaire d'une certification appelée « visa ».

Entièrement gratuit, Visale exclut toute autre garantie de même nature pendant la période couverte, y compris pour les étudiants et les alternants. Il couvre les loyers et charges impayés, ainsi que, uniquement pour le parc privé, les dégradations locatives. Ce dispositif s'adresse aux ménages entrant dans un logement, en fonction de leur niveau de solvabilité.

## Offre de produits à destination des personnes morales

L'offre de financement aux personnes morales d'Action Logement Services est élaborée et régulièrement adaptée pour **répondre à 2 objectifs** :

- **développer une offre diversifiée de logements adaptés**, innovants, de qualité, répondant aux normes de performances énergétiques et de respect de l'environnement
- **participer à la dynamique des territoires** en réduisant les écarts de développement, et en favorisant la cohésion sociale, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et dans les villes moyennes

Afin de remplir cette mission d'utilité sociale aux côtés de ses partenaires, Action Logement Services propose **divers financements** aux personnes morales afin de concrétiser la réalisation d'**opérations de construction ou de rénovation de logements**. Son rôle est également de participer, avec les bailleurs, à la **commercialisation des logements réservés auprès des salariés** des entreprises. Action Logement Services a également défini des critères de priorisation de ces opérations pour l'octroi des financements : l'adéquation aux besoins de logement des salariés et l'appréciation de la qualité et de l'impact environnemental de l'opération, notamment.

## > Dispositifs d'intervention

- **Financements de Droit Commun :** soutien au développement du logement social et intermédiaire dans tous les territoires.



- **Action Cœur de Ville :** accompagnement de 244 collectivités dans leurs projets de revitalisation des centres-villes anciens.



- **Programmes de Renouvellement Urbain :** diversification de l'habitat des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) en accompagnant leur développement fonctionnel et économique, dans l'objectif de favoriser la mixité sociale.

- **Innovation et Ingénierie Territoriale :** soutien financier de projets d'introduction d'un produit, d'un service ou d'un procédé nouveau pour un territoire, une organisation ou un public donné. Etudes d'ingénierie territoriales réalisées en soutien à l'innovation dans les territoires ou permettront de mesurer l'impact et les potentiels de développement du Groupe sur les territoires.

- **Louer pour l'Emploi :** financement de travaux de réhabilitation ou de rénovation, y compris la rénovation énergétique de logements, dans l'objectif de favoriser la mobilisation du parc locatif privé. Cette mobilisation du parc locatif privé par l'offre Louer pour l'Emploi adressée aux bailleurs privés afin de répondre à des besoins localisés en zones tendues et lutter contre la vacance locative, a permis :

en 2025 →

**228** logements avec des prêts à la rénovation des logements pour **613 K€** participation à la gestion déléguée par subvention à hauteur de **1.066 K€**

## > Public bénéficiaire de ces financements

- Les maîtres d'ouvrage des opérations immobilières, titulaires d'un droit réel (titre de propriété, bail à réhabilitation, usufruit locatif...)
- Des bailleurs publics ou privés (OPH, ESH, COOP HLM, SEM, associations, fondations, SCI, collectivités territoriales, EPF, OFS, investisseurs privés Action Cœur de Ville ou Louer Pour l'Emploi, etc.)
- Au cours de l'année 2025, un public spécifique a été adressé par l'intermédiaire de la constitution d'une équipe dédiée : les travailleurs saisonniers, qu'ils relèvent du secteur du tourisme ou de l'agriculture, peuvent être ciblés parmi les financements de l'innovation et de l'ingénierie Territoriale

## > Opérations finançables

- Acquisition de terrains en vue de la construction de logements
- Démolition-reconstruction
- Construction de logements, acquisition en VEFA (« Vente en l'Etat Futur d'Achèvement »), acquisition en usufruit locatif, agrandissement
- Réhabilitation de logements locatifs
- Acquisition de logements ou d'immeubles, suivie ou non de travaux d'amélioration
- Etudes dans le cadre de l'ingénierie territoriale
- Acquisition de locaux ou d'immeubles en vue de leur transformation en logements
- Honoraires liés aux prestations mentionnées aux 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> alinéas de l'article 5-I de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989\*

## > Logements finançables

- Logements locatifs sociaux ou intermédiaires
- Logements locatifs privés
- Logements en accession sociale à la propriété

## > Types de financements

En fonction de leur localisation et de leurs caractéristiques, les opérations immobilières peuvent être financées en prêts ou en subventions :

### Prêts

- Les **prêts long terme** amortissables servent à financer les opérations immobilières éligibles présentées par les bailleurs et peuvent être à **taux variable**, adossés au Livret A, **ou à taux fixe**.
- Les **prêts court terme** à taux fixe peuvent être accordés en complément d'un prêt long terme ou d'une subvention

### Subventions

- Dans le cadre d'**Action Cœur de Ville** : Action Logement Services peut financer en subvention, en complément d'un prêt, les opérations immobilières pour les produits relatifs à la production de logements locatifs sociaux et intermédiaires et à la réhabilitation / restructuration de logements locatifs sociaux pour des opérations atteignant le niveau BBC (« bâtiment basse consommation ») Rénovation ou équivalent.
- Dans le cadre du dispositif **Louer pour l'Emploi** : Action Logement Services peut financer en subvention, en complément d'un prêt et d'une garantie de loyer Visale, les frais d'entrée dans les lieux facturés par des professionnels de l'immobilier dans le cadre de leur activité d'intermédiation locative.

**Dotations en fonds propres, souscriptions de titres participatifs ou subventions**, afin :

- d'accompagner la production d'une offre nouvelle à destination des salariés d'entreprises et de renforcer les fonds propres des organismes bénéficiaires
- de développer l'accès au logement des salariés par une offre nouvelle de logements locatifs sociaux ou intermédiaires à forte qualité environnementale, respectant les plafonds de ressources et de loyers
- d'améliorer la qualité énergétique ou la transformation de locaux non destinés à l'habitation du parc existant au profit des salariés locataires

**Garanties** pour les financements en Prêts locatifs intermédiaires (PLI) délivrés par la Banque Des Territoires (BDT)

Cette caution présente un caractère universel et peut être délivrée à l'ensemble des opérateurs du logement abordable, dès lors qu'ils bénéficient d'un financement en PLI délivré par la BDT (prêt foncier et/ou prêt bâti). L'objectif est de développer l'accès au logement des salariés par une offre nouvelle de logements locatifs intermédiaires produits en métropole et dans les territoires ultra-marins, en respectant les plafonds de ressources et de loyers.

## Axes d'intervention 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 Logements Services déployées par les 13 Délégations Régionales, participent à améliorer l'accès et les conditions de logement, ainsi qu'à agir en faveur du rééquilibrage des territoires par le lien emploi-logement.

Cette action se matérialise par :

- le **renforcement et renouvellement de l'offre de logement** par mobilisation massive de financements pour accompagner les opérateurs du logement dans la **production d'une offre nouvelle ou la mise à niveau de leur parc sur des secteurs d'intervention spécifiques**, permettant aux salariés aux revenus modestes et leurs familles de se loger, à toute étape de leur parcours résidentiel afin de faciliter leur mobilité professionnelle (financement de logements familiaux ordinaires mais également de logements en résidences sociales pour tout public pouvant s'adresser prioritairement aux jeunes actifs, saisonniers, travailleurs migrants, ...).

**81.399** droits de réservation ont été acquis en contrepartie des engagements financiers 2025, tous dispositifs confondus

dont **28.450** droits obtenus en contrepartie des dotations en fonds propres, souscriptions de titres participatifs ou subventions aux opérateurs

- **l'intervention en faveur de la mixité sociale**, qui se traduit par le 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), représentant en 2025 :

**77.295** logements cofinancés au total, tous dispositifs confondus  
(85 119 en 2024)

### Chiffres clés mixité sociale 2025

**19.812** contreparties foncières (en équivalents logements) dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU (en cumulé depuis le début du programme) – 19.726 en 2024

Financement de :

- **2.866** logements dans le cadre du programme ACV (accession sociale, locatif intermédiaire<sup>1</sup>, locatif privé) – 2.856 en 2024
- **8.522** logements intermédiaires au titre des financements bailleurs – 7.590 en 2024
- **228** logements du parc privé mobilisés dans le cadre de l'offre Louer Pour l'Emploi – 34 en 2024
- **9.655** logements en accession sociale à la propriété financés dans le cadre des conventions pluriannuelles NPNRU (en cumulé depuis le début du programme) – 8.349 en 2024

- la **contribution à la diversification de l'offre de logements** à travers :
  - La participation à la **revitalisation des villes moyennes**, dans le cadre du programme Action Cœur de Ville :

**1.4 md€** sur la période 2018 – 2022 afin de soutenir la création et la réhabilitation de **25.220** logements au sein de **1.950** opérations financées

Action Logement Services poursuit son intervention en 2<sup>ème</sup> phase du programme, dans le cadre de la Convention quinquennale 2023 - 2027, en mobilisant une enveloppe de 1 Md€ sur 4 ans 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. Pour ce faire, Action Logement Services 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...

<sup>1</sup> Logements locatifs à loyer intermédiaire au sein du parc public (PLS, PLI, LI)

- La participation à la politique de **renouvellement urbain** :

par sa contribution à l'attractivité et à la mixité des quartiers du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), Action Logement Services 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 **448 Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV)**. Cette politique impacte positivement le cadre de vie de 3 millions d'habitants.

Action Logement Services est le **financeur principal du NPNRU**, en apportant à l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) **10,1 Mds€ sur les 14,1 Mds€** des financements qu'elle alloue. En contrepartie de ces financements Action Logement Services obtient la mise à disposition gratuite d'emprises foncières (contreparties foncières) qu'elle transfère aux opérateurs et/ou filiales du Groupe (Foncière Logement et/ou ESH) afin qu'ils y réalisent des programmes immobiliers en accession sociale ou locatif libre au bénéfice des salariés.

Ces financements se répartissent :

en **subventions** : **6.8 Mds d'€**

versées à l'ANRU qui les répartit, après avis d'un comité d'engagement auquel participe Action Logement Services, entre les différents programmes et opérations. Ces subventions financent des opérations de logements (réhabilitation, reconstitution de l'offre de logements sociaux, résidentialisation, programme d'accession à la propriété...), mais aussi d'équipements ou d'espaces publics qui participent à la transformation des QPV et à l'amélioration de la qualité de vie.

en **prêts** : **3.3 Mds d'€**

qui financent des opérations immobilières de reconstitution de l'offre de logements sociaux (logements neufs hors QPV et en QPV) et de réhabilitation du parc social dans les QPV.

- la **prise en compte des besoins spécifiques des Outre-Mer** :

par la poursuite 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.

Pour soutenir ces objectifs, les dispositifs à destination des personnes morales ont conduit en 2025 à :

**4.019** logements cofinancés sur les territoires d'Outre-Mer  
dont 60 dans le cadre du programme ACV  
(3 813 en 2024, dont 105 dans le cadre du programme ACV)

- La **mobilisation du parc locatif privé par l'offre Louer pour l'Emploi** adressée aux bailleurs privés afin de répondre à des besoins localisés en zones tendues et lutter contre la vacance locative, a permis de mobiliser :

**228** logements en 2025 avec des prêts à la rénovation des logements pour **613 K€** et une participation à la gestion déléguée par subvention à hauteur de **1.066 K€** (175 K€ & 420 K€ en 2024)

- La **prise en compte des besoins spécifiques des travailleurs saisonniers** :

Dans de nombreux territoires, le logement constitue un frein majeur au recrutement des travailleurs saisonniers et fragilise les activités économiques. Pour répondre à cet enjeu, Action Logement a créé un pôle dédié, chargé de coordonner les actions en faveur du logement saisonnier. Sa mission : mieux comprendre les besoins, valoriser les initiatives locales, et accompagner chaque année **14 territoires** dans la mise en œuvre de solutions concrètes et le déploiement de projets adaptés. L'intervention d'Action Logement Services se traduit par l'accompagnement de projets en faveur du logement des travailleurs saisonniers, à différents stades de développement : exploration d'idées, expérimentation, déploiement, essaimage et/ou généralisation au sein du Groupe, en marge du fonds innovation.

Action Logement Services finance des projets dont les objectifs sont d'apporter des réponses à des besoins, et de favoriser le lien emploi - logement des travailleurs saisonniers autour des 5 axes d'intervention principaux :

**10** projets ont été accompagnés pour **3.065 K€**, permettant de cofinancer **300** logements et de mobiliser **195** places pour des saisonniers sur 25 ans

### Principales évolutions de l'offre aux personnes physiques et aux personnes morales, en 2025 :

- Intervention sur le territoire de **Saint-Martin** pour y développer une **offre de services supplémentaire** pour les salariés de la Collectivité de Saint Martin, et pour développer une offre supplémentaire de logement abordable
- Elargissement de l'éligibilité aux aides personnes physiques pour les **usagers des ESAT** ayant signé un contrat de soutien et d'aide par le travail
- Evolution de la **loi de décaissement pour les prêts amortissables** (déblocage en 2 temps : 60% à l'engagement / 40% au solde) afin de faciliter et d'optimiser le pilotage de la trésorerie d'Action Logement Services, d'améliorer le suivi des réservations locatives (1<sup>ers</sup> tours notamment), et de justifier du niveau de performance environnementale
- Introduction d'une intervention au titre de la levée d'option d'achat du foncier dans le cadre d'un PASS-FONCIER en bail à Construction par l'intermédiaire d'un prêt dénommé le **prêt Pleine Propriété**
- Dans le cadre du programme **Action Coeur de Ville, rehaussement des seuils de financement de travaux** jusque 1 500 € du m<sup>2</sup> de surface habitable si nécessaire pour mieux accompagner les opérateurs intervenant en cœur de ville, et intégration, sous certaines conditions, de travaux relatifs à la démolition et à la végétalisation des opérations immobilières dans l'assiette de financement

# Prise en compte des points de vue des consommateurs et utilisateurs finaux pour l'élaboration des politiques

## Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux

Les points de vue des consommateurs et utilisateurs finaux sont recueillis à travers différents dispositifs. Un système d'amélioration continue permet d'en tenir compte et d'améliorer nos dispositifs, services et plus généralement l'expérience de nos interlocuteurs.

Cette activité est gérée au sein de la Direction Générale Adjointe Entreprises, Offre aux Salariés & Développement et plus précisément à la Direction Ecoute et Relation Clients.

Le système d'amélioration continue repose sur deux dispositifs permettant de prendre en compte les retours clients « à chaud » et d'animer le comité d'amélioration continue hebdomadaire :

- **l'écoute client** (qualité perçue : enquêtes, réclamations, gestion des avis...)
- la **qualité délivrée** (mesurée selon nos standards)



Le dispositif d'écoute est composé :

→ **Des enquêtes de satisfaction barométriques** auprès de nos différentes parties prenantes (salariés, entreprises, bailleurs) aux moments-clés de la relation (entrée en relation, post-RDV, post-visite en agence, suite à l'attribution d'une aide ou d'un service...).

Une **vingtaine d'enquêtes** sont adressées à une fréquence adaptée à la nature de l'interlocuteur et à l'objet de l'enquête (par exemple : quotidiennes pour les visites en agence, mensuelles pour le Locatif, annuelles pour les relations financement bailleurs ou le bilan de la relation avec les entreprises...).

Les retours clients « à chaud » sont adressés directement aux périmètres concernés pour prise en charge des éventuelles insatisfactions et mener une action curative.

Ils sont également analysés « à froid », avec la contribution des différents métiers concernés, au cours du comité d'amélioration continue. Le partage de ces analyses fait l'objet d'un plan d'actions d'amélioration auquel participent les différents métiers impactés.

→ **Du Service Réclamations**, organisé selon les préconisations de l'ACPR. Il centralise l'ensemble des réclamations pour les **traiter mais aussi les analyser et alimenter le comité d'amélioration continue**. Action Logement Services accuse réception et répond dans les délais réglementaires (respectivement 2 semaines et 2 mois). A noter qu'en cas de désaccord persistant avec Action Logement Services et sur certaines situations, les réclamants personnes physiques peuvent **saisir un médiateur** (ASF pour tout ce qui touche au crédit et MCD pour nos aides et services hors locatif).

→ **Des avis en ligne**, gérés au sein de l'équipe Relation Clients Digitale, alimentent également le dispositif d'écoute au même titre que les réclamations.



**La qualité délivrée** est mesurée grâce à un ensemble de contrôles visant à vérifier la conformité de la prise en charge au regard des standards définis dans nos référentiels et instructions de travail.

→ **L'activité du Centre de Relation Clients (CRC)** hors agence (mails et appels) fait l'objet d'un contrôle mensuel par l'équipe qualité Action Logement Services et le partenaire CRC lui-même (entre **400 et 900 contrôles réalisés chaque mois** selon le volume d'activité). Une instance hebdomadaire est également en place entre la Direction Ecoute et Relation Clients et le partenaire RC via un « comité qualité » spécifique au CRC et dédié au pilotage de la prestation.

→ **L'activité Relation Clients en agence** fait l'objet d'un dispositif d'appréciation trimestriel des interactions clients avec nos conseillers uizz mensuels, destinés à valider et maintenir les compétences de nos collaborateurs sur les parcours clients et process réglementaires. (1 visite, 3 mails et 3 actions évalués par mois et par collaborateur) afin de vérifier la **qualité de prise en charge**. Ce dispositif a été complété en 2025 par la mise en place de quizz mensuels, destinés à **valider et maintenir les compétences** de nos collaborateurs sur les parcours clients et process réglementaires.



**Un Comité d'Amélioration Continue (CAC)** se tient chaque semaine, en présence des représentants du Front Client (tous les points de contact Relation Clients). D'autres interlocuteurs y participent en fonction des sujets d'amélioration inscrits à l'ordre du jour (Locatif, Direction des Opérations, DSI...) :

- CAC – Relation Clients : Focus sur les problématiques RC en agence / animation réseau tous parcours
- CAC – CRC : Focus sur les problématiques CRC / tout parcours
- CAC – Enquêtes : Focus sur une thématique abordée, sur une enquête ou un parcours spécifique (ex. entrée en relation AL'in, clôture d'un accompagnement social...)

Sont abordés systématiquement pour partage et plan d'action d'amélioration :

→ **L'ensemble des remontées faites par le Front Client** à l'équipe qualité sur les différents périmètres. Le compte rendu est partagé pour mise en œuvre auprès des différents parties prenantes ainsi qu'un débrief auprès des référents régionaux et du CRC. Un suivi est effectué par l'équipe qualité.

→ **Les résultats des mesures qualité**, faisant aussi l'objet d'un plan d'action lorsque les résultats sont en écart avec l'attendu.



Les **salariés et bénéficiaires plus particulièrement vulnérables ou marginalisés** ont la possibilité d'être entendus et de faire connaître leur point de vue de la même façon que tous les autres bénéficiaires et sont sollicités au même titre.

Ces derniers bénéficient par ailleurs d'un **accompagnement personnalisé par un conseiller dès lors qu'une difficulté est détectée** : conseiller locatif ou conseiller social par exemple pour des personnes reconnues DALO, public prioritaire ou en grande difficulté dans leur accès ou le maintien dans leur logement ; conseiller relation clients pour accompagner les demandeurs en présentiel ou en distanciel dans leurs démarches en cas de difficulté (administrative, linguistique, numérique...).

Une **Cellule d'Accompagnement Locatif**, constituée de conseillers locatifs, accompagne les demandeurs dans la finalisation de leurs démarches sur le site du gouvernement, avant transmission de leur candidature au bailleur pour passage en Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (« CALEOL »). En 2025, cette cellule a pris en charge 36 000 contacts.

En complément, et afin de mieux prendre en charge les salariés en difficulté, une **Cellule d'orientation vers le Service d'Accompagnement Social** a été mise en place en juin 2025, au sein même du CRC. Cette équipe composée d'une douzaine de collaborateurs, réceptionne l'ensemble des appels de l'Accompagnement Social du CRC, accessible via une branche dédiée du SVI. Les conseillers de cette cellule vérifient leur éligibilité, informent sur le service et leur permettent de réaliser leurs premières démarches, sans attendre d'être reçu par un conseiller social. Cette cellule d'orientation permet aux conseillers sociaux de recevoir les demandeurs dans de meilleures conditions et de se concentrer encore davantage sur l'accompagnement du salarié. Un circuit de priorisation est également en place pour les situations d'urgence telles que les violences intra-familiales, personnes sans-abris ou victimes d'une catastrophe climatique (prise en charge sous 48 heures maximum).

# Canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations

Les clients d'Action Logement Services disposent de **différents canaux** pour exprimer leurs besoins :

- formulaires web accessibles depuis notre site Internet et nos plateformes
- Centre de Relation Clients téléphonique (0970 800 800)
- le réseau social X
- notre réseau d'agences.

L'ensemble de ces canaux est disponible sur la page « nous contacter » du site Action Logement. Les clients peuvent s'exprimer spontanément ou demander un rendez-vous avec un conseiller suivant la nature et la complexité du besoin.



**130 téléconseillers mobilisés**

stable par rapport à 2024



**139.000 appels reçus**

(moyenne mensuelle) - 142 573 en 2024



**17.777 mails traités**

(moyenne mensuelle) - 14 344 en 2024



Qualité de service **>84%** - <78% en 2024 (ratio appels pris/appels reçus)

Stabilisation et confirmation de la qualité délivrée en 2025 : **>95%**  
92% en 2024

En tant que société de financement, Action Logement Services propose à ses clients le recours à la **réclamation** lorsque la réponse apportée par leur interlocuteur habituel via les canaux ci-dessus ne leur donne pas satisfaction. Dans certaines situations identifiées et si le désaccord persiste, les demandeurs peuvent avoir recours à un médiateur (le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières pour tout ce qui est lié à nos activités de crédit, le médiateur de la Maison de la Communication pour toutes les autres activités, hors locatif).

Ce **process réclamations** est porté à la connaissance de nos clients sur notre site internet via une page dédiée : <https://www.actionlogement.fr/reclamation>. Il est rappelé dans nos différentes communications, sur nos documents contractuels et sur nos correspondances, conformément aux préconisations ACPR. Chaque année, Action Logement Services complète le volet « satisfaction » du QPC (Questionnaire de Protection de la Clientèle) de l'ACPR pour rendre compte de ce volet et répond dans le délai réglementaire de 2 mois.

Les **réponses aux réclamations** font l'objet d'une enquête de satisfaction suite à laquelle, si l'insatisfaction perdure, le collaborateur Action Logement Services en charge du traitement veille à mener les éventuelles actions nécessaires au rétablissement de cette satisfaction, tout en restant dans le respect de nos procédures et obligations réglementaires.

**Délai moyen de réponse aux réclamations :**

**19 jours**

21 jours en 2024

**Nombre de réclamations clients reçues :**

**9.357** dont 83 non recevables

9.603 réclamations reçues en 2024

Au-delà du canal réclamation, les équipes restent attentives aux incidences négatives issues de nos **enquêtes de satisfaction et aux critiques spontanées sur Internet** (réseaux sociaux, avis Google...) qui sont systématiquement prises en charge pour apporter une réponse adaptée et personnalisée.

Soucieuses d'avoir des retours clients, les équipes Relation Clients d'Action Logement Services invitent aussi les visiteurs de nos agences à s'exprimer en ligne en mettant à leur disposition à chacun de nos accueils un **QR Code dédié**. De la même façon, depuis fin 2025, les bénéficiaires se voyant attribuer un logement sont invités à témoigner de leur expérience sur Trustpilot à l'issue de l'enquête de satisfaction.

L'ensemble de ces retours est analysé dans le cadre des Comités d'Amélioration Continue hebdomadaires.

**95% de bénéficiaires satisfaits** ✓  
**sur 40.269 questionnaires complétés**  
Rappel 2024 : 95% de satisfaits  
sur 39 393 questionnaires complétés

**98% de bailleurs satisfaits** ✓  
**sur 404 questionnaires complétés**  
Rappel 2024 : 98% de satisfaits  
sur 355 questionnaires complétés

**91% d'entreprises satisfaites** ✓  
**sur 1.220 questionnaires complétés**  
Rappel 2024 : 91% de satisfaits  
sur 1.127 questionnaires complétés

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

# Conduite des affaires

5

- Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires [p.80](#)
- Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin [p.84](#)
- Cas avérés de corruption ou versement avérés de pots-de-vin [p.85](#)
- Protection des données [p.85](#)
- Gestion de la relation avec les fournisseurs [p.86](#)
- Pratiques en matière de paiement [p.88](#)



# Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires

Le groupe Action Logement s'est doté en 2018 d'une **Charte de déontologie** qui constitue le socle de la politique en matière de conduite des affaires. Dans le même temps, le Groupe a adopté un **code de conduite anticorruption**, annexé au règlement intérieur. Ces documents sont communiqués à l'ensemble des nouveaux collaborateurs lors de leur arrivée dans les effectifs du Groupe. Action Logement Services a également décliné en 2023 une **politique cadeaux et invitations** décrivant les règles que doivent respecter les collaborateurs en la matière.

Les valeurs et la culture d'entreprise en matière de conduite des affaires sont communiquées à l'ensemble des collaborateurs du groupe à travers des communications dédiées, notamment via le site intranet, et à travers le e-learning déontologie obligatoire.

Action Logement Services a mis en place des **procédures** fournissant le cadre permettant d'empêcher, de détecter et de traiter les cas de corruption et les versements de pots-de-vin :

- la procédure relative à la réalisation et la mise à jour de la cartographie des **risques de corruption, de trafic d'influence et de conflits d'intérêts**
- la procédure relative au dispositif d'**alerte interne**
- la procédure de gestion des **conflits d'intérêts** et
- la procédure relative au **traitement des fraudes** fournissant le cadre permettant d'empêcher, de détecter et de traiter les cas de corruption et les versements de pots-de-vin.

Action Logement Services assure la **mise à jour périodique** de sa cartographie des risques de corruption, de trafic d'influence et de conflit d'intérêts. Cet exercice est réalisé sur l'ensemble des processus en lien avec tous les métiers et il permet d'identifier les risques existants, leur impact et leur niveau de maîtrise. Cet exercice a permis d'identifier les fonctions les plus exposées au risque de corruption, c'est-à-dire les collaborateurs en charge de la distribution des services proposés par Action Logement Services ainsi que les collaborateurs et les membres dirigeants ayant le pouvoir d'engager l'entreprise. La dernière mise à jour a été réalisée en 2025.

Action Logement Services a également déployé un dispositif permettant à l'ensemble des collaborateurs et à certains tiers (anciens collaborateurs, candidats à l'embauche, cocontractants et leurs sous-traitants...) d'émettre une **alerte professionnelle**.

Une **plateforme sécurisée** a été déployée au sein du groupe afin de recueillir les alertes professionnelles en toute confidentialité (voire de manière anonyme si le lanceur d'alerte le choisit). Le **lanceur d'alerte** peut également émettre une alerte via ses responsables hiérarchiques, via les instances représentatives du personnel ou directement auprès de la Direction Conformité d'Action Logement Services.

La Direction Conformité recueille et traite les alertes professionnelles conformément à la réglementation applicable et à la procédure interne dédiée. Ces alertes sont traitées de manière strictement confidentielle afin de protéger les lanceurs d'alertes d'éventuelles représailles à leur encontre. L'ensemble des collaborateurs est formé à l'aide d'un **e-learning Groupe dédié à la déontologie** et des communications sont réalisées périodiquement afin de rappeler l'existence de ce dispositif d'alerte professionnelle et les modalités de signalement et de protection applicables.

Ces procédures sont complétées par l'ensemble des procédures métier qui permettent d'encadrer le risque de corruption au sein de chaque activité.

Les achats sont encadrés par des règles de passation des marchés issues du code de la commande publique. Ces règles permettent de limiter le risque de corruption en favorisant la collégialité et la transparence lors de la sélection des fournisseurs et prestataires.

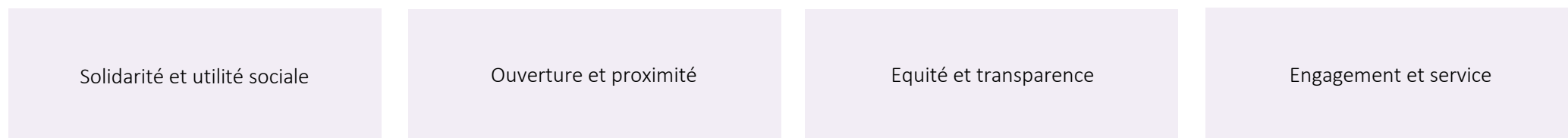
L'activité comptable est encadrée par les normes comptables applicables à Action Logement Services en raison de son statut de société de financement. Les contrôles comptables existant permettent de limiter la survenance d'actes de corruption et de les détecter, le cas échéant.

La distribution des services (prêts et aides, attributions locatives) d'Action Logement Services est également encadrée par des procédures métiers. Chacune de ces procédures rappelle l'interdiction de tout acte de corruption et les principes permettant d'en prévenir l'occurrence (séparation des tâches, doubles validations, contrôles...).

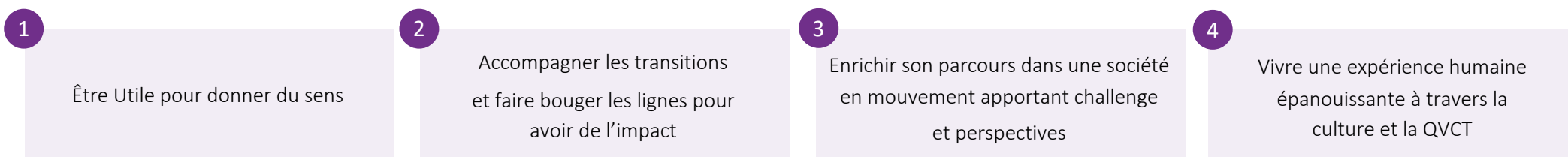
Les collaborateurs du pôle fraude et déontologie au sein de la Direction Conformité d'Action Logement Services sont habilités à mener des enquêtes sur les incidents liés à la conduite des affaires, notamment sur des cas de corruption ou de conflit d'intérêts, ou faisant suite à des alertes professionnelles. Ces enquêtes sont encadrées par un dispositif relatif au traitement des fraudes.

## Culture d'entreprise

Action Logement Services porte des valeurs, socle fondateur de son identité et de son action :



La marque employeur est un élément structurant de l'entreprise qui vise un double objectif, **favoriser la fierté d'appartenance des collaborateurs et l'attractivité auprès de futurs candidats**. Elle repose sur **4 piliers** :



L'ensemble de ces valeurs sont diffusées par le biais de différents supports de communication aux salariés : Intranets, Mailing, Journal interne et documents thématiques.

## Mécanismes mis en place pour identifier, signaler et examiner les comportements illicites

Dans l'exercice quotidien de sa mission d'utilité sociale et dans le cadre de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi dite « Sapin II »), Action Logement Services s'est dotée d'un **code de conduite anticorruption**.

Ce code (annexé au règlement Intérieur) définit et illustre les différents types de comportements à proscrire. Il permet à chaque collaborateur d'exercer ses fonctions et responsabilités dans un cadre clair.

Parallèlement, Action Logement Services bénéficie d'un **dispositif d'alerte interne** qui a pour objectifs de :

- recueillir et traiter les alertes émises par les lanceurs d'alerte au sein d'Action Logement Services
- garantir un cadre protecteur aux lanceurs d'alerte.

Le lanceur d'alerte peut ainsi signaler des informations portant sur :

- un crime, un délit
- une menace ou un préjudice pour l'intérêt général
- une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation du droit international ou de l'Union européenne, de la loi ou du règlement
- des conduites ou des situations contraires au code de conduite du Groupe telles que des faits de corruption, de trafic d'influence, de harcèlement ou de discrimination.

Le dispositif a été étendu aux situations de souffrance au travail (harcèlement, discrimination,...) dont le déclarant s'estime victime ou témoin.

Ces dispositifs, pour assurer la conformité et le respect total des règles de prévention de fraude et de corruption, ne constituent pas uniquement un cadre réglementaire. Ils permettent surtout de réaffirmer fortement les objectifs d'exemplarité et d'éthique, fondamentaux pour Action Logement Services. À ce titre, conformité et sécurité financière sont des enjeux majeurs. Il en va de la confiance que peuvent accorder les clients à leur société de financement. C'est ainsi qu'Action Logement Services 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.

## Formation à la conduite des affaires

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.

Ainsi, Action Logement Services déploie annuellement à destination de tous les collaborateurs des **formations dédiées à la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, lutte contre la fraude, la déontologie et la prévention des conflits d'intérêts**.

# Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin

## Procédures visant à empêcher la corruption et les pots-de-vin

### Formations

au 31/12/2025 :

L'ensemble des collaborateurs, indépendamment du type de contrat, est formé via un e-learning Groupe dédié à la déontologie. Cette formation rappelle les valeurs et les principes du groupe interdisant strictement tout acte de corruption dans le cadre de la conduite des affaires. La formation présente également des situations concrètes que les collaborateurs sont susceptibles de rencontrer dans leur activité et les bonnes réactions à adopter face à ces situations. Cet e-learning doit être réalisé par les collaborateurs dès leur arrivée dans l'entreprise puis périodiquement tout au long de leur présence dans les effectifs.

**97%**

taux de complétude de cet e-learning

En complément, Action Logement Services déploie annuellement à destination de tous les collaborateurs des formations dédiées à la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, lutte contre la fraude, la déontologie et la prévention des conflits d'intérêts.

**95%**

des collaborateurs formés à la LCB-FT (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme) pour Action Logement Services et l'ONV

### Fonctions les plus exposées au risque de corruption et de versement de pots-de-vin

Action Logement Services assure la **mise à jour périodique de sa cartographie des risques de corruption, de trafic d'influence et de conflit d'intérêts**. Cet exercice a permis d'identifier une liste de collaborateurs, au sein de chaque Direction métier, considérés comme particulièrement exposés au risque de corruption. Ces collaborateurs doivent suivre une formation spécifique, en présentiel, relative aux risques de corruption. Cette formation est répétée périodiquement et les besoins de formation sont générés automatiquement sur la base de la catégorie d'emploi : les nouveaux collaborateurs dont la fiche emploi correspond à un emploi exposé au risque de corruption sont donc inscrits automatiquement à la formation dédiée.

Ces fonctions correspondent aux collaborateurs en lien avec des tiers, qu'il s'agisse de :

- clients (Directions Métiers : Locatif, Relation client, Relation Entreprises, Accompagnement social...)
- fournisseurs (Direction des achats, DSI)
- collaborateurs ayant le pouvoir d'engager Action Logement Services (Direction, Comptabilité...).

**92%** ✓

taux de couverture de fonctions à haut risque (« personnel exposé ») couvertes par cette formation

Concernant l'**expertise des organes d'administration, de direction et de surveillance** dans les questions relatives à la conduite des affaires, le Plan de formation obligatoire des membres du Conseil d'administration d'Action Logement Services contient notamment des modules de formation E-Learning dédiés à la **déontologie et à la prévention des conflits d'intérêts**, ainsi qu'à la prévention et à la gestion du risque de fraude, de manière à assurer un niveau d'expertise d'homogène parmi les membres du Conseil s'agissant des questions relatives à la conduite des affaires.

Ce module de formation fait l'objet d'une actualisation régulière et son suivi est renouvelé lors de chaque nouveau mandat du Conseil d'administration.

## Cas avéré de corruption ou versement avérés de pots-de-vin

Action Logement Service n'a reçu aucune condamnation ou amende pour infraction à la législation anticorruption et actes de corruption sur la période de référence. Un seul cas de corruption a été détecté en 2025. Ce cas a fait l'objet d'une enquête interne ayant donné suite à des mesures disciplinaires.

## Protection des données

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 d'Action Logement Services. 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 Général sur la Protection des Données par tous, et tendre vers une absence de notification de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) pour violation de données à caractère personnel.

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

Action Logement Services s'engage à assurer la **sécurité des données tout au long de leur cycle de vie** (de leur 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'Action Logement Services 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 Action Logement Services. 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'Action Logement Services : Opérateur National de Vente, Astria Foncier et Solendi Expansion, ainsi que pour l'Association Soli'AL dont Action Logement Services est membre de droit.

### Aucune déclaration de violations de données personnelles en 2025

Le module E-Learning portant sur le RGPD « Protection des données personnelles : de quoi parle-t-on ? » a été ouvert le 12 mai 2025. Une ancienne formation sur le RGPD avait été diffusée de début 2022 et fermée le 14 février 2025.

96% ✓

collaborateurs formés à cet e-learning pour Action Logement Services et l'ONV au 31/12/2025

# Gestion de la relation avec les fournisseurs

## Gestion des fournisseurs

Dans le cadre de ses obligations de transparence et de responsabilité au titre de la commande publique, Action Logement Services met en œuvre des dispositifs visant à assurer une communication claire et accessible sur la gestion de ses relations avec ses fournisseurs. Ces engagements s'inscrivent dans un cadre légal strict et participent au renforcement de la confiance, de l'intégrité et de l'équité dans l'ensemble de ses pratiques d'achat.

### Respect des obligations légales de publication

Action Logement Services se conforme aux dispositions du Code de la commande publique, qui imposent la publication d'informations relatives à la passation et à l'exécution des contrats conclus.

#### Publication des avis d'attribution

Action Logement Services publie systématiquement les **avis d'attribution pour les marchés** concernés, dans les délais réglementaires, en application des articles L.2183-1 et R.2183-1 et suivants.

Cette exigence encadre la publicité du choix de l'offre retenue et contribue directement à la transparence des procédures.

### Publication des données essentielles des marchés publics

Action Logement Services publie les données essentielles de ses marchés dont le montant est supérieur ou égal à **40.000 € HT**, conformément aux articles L.2196-2 et R.2196-1 du Code de la commande publique, ainsi qu'au décret n° 2022-767 du 2 mai 2022.

Ces données comprennent notamment les éléments relatifs à la procédure, au contenu contractuel et à l'exécution, et sont mises à disposition sur le portail national des données ouvertes

Cette démarche garantit l'accès du public et des parties prenantes à l'information, dans un format ouvert et réutilisable, conformément aux principes d'open data.

### Démarche d'ouverture et amélioration continue

Au-delà des seules exigences réglementaires, Action Logement Services s'inscrit dans une dynamique proactive visant à **renforcer la transparence de sa programmation achat et à faciliter la relation avec les fournisseurs**.

Ainsi, l'organisation développe la publication de sa programmation prévisionnelle sur son profil acheteur, via la création d'une page internet dédiée, librement accessible aux entreprises. Cette initiative sera finalisée sur le S2 2026.

## Politique d'achats responsables

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, Action Logement Services intègre de manière systématique des considérations environnementales et sociales dans ses processus de sélection des fournisseurs. Ces exigences sont pleinement alignées avec les engagements institutionnels du Groupe en matière de transition environnementale, d'éthique et d'impact sociétal.

### Intégration des critères environnementaux

En 2025, la prise en compte des enjeux environnementaux dans les achats s'est poursuivie et renforcée

Ces critères ont permis de challenger les fournisseurs sur des leviers tels que la réduction des impacts, l'écoconception, les engagements carbonés ou encore la gestion des déchets.

100% ✓

des dossiers de consultation ont intégré une clause environnementale ou un critère environnemental

89%

des marchés ont comporté un critère environnemental, permettant d'évaluer les offres au-delà de la simple conformité au cahier des charges

✓ Indicateurs ayant fait l'objet d'une prestation d'assurance limitée par l'un des commissaires aux comptes. Le rapport d'assurance de l'un des commissaires aux comptes est disponible [p.93](#) du rapport.

### Intégration des considérations et critères sociaux

En complément des attentes environnementales, Action Logement Services renforce également la dimension sociale de sa commande publique :

73%

des dossiers ont intégré une considération sociale, ce qui traduit une analyse systématique du potentiel d'intégration d'exigences liées, par exemple, à l'emploi local, à l'insertion, à la diversité, à la sécurité au travail

12%

des marchés comportaient un critère social, permettant une pondération mesurable lors de l'analyse des offres

### Modalités opérationnelles d'intégration des critères RSE

La prise en compte des critères sociaux et environnementaux se structure autour de plusieurs leviers :



**Analyse** préalable systématique de l'opportunité d'intégrer une **clause ou un critère RSE** pour chaque marché



**Rédaction adaptée des cahiers des charges**, permettant de préciser les exigences attendues (performances environnementales, engagements sociaux, certifications, modalités de suivi...)



**Notation des offres** intégrant une pondération environnementale et/ou sociale lorsque cela est pertinent et cohérent avec l'objet du marché

Dans le cadre du renforcement de la prise en compte du développement durable dans la relation fournisseurs, la Direction des Achats a engagé plusieurs actions de formation :

#### montée en compétence RSE des acheteurs

L'ensemble des acheteurs a été formé aux recours, outils et bonnes pratiques permettant l'**intégration de démarches RSE dans les processus achats**. Ces formations couvrent notamment la mise en place de critères sociaux et environnementaux dans les appels d'offres, ainsi que le suivi des engagements RSE des fournisseurs.

#### sensibilisation aux enjeux climatiques

3 acheteurs ont participé à La **Fresque du Climat**, atelier reconnu pour renforcer la compréhension des impacts environnementaux et climatiques et leur traduction opérationnelle dans les pratiques achats.

#### programme de formation à venir pour les équipes

Une **formation collective** est prévue pour l'ensemble du pôle Achats afin de renforcer le suivi de l'exécution des clauses sociales et environnementales dans les contrats, et d'améliorer l'accompagnement des fournisseurs vers une performance durable accrue.

Ces actions démontrent l'engagement de la Direction des Achats d'Action Logement à intégrer pleinement les enjeux RSE dans sa relation fournisseurs et à contribuer à l'amélioration continue de leurs pratiques en matière de développement durable.

## Pratiques en matière de paiement

Les factures des fournisseurs sont payées dans un délai de **2 jours ouvrés suivant leur comptabilisation** dans notre logiciel de gestion de la facturation (« Qualiac »). Les profils des fournisseurs sont tous créés avec un délai de paiement de 27 jours (0 jour pour toutes les factures concernant les loyers), dans le respect de la loi n° 2008- 776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (dite « LME »).

**Aucune procédure judiciaire n'est en cours à l'encontre d'Action Logement Services pour cause de retard de paiement.**

Le délai de paiement moyen est de **40,5 jours** pour l'année 2025. **58%** de ces paiements sont alignés sur les délais de paiement contractuels.

	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Délai moyen de paiement d'une facture par Action Logement Services (en jour)	51	36	42	40	33	34	43	60	43	34	33	37

Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu Article D.441-6 I, 1° du code de commerce						
En jour	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus
<b>(A) Tranche de retard de paiement</b>						
Nombre de factures concernées	26					1220
Montant total des factures concernées HT	76855,45	191449,78	103943,85	16968,19	90691,56	403053,38
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice HT	0,05	0,11	0,06	0,01	0,05	0,23
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses non comptabilisées</b>						
Nombre de factures exclues	Non connu					
Montant total des factures exclues	Non connu					
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délais légal - article L.441-10 et suivants du code de commerce)</b>						
Délai de paiement utilisé pour le calcul des retards de paiement	Date d'échéance calculé par l'ERP Qualiatic					

# Note méthodologique

## Marchés disposant d'une clause environnementale

À compter du 22 août 2026, l'intégration de considérations environnementales dans les marchés publics devient obligatoire, en application de l'article 35 de la loi n°2021-1104 du 22 août 2021, dite loi Climat et Résilience. Le calcul est réalisé comme suit : nombre de marchés notifiés sur l'année intégrant une et/ou un critère environnemental / Nombre total de marchés notifiés sur l'année.

Les marchés subséquents (MS) notifiés dans l'année sont exclus du périmètre, dès lors qu'ils découlent d'accords-cadres attribués antérieurement et ne constituent pas de nouveaux accords signés sur l'exercice.

## Enquêtes de satisfaction

Des enquêtes mensuelles ou annuelles sont réalisées auprès des bénéficiaires des aides Action Logement, gérés dans un outil mis en place depuis 2019. Sont considérées comme satisfaites les personnes ayant répondu "tout à fait satisfait(e)" ou "plutôt satisfait(e)" à la question de satisfaction globale.

Ainsi :

- Le pourcentage de bailleurs satisfaits concernant leur relation avec les équipes Financement d'Action Logement Services est issu d'une enquête annuelle adressée à l'ensemble des bailleurs partenaires du Groupe.
- Le pourcentage d'entreprises satisfaites concernant leur relation avec les équipes d'Action Logement Services repose également sur une enquête annuelle, diffusée auprès de l'ensemble des référents entreprises collaborant avec le Groupe.
- Le pourcentage de bénéficiaires satisfaits est calculé à partir de l'agrégation d'enquêtes trimestrielles et couvre les dispositifs suivants : Prêt Accession, Prêt Travaux, Avance Loca-Pass, Attribution locative, Accompagnement social, Visale bénéficiaires logés, Visale MEJ bailleurs, Conseil en financement et accession, Mobili-Jeune et Aide aux saisonniers agricoles.

Pour chacune de ces enquêtes, la méthodologie de calcul du taux de satisfaction correspond à la proportion de répondants ayant déclaré être « tout à fait satisfait(e) » ou « plutôt satisfait(e) », rapportée au nombre total de répondants. Les réponses « ne sais pas » ainsi que les non-réponses sont exclues du périmètre de calcul.

## Formation

Ces indicateurs sont calculés sur le périmètre Groupe, à l'exclusion des stagiaires et intérimaires.

- Pourcentage de fonctions à haut risque couvertes par des programmes de formation

Le taux de couverture de fonctions à haut risque ("personnel exposé") est basé sur une classification interne : Action Logement Services a identifié une liste de collaborateurs, au sein de chaque Direction métier, considérés comme particulièrement exposés au risque de corruption. Ces collaborateurs doivent suivre une formation spécifique, en classe virtuelle, relative aux risques de corruption. Il est calculé comme suit : Personnes exposées qui ont réalisé la formation depuis sa mise en place fin 2021 / nombre de collaborateurs actifs au 31.12.N.

- Pourcentage de collaborateurs formés à la RGPD

Le taux de couverture des collaborateurs formés au RGPD repose sur un e-learning applicable à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Il est calculé comme suit : total des collaborateurs ayant réalisé la formation en ligne / nombre de collaborateurs actifs au 31.12.N.

## Consommation d'énergie et mix énergétique

Les consommations d'Action Logement Services correspondent à celles des bâtiments de bureaux occupés par Action Logement Services et ses filiales Solendi Expansion. Les consommations relatives à l'ONV couvrent quant à elles les parties communes ainsi que les logements détenus par l'ONV.

Le périmètre de calcul inclut les consommations de gaz, de fioul, de réseaux de chaleur et d'électricité. Pour l'électricité, les consommations sont ventilées selon le mix électrique français 2025. La répartition par source d'énergie (fossile, nucléaire, renouvelable) repose sur :

- le mix électrique français 2025,
- la part d'énergies renouvelables du réseau « CPCU » de la Ville de Paris,
- et celle du réseau « Fraîcheur de Paris ».

Enfin, le calcul intègre également les consommations de carburants liées à l'utilisation des véhicules de fonction.

# Note méthodologique

## Bilan Carbone

Le Bilan Carbone a été réalisé sur le périmètre de l'entité Action Logement Services (ALS) et de l'ensemble de ses filiales, conformément au GHG Protocol, en intégrant les scopes 1, 2 et 3.

Les émissions du scope 2 liées aux consommations d'électricité sont basées sur la méthode location-based.

Au niveau du scope 3, nous retrouvons les catégories suivantes :

**1. Produits et services achetés** : Ce poste comprend les émissions liées aux achats de biens et services tels que les fournitures de bureaux, la programmation IT, les services et conseils administratifs, ou encore les travaux des biens en gestion de l'ONV. Ce poste est principalement basé sur des données monétaires extraites des outils comptables.

**2. Biens immobilisés** : Les émissions ont été évaluées à partir des valeurs d'achats des immobilisations acquises sur l'année par ALS et Solendi Expansion.

**3. Activités associées à l'énergie et aux combustibles** : Ce poste couvre les émissions liées à l'amont de l'énergie (production et transport), calculées sur les données des scopes 1&2.

**5. Déchets générés par les opérations** : Ce poste repose sur les données de volumes de déchets collectés par le prestataire CEDRE sur le site de Grand Seine. Ces données ont ensuite été extrapolées afin d'estimer les quantités de déchets générées sur l'ensemble des sites d'ALS.

**6. Voyages professionnels** : Les émissions ont été calculées à partir des distances parcourues (données kilométriques) et des modes de transport utilisés par les collaborateurs.

**7. Déplacements domicile-travail des employés** : ALS a réalisé une enquête interne auprès de ses salariés afin de calculer ce poste.

**13. Actifs en leasing aval** : Ce poste intègre les émissions liées aux consommations d'énergie des biens en gestion de l'ONV. Ces émissions ont été calculées à partir de la surface en m<sup>2</sup>, du temps d'occupation, du DPE et du type de chauffage.

**15. Investissements** : Les émissions liées aux investissements ont été calculées selon l'exposition financière de chaque opération financée (construction, réhabilitation, acquisition neuve, etc). Ce poste couvre :

- les émissions liées à la phase de construction, incluant la production et le transport des matériaux, les consommations d'énergies et les déchets de chantier ...

- les émissions liées à la phase d'exploitation, incluant les consommations d'énergies (chauffage, eau chaude, climatisation, ...)

Pour l'ensemble des postes, les facteurs d'émission utilisés proviennent de la Base Empreinte® de l'ADEME, à l'exception du poste Investissements, pour lequel des données d'analyse de cycle de vie (ACV) ont été fournies par Carbone 4, issues du Hub des prescripteurs bas carbone.

Les catégories du scope 3 exclues, car inapplicables à ALS sont : • 4. Transport et distribution amont • 8. Actifs en leasing amont • 9. Transport et distribution aval • 10. Transformation des produits vendus • 12. Traitement de fin de vie des produits vendus • 14. Franchises

S'agissant de la mesure des émissions liées aux investissements (scope 3 - catégorie 15), il existe des incertitudes liées à la qualité et à la disponibilité des données d'émissions carbone et Action Logement Services s'est référée à la méthodologie PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) selon la recommandation du référentiel GHG Protocol.

## Nombre d'employés

Périmètre : Ensemble des effectifs du Groupe au 31 décembre.

Effectifs inscrits en fin de mois : Les effectifs correspondent à toute personne ayant un contrat de travail avec une société du Groupe, présente le dernier jour travaillé du mois. Une personne compte pour un. Les stagiaires ne sont pas comptabilisés.

L'équivalent temps plein (ETP) correspond à une unité de mesure permettant d'exprimer les effectifs en tenant compte du temps de travail contractuel. Un salarié à temps plein est comptabilisé pour 1 ETP, tandis qu'un salarié à temps partiel est comptabilisé au prorata de son temps de travail par rapport à la durée légale ou conventionnelle applicable.

Encadrement supérieur : Selon la Convention Collective Nationale de l'entreprise (CCN des Sociétés Financières) les coefficients 850 et 900 sont utilisés pour classer les postes dans la catégorie de l'encadrement supérieur.

Total effectif CDI : Salariés pour lesquels aucune fin de contrat n'est prévue.

Total effectif CDD : Ce sont les contrats prévoyant une fin, dont le recrutement est fait pour une période temporaire liée à un motif selon la législation en vigueur. Les alternants sont inclus dans cette catégorie.

# Note méthodologique

## Taux de rotation du personnel

Périmètre : Total effectif CDI au 31 décembre, soit uniquement les contrats à durée indéterminée.

Base de calcul : Le taux de rotation des salariés en CDI est un indicateur clé qui mesure le nombre de départs volontaires ou non, tels que les licenciements, départs en retraite ou décès, rapporté aux effectifs totaux en CDI sur l'année.

## Ecart de rémunération entre les femmes et les hommes

L'écart salarial entre homme et femme correspond à la différence entre les niveaux de rémunération moyens des femmes et des hommes, exprimée en pourcentage du niveau de rémunération moyen des hommes.

Base de calcul : Il est calculé en comparant la rémunération moyenne des hommes et des femmes (les stagiaires, alternants et contrats d'apprentissages sont exclus).

L'écart de rémunération est calculé sur la rémunération au 31 décembre, brut exclusivement, en retirant toutes variables.

## Ratio annuel de rémunération totale

Rémunération totale annuelle de la personne la mieux payée par rapport à la rémunération médiane des rémunérations annuelles des employés (excluant la personne la mieux payée).

Numérateur : rémunération totale annuelle maximale au 31 décembre, incluant la rémunération brute exclusivement, en retirant toutes variables.

Dénominateur : rémunération totale annuelle médiane des employés au 31 décembre, excluant les stagiaires, alternants et contrats d'apprentissages sont exclus. Cette rémunération inclut exclusivement le salaire brut, en retirant toutes variables.

## Accidentologie

Le taux d'accidents du travail se calcule comme le rapport entre le nombre d'accidents du travail avec arrêts rapporté au nombre d'heures travaillées \* 1 000 000.

Les accidents de trajet sont exclus, et uniquement les accidents avec arrêt sont comptabilisés. Les heures travaillées sont des heures théoriques, sur base de 35 heures de travail hebdomadaires.

**ActionLogement**   
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE



Action Logement Services

Rapport d'assurance limitée de l'un des  
commissaires aux comptes portant sur  
une sélection d'informations ESG

Exercice clos le 31 décembre 2025



## Rapport d'assurance limitée de l'un des commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations ESG

Exercice clos le 31 décembre 2025

Au Président

### **Action Logement Services**

21 Quai d'Austerlitz

CS 41455

75643 Paris Cedex 13

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, nous avons mené des travaux visant à formuler une conclusion d'assurance limitée sur une sélection d'informations consolidées ESG déterminées et établies volontairement par Action Logement Services (ci-après « l'Entité »), au regard du référentiel développé par le groupe (« *Référentiel Groupe* », version avril 2026) (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2025 (ci-après les « Informations »), présentées ci-après et identifiées par un ✓ dans le Rapport Extra-Financier 2025 (ci-après le « Rapport Extra-Financier ») :

- Consommation totale d'énergie (électricité, réseau de chaleur, réseau de froid, gaz, fioul, carburants (véhicules de fonctions)) en MWh, dont celles provenant de sources fossiles, fossiles-électricité, nucléaire, renouvelables et combustibles pétroliers ;
- Emissions brutes de GES de périmètre 1 ;
- Emissions brutes de GES de périmètre 2 ;
- Emissions brutes de GES - catégorie 3.15 « Investissements », exprimées en TCO<sub>2</sub> équivalent ;
- Pourcentage d'appels d'offres disposant d'un critère ou d'une clause environnementale ;
- Nombre total d'employés ou d'équivalents temps plein (ETP) ;
- Taux de rotation du personnel pour la période de référence ;
- Répartition par sexe, en nombre (effectif) et en pourcentage, au niveau de l'encadrement supérieur ;
- Pourcentage de collaborateurs formés au Règlement Général de Protection des Données ;
- Écart de rémunération entre les femmes et les hommes ;
- Ratio de rémunération annuel total ;
- Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'aide ;
- Taux de satisfaction de la part des interlocuteurs bailleurs sur leur relation avec les interlocuteurs financement ;
- Taux de satisfaction de la part des interlocuteurs Entreprises ;
- Pourcentage de fonctions à haut risque couvertes par des programmes de formation de lutte contre la corruption.

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 11 RUE ARTHUR III CS 24241  
44263 NANTES CEDEX  
Téléphone : +33 (0)2 51 84 36 36*

Notre intervention ne porte pas sur les informations relatives aux périodes antérieures, ni sur toutes les informations présentées, dans le Rapport Extra-Financier, autres que celles objet de notre rapport.

### **Conclusion d'assurance limitée**

Sur la base des travaux que nous avons mis en œuvre, tels que décrits 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 les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

### **Observations**

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur :

- les informations figurant aux paragraphes « *Bilan Carbone* » de la section « *Note méthodologique* » et « *Méthodologie retenue pour les investissements* » de la section « *Changement climatique* » du Rapport Extra-Financier, qui précisent, s'agissant de la mesure des émissions liées aux investissements (scope 3 – catégorie 15), l'existence d'incertitudes liées à la qualité et à la disponibilité des données d'émissions carbone ainsi que la méthodologie appliquée pour déterminer ces estimations ;
- le paragraphe « *Base d'établissement du rapport extra-financier* » de la section « *Informations générales à publier* » du Rapport Extra-Financier qui précise que les Informations ont été établies volontairement par Action Logement Services selon le Référentiel et qu'à ce titre, elles ne constituent pas des informations en matière de durabilité établies conformément aux dispositions de l'article L. 233-28-4 du code de commerce, y compris aux ESRS.

### **Préparation des Informations**

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 avec celles d'autres entités et au fil du temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel disponible sur demande auprès du siège de l'Entité, dont les éléments significatifs sont présentés dans le Rapport-Extra-Financier et notamment au sein de la section « *Note méthodologique* ».

### **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

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

En particulier, la quantification des gaz à effet de serre est soumise à une incertitude inhérente en raison des connaissances scientifiques incomplètes utilisées pour déterminer les facteurs d'émission et les valeurs nécessaires pour combiner les émissions de différents gaz.

### **Responsabilité de l'entité**

Les Informations ont été établies sous la responsabilité de la Direction, et il lui appartient de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations (*i.e.* le Référentiel) ;
- préparer les Informations en appliquant le Référentiel ; et
- concevoir, mettre en œuvre et maintenir un 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.

### **Responsabilité du commissaire aux comptes**

Il nous appartient de :

- planifier et réaliser les travaux pour obtenir une assurance limitée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel et ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;
- formuler une conclusion indépendante basée sur les travaux que nous avons mis en œuvre et les éléments que nous avons collectés ;
- communiquer notre conclusion à la Direction de l'entité.

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

### **Doctrine et Norme professionnelles appliquées**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes (CNCC) relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* publiée par l'IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board).

Ils ne constituent ni un audit ni un examen limité au sens des normes d'exercice professionnel (NEP) applicables en France. Ils ne constituent pas non plus une certification conformément aux lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit (H2A).

## Indépendance et gestion de la qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues par le code de commerce, le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes ainsi que le Code d'éthique de l'IESBA (*International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards)*). Celui-ci repose sur le respect des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de respect de la confidentialité et du comportement professionnel.

Par ailleurs, nous appliquons la norme *International Standard on Quality Management 1* qui requiert la conception, la mise en œuvre et le maintien d'un système de gestion de la qualité comprenant des politiques et des procédures visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles, des textes légaux et réglementaires applicables ainsi que de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux, décrits ci-après, en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Dans le cadre de notre prestation d'assurance limitée et sur la base de notre jugement professionnel, nous avons :

- mis à jour notre connaissance de l'entité, de son environnement y compris des éléments du contrôle interne pertinents pour la préparation des Informations ;
- 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 ;
- pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité visant à la conformité des Informations avec le Référentiel ;
- apprécié si les méthodes utilisées par l'Entité pour établir les Informations sont appropriées au regard du Référentiel et le cas échéant, apprécié la pertinence des changements de méthodes et hypothèses ;
- vérifié que les Informations ont été établies sur le périmètre indiqué dans le Référentiel ;
- pour les informations soumises à nos travaux, nous avons :
  - mis en œuvre des procédures analytiques consistant à vérifier la cohérence de leurs évolutions et demander à la Direction, le cas échéant, des explications concernant des éléments inhabituels identifiés ;
  - réalisé des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection consistant à vérifier la correcte application des méthodes de calcul et hypothèses décrites dans le Référentiel et à rapprocher les données sous-jacentes des pièces justificatives ;
  - apprécié la cohérence d'ensemble des Informations par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour formuler notre conclusion.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance limitée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ainsi que selon la norme internationale ISAE 3000 (révisée) ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Nantes, le 26 mai 2026

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Nicolas Jolivet