DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Action Logement Services

2018

ActionLogement

SOMMAIRE

INTRODUCTION 04

NOTRE ENVIRONNEMENT : MISSIONS ET MÉTIERS 05

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES EN IMAGE 08

NOS ENJEUX EXTRA-FINANCIERS...

... LIÉS À L'ÉTHIQUE ET À NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES

1 / Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme 12

2 / Protéger des données personnelles 13

... LIÉS À NOS MISSIONS

3 / Lutter contre les fractures territoriales 15

4 / Lutter contre la précarité, le mal-logement et accompagner les plus modestes 17

5 / Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale 19

6 / **Satisfaction clients :** qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations 20

... EN INTERNE

7 / Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise 22

8 / Veiller à la qualité de vie au travail 24

9 / Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap 25

ÉDITO

Une Déclaration de Performance Extra-Financière ? Un nom barbare pour un exercice au fond très salutaire ! Telle est la conviction des équipes qui animent Action Logement Services dont la vocation est de collecter la ressource du Groupe et de ses filiales, la PEEC, et de la redistribuer sous forme d'aides et de prêts. Concrètement, notre activité en 2018 s'est traduite par 641 millions redistribués aux salariés, 96 901 logements attribués à des ménages, le financement des bailleurs sociaux pour soutenir l'offre de constructions nouvelles ou encore la participation aux politiques publiques de l'habitat…Ces résultats sont le fruit d'une gestion rigoureuse, d'une stratégie finement déployée au sein du Groupe et de ses filiales, mais surtout de la mobilisation et du savoir-faire professionnel de chacun des 3 316 collaborateurs d'Action Logement Services.

Réfléchir sur nos performances, au-delà de l'analyse des seuls résultats financiers, s'inscrit pour Action Logement Services dans la logique de son utilité sociale. En identifiant neuf risques de nature très diverse, nous couvrons les enjeux de chacune de nos activités et déterminons ainsi des marges de progression et de vigilance. Qu'il s'agisse de nos relations-clients, du bien-être au travail de nos salariés ou encore de l'amélioration de nos performances environnementales, cet exercice exigeant nous oblige. A être plus à l'écoute, à l'interne comme à l'externe des attentes des salariés, des entreprises et des territoires. A mieux prendre en compte les évolutions sociétales pour affiner nos outils. Bref à impulser tous azimuts une dynamique vertueuse pour imaginer les réponses pertinentes et innovantes aux enjeux posés par le logement social d'aujourd'hui et surtout de demain.

Les femmes et les hommes qui travaillent à Action Logement Services, nourris de valeurs communes et d'une histoire de plus de 65 ans, sont plus que jamais déterminés à s'engager pour mener à bien cette mission d'intérêt général.

La direction générale Action Logement Services

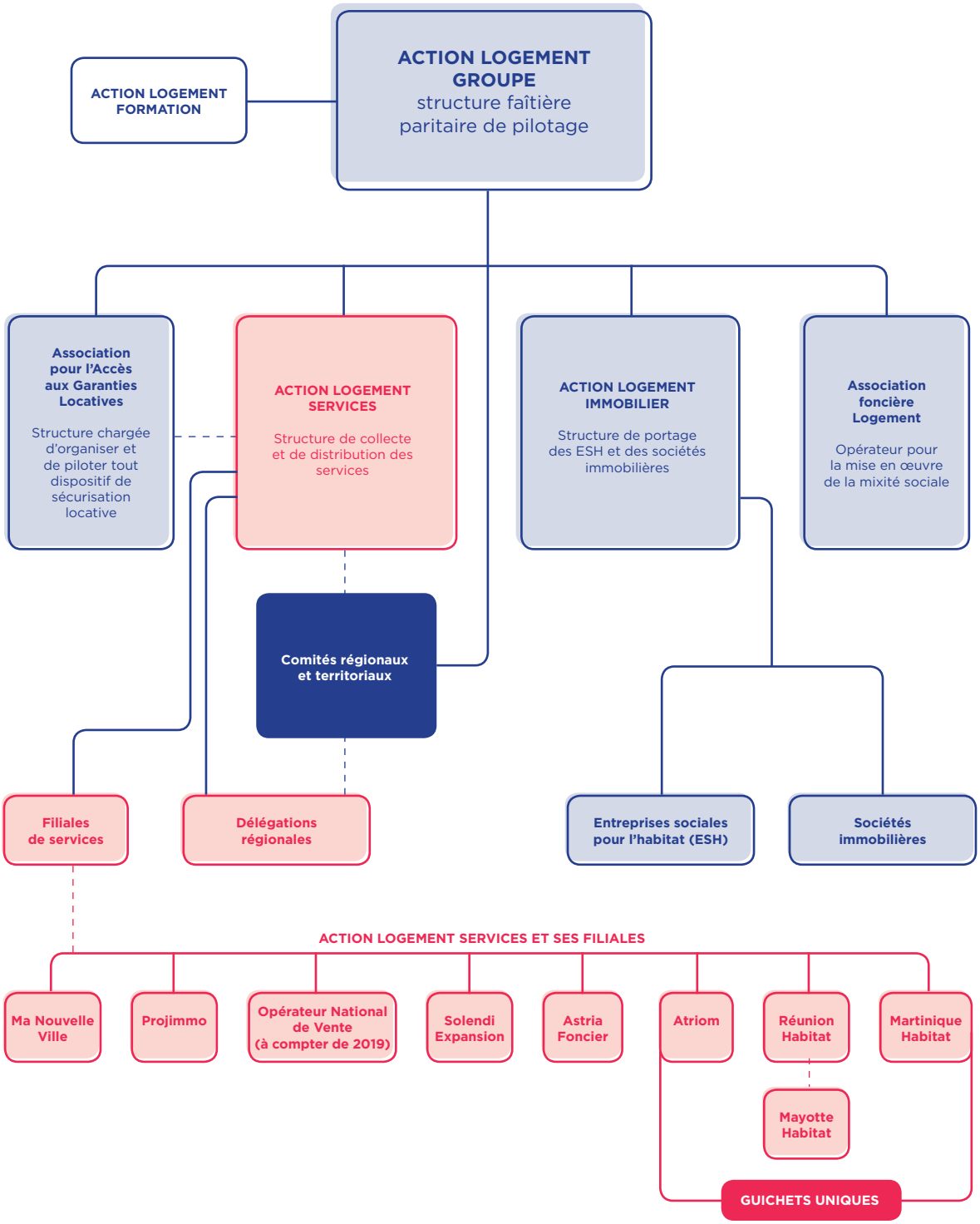
INTRODUCTION

Depuis plus de 60 ans, la vocation d'Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Action Logement gère paritairement la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) en faveur du logement des salariés, de la performance des entreprises et de l'attractivité des territoires. Grâce à son implantation territoriale, au plus près des entreprises et de leurs salariés, ses 18 000 collaborateurs mènent, sur le terrain, deux missions principales. Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'éco-habitat, de renouvellement urbain et de mixité sociale. Le groupe Action Logement compte 500 filiales immobilières dont 58 ESH et sociétés de logements intermédiaires, qui représentent un patrimoine de près d'un million de logements sociaux et intermédiaires. Sa deuxième mission est d'accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle. Le Groupe s'attache particulièrement à proposer des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement, et donc à l'emploi, des bénéficiaires, qu'ils soient jeunes actifs, salariés en mobilité ou en difficulté.

Action Logement Services, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) née le 1er janvier 2017 de la réunion des activités des anciens comités interprofessionnels du logement, assure la collecte et la gestion de la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) et contribue au financement du logement social et intermédiaire ainsi que des politiques publiques (ANRU). La vocation de cette société de financement est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi et contribuer à la dynamique économique des territoires, en délivrant des prêts, des aides financières et des services pour les salariés, les entreprises, les bailleurs et les territoires. Ces missions sont assurées par 3 316 collaborateurs répartis dans 13 délégations régionales et 162 implantations. Dans le cadre des opérations de restructuration menées depuis 2017, les activités de services ont été réaffectées à Action Logement Services au sein de filiales dédiées à chaque métier : Ma Nouvelle Ville, Projimmo, Guichets Uniques, Astria Foncier, Solendi Expansion… Cette déclaration de performance financière couvre le périmètre d'Action Logement Services et de ses filiales.

UNE DYNAMIQUE AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

Basée sur un ancrage territorial fort, l'organisation de proximité d'Action Logement Services a été optimisée avec l'installation des comités régionaux et territoriaux, organes paritaires qui représentent politiquement le groupe Action Logement dans chaque région auprès des acteurs locaux du logement. Avec l'appui opérationnel des délégations régionales d'Action Logement Services et des filiales immobilières implantées au cœur des territoires, ils ont pour principales missions, de renforcer les liens avec les acteurs locaux, de connaître les besoins spécifiques pour développer des solutions adaptées, afin de cibler plus finement nos efforts de construction dans les zones où il manque des logements et de concentrer nos aides à la rénovation dans les zones moins tendues. Il s'agit également de mieux répondre à notre objectif d'équité : agir pour tous les salariés, quelles que soient la taille et la localisation géographique de leur entreprise.


ACTION LOGEMENT FORMATION
ACTION LOGEMENT GROUPE
structure faîtière paritaire de pilotage
Association pour l'Accès aux Garanties Locatives
Structure chargée d'organiser et de piloter tout dispositif de sécurisation locative
ACTION LOGEMENT SERVICES
Structure de collecte et de distribution des services
ACTION LOGEMENT IMMOBILIER
Structure de portage des ESH et des sociétés immobilières
Association foncière Logement
Opérateur pour la mise en œuvre de la mixité sociale
Comités régionaux et territoriaux
Filiales de services
Délégations régionales
Entreprises sociales pour l'habitat (ESH)
Sociétés immobilières
ACTION LOGEMENT SERVICES ET SES FILIALES
Ma Nouvelle Ville
Projimmo
Opérateur National de Vente (à compter de 2019)
Solendi Expansion
Astria Foncier
Atriom
Réunion Habitat
Martinique Habitat
Mayotte Habitat
GUICHETS UNIQUES

NOTRE ENVIRONNEMENT : MISSIONS ET MÉTIERS

Les nouvelles ambitions du groupe **Action Logement** s'inscrivent notamment dans la Convention quinquennale signée avec l'État le 16 janvier 2018. Ce partenariat, qui couvre la période 2018-2022, est un engagement fort pour Action Logement. Il vise à accroître l'efficacité des emplois de la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) et fixe un objectif partagé : améliorer les conditions de logement des salariés du secteur privé, et plus largement de l'ensemble des ménages, pour promouvoir leur accès et leur maintien dans l'emploi, et renforcer leur pouvoir d'achat. Il témoigne notamment de la détermination du Groupe à prendre part au plan mis en œuvre par l'État pour permettre aux organismes de logement social de maintenir des objectifs de production ambitieux. À travers cette Convention, Action Logement réaffirme ses engagements en faveur des bailleurs sociaux et des politiques de rénovation urbaine, et confirme sa mobilisation en faveur des locataires, des accédants et des bailleurs privés.

De 2018 à 2022, Action Logement va consacrer plus de 15 milliards d'euros pour contribuer à l'amélioration de la situation du logement en France, et notamment :

- → 5,5 milliards d'euros pour la production et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires
- → 3,5 milliards d'euros pour les programmes de rénovation urbaine
- → 1,5 milliard d'euros pour redynamiser les centres des villes moyennes
- → 4,5 milliards d'euros pour les aides aux salariés, aux locataires, aux accédants…

Au sein du groupe Action Logement, Action Logement Services est en charge de la mise en œuvre des engagements pris vis-à-vis des différentes parties prenantes : État, collectivités locales, bailleurs, entreprises, salariés et grand public.

En 2018, Action Logement Services a contribué à ses missions à hauteur de 2 555 milliards d'euros.

Les principaux investissements sont :

- → 1 279 milliards d'euros d'investissements pour le logement locatif social et intermédiaire ainsi que pour lutter contre la fracture territoriale (ACV)
- → 641 M€ d'aides aux salariés,
- → 635 M€ de politiques publiques (ANRU, FNAP, ADIL, Foncière Logement),

ACTIVITÉ DE FINANCEMENT DES BAILLEURS SOCIAUX

Contribuer au financement de la construction de logements sociaux et intermédiaires est l'une des missions principales d'Action Logement Services. L'action en faveur des bailleurs sociaux, est poursuivie et renforcée dans le cadre de la Convention quinquennale 2018-2022 avec l'État. Ce soutien financier prend notamment la forme de prêts, de dotations en fonds propres, de la bonification de Prêts de haut de bilan ou encore de la création d'un opérateur national dédié à la vente HLM (ONV).

Focus « Action Cœur de Ville : prêts et subventions pour lutter contre la fracture territoriale »

Le programme national « Action Cœur de Ville » permet à 222 villes moyennes réparties sur tout le territoire national de développer des projets ambitieux de reconquête de leur centre-ville, formalisés dans le cadre d'une convention pluriannuelle de revitalisation.
La lutte contre les fractures territoriales constitue une préoccupation majeure des partenaires sociaux. Elle a conduit ces derniers à s'engager activement en soutien de cette politique publique aux côtés des acteurs des territoires. À ce titre, Action Logement Services va financer le volet habitat du programme en proposant une offre renouvelée de logements accessibles aux ménages salariés grâce à la réhabilitation de bâtis considérés comme stratégiques pour la réussite de projets communaux de revitalisation.
Dans ce programme, doté au total de 5 milliards d'euros par différents acteurs, Action Logement engage 1,5 milliard d'euros sur 5 ans sous forme de prêts et de

subventions versés directement aux opérateurs du logement social et aux investisseurs privés pour conduire les opérations identifiées en lien avec les communes.
Cette intervention d'Action Logement Services vise la création d'une gamme variée de logements attractive et adaptée aux besoins des salariés : accession sociale, logement locatif social, privé ou libre par la requalification du bâti ancien de centre-ville.

Focus « L'Opérateur National de Vente »
En décembre 2018, le projet de création d'une structure (SAV-HLM) pour favoriser l'achat par bloc de logements sociaux pour revente à l'unité a été présenté.
C'est la naissance de l'ONV.
Ce dispositif exceptionnel, doté d'une subvention à annuelle d'1 milliard € sur 3 ans prévue dans la Convention Quinquennale, est destiné à dynamiser la vente de logements HLM, en priorité aux locataires occupants.
L'ambition de porter à 40 000 le nombre de logements vendus sur 5 ans constitue un objectif majeur pour le Groupe Action Logement.

ACTIVITÉ DE SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX SALARIÉS

Action Logement Services accompagne les salariés dans leurs parcours résidentiel et professionnel en leur proposant des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement, et donc à l'emploi. Les efforts sont concentrés sur l'accompagnement des publics prioritaires que sont les salariés précaires ou en mobilité, et les jeunes en accès à l'emploi ou en formation. Le logement est aussi l'affaire des entreprises. Action Logement Services accompagne leur politique sociale en leur permettant de favoriser le bien-être au travail, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser leurs collaborateurs et collaboratrices, contribuant ainsi à leur performance. Afin de relever ces défis, Action Logement Services s'appuie sur l'expertise de ses équipes dans leurs différents métiers liés au logement et sur la dynamique partenariale qu'il a mise en place au cœur des régions avec les différents acteurs du logement. Sa capacité à proposer des solutions innovantes lui permet également de répondre toujours mieux aux évolutions de la société.

641 M€ d'aides distribuées aux salariés, soit 551 903 aides et services : 455 002 aides accordées, 96 901 attributions de logements :
- → 320 614 aides en faveur de la sécurisation locative dont 70 303 garanties Visale
- → 24 893 prêts Accession et Travaux
- → 89 419 aides et services accordés à des salariés en situation de mobilité ou de recrutement
- → 20 076 aides et services accordés à des salariés en difficulté
- → 96 901 salariés logés

Notre filiale de conseil en financement Projimmo a également accompagné près de 11 072 ménages pour accéder à la propriété.
Notre filiale "Ma Nouvelle ville" a permis à plus de 11 498 salariés de concrétiser leur mobilité professionnelle.

ACTIVITÉ DE FINANCEMENT DES POLITIQUES PUBLIQUES

Action Logement Services contribue activement aux politiques publiques de l'habitat, notamment en étant un financeur majeur des projets ANRU pour le renouvellement urbain des quartiers (financements sont dédiés à la reconstruction d'une offre de logement mixte et adaptée). Ainsi, après avoir financé de façon significative le premier Programme national pour la rénovation urbaine (PNRU), le Groupe est désormais engagé à travers le Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU), non plus comme simple financeur, mais comme un acteur vigilant et impliqué.
Données clés à mettre en regard de l'infographie qui rendent concret, qui donnent de la valeur à nos financements/notre implication sur les politiques publiques au plus près des territoires
635 M€ pour le financement des politiques publiques liées au logement :
- → 476 M€ pour l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU)
- → 50 M€ pour le Fonds National des Aides à la Pierre (FNAP)
- → 9 M€ pour l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL)
- → 100 M€ pour la Foncière Logement

NOTRE AMBITION :
Faciliter l'accès à l'emploi en facilitant l'accès au logement

FINANCEMENT DU LOGEMENT SOCIAL

Nos ressources

HUMAINES

- → 3 316 collaborateurs
- → 12,4 ans d'ancienneté
- → 80,8 % de femmes
- → 15,7 % d'agents de maîtrise
- → 27,6 % de cadres
- → 56,7 % d'employés

FINANCIÈRES

3,050 Md€ dont :

- → 1,695 Md€ de collecte nette des entreprises (55 %)*
- → 727 M€ de retours sur prêts des personnes physiques (24 %)
- → 628 M€ de retours sur prêts de personnes morales/bailleurs

*Ces fonds sont issus de la PEEC, la PEAEC, la PSEEC.

Nos valeurs : Solidarité — Ouverture et proximité —

AIDES ET SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX SALARIÉS

-
162 implantations
-
13 délégations régionales
-

FINANCEMENT DES POLITIQUES PUBLIQUES

— Utilité sociale — Equité et transparence — Engagement et service

Nos réalisations

→ **1 279 M€** d'investissement pour le logement locatif social et intermédiaire

→ **641 M€** d'aides distribuées aux salariés, ce qui représente plus de **550 000 ménages aidés**, dont près de **100 000 logés** qui ont emménagé dans un nouveau logement, et plus de **11 000 ménages accompagnés** dans la réalisation de leur projet immobilier (Projimmo). Plus de 11 500 salariés accompagnés pour concrétiser leur mobilité professionnelle

→ **635 M€** pour financer les politiques publiques dont l'ANRU*, le FNAP*, l'ANIL* et la Foncière Logement

*ANRU : Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine
FNAP : Fonds National des Aides à la Pierre
ANIL : Agence Nationale pour l'Information sur le Logement

NOS ENJEUX EXTRA-FINANCIERS

Dans le cadre de l'application de la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017), Action Logement Services, en sa qualité de société de financement et indépendamment de son statut de société par actions simplifiée unipersonnelle dont le total du bilan et le montant net du CA dépasse les 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500, est soumis à l'obligation légale de publier sa déclaration de performance extra-financière dans son rapport financier.

Dans cette perspective, Action Logement Services a mené un exercice de cartographie des risques extra-financiers. Chaque risque a fait l'objet d'une cotation par une quinzaine de Directions Métiers différentes selon la gravité de l'impact (financier, réputation, etc.) et la probabilité d'occurrence. Les 9 risques majeurs identifiés ont fait l'objet d'une validation au COMEX.

Il a été vérifié que ces risques couvraient bien les grands domaines d'information prévus au II de l'article R225-105 du Code de commerce (informations sociales, informations sociétales et informations environnementales), ainsi que les domaines spécifiquement attendus au III de l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Parmi ces domaines spécifiques, Action Logement Services ne fournit pas d'information sur les thématiques de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la discrimination de genre, ainsi que sur la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, au motif que celles-ci ne font pas partie de ses principaux risques.

Les 9 principaux risques, présentés sous forme d'enjeux, sont les suivants :

Enjeu	Risque
Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à lutter contre la corruption
Protéger les données personnelles	Non protection de données clients entraînant un risque de réputation ou risque financier
Lutter contre les fractures territoriales	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à permettre l'accès au logement à l'échelle nationale
Accompagner les plus modestes	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à loger les plus démunis
Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale	Impact financier et de réputation du fait de l'incapacité de l'entreprise à s'adapter au changement climatique
Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations	Perte financière et détérioration de l'image de l'entreprise
Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise	Perte financière du fait de la dégradation du climat social
Veiller à la qualité de vie au travail	Perte d'efficacité dans la réalisation de l'activité du fait de mal-être au travail
Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap	Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à concilier handicap et activité économique

1

LUTTER CONTRE LA CORRUPTION, LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Enjeu

Action Logement Services évolue dans un environnement complexe. Par ses activités et le public auquel elle s'adresse, l'éthique dans les affaires est une exigence incontournable. Le financement de ses actions dans le domaine du logement se traduit notamment par la délivrance de prêts, le versement de subventions, l'attribution de logements. Autant d'activités qui peuvent exposer l'entreprise à des tentatives de corruption voire de blanchiment ou de financement du terrorisme.

Politique

L'absence de dispositif en matière de conformité, de respect des règles de déontologie, de prévention de fraude et de corruption exposerait Action Logement Services à des sanctions réglementaires mais serait également contraire à ses objectifs d'exemplarité et d'éthique dans les relations avec ses clients. La sécurité financière et la conformité constituent ainsi des enjeux essentiels pour une société de financement. Il en va de la confiance que ses clients peuvent lui accorder. Aussi, à l'instar du Groupe Action Logement, Action Logement Services, entreprise de l'économie sociale et solidaire, s'inscrit dans une démarche d'exemplarité dans la conformité à la réglementation, de transparence, de loyauté et de respect de la déontologie dans ses activités.

L'objectif est donc de mettre en œuvre les dispositifs adéquats, de sensibiliser et de tendre à 100 % des salariés formés et au zéro alerte d'ici fin 2019.

Actions

Différentes actions ont été mises en place afin qu'Action Logement Services soit dotée d'un cadre réglementaire pour assurer la conformité et l'exemplaire dans ses pratiques professionnelles et ainsi prévenir les risques potentiels.

- → Une charte de déontologie a été adoptée en 2017. Celle-ci est commune à l'ensemble du Groupe et est en cours d'évolution. Elle constitue un document de référence reprenant les principes d'actions et de comportements à respecter dans les relations vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des fournisseurs, de la société et de l'ensemble des parties prenantes d'Action Logement.
- → La mise en place de ces règles et cadres de travail passe principalement par la formation des salariés. Un plan conséquent de sensibilisation et de formation a été mis en place en 2018.
- → D'autres travaux sont en cours de déploiement en 2019 dont notamment : une charte informatique sur l'utilisation des nouvelles technologies et une procédure de gestion des conflits d'intérêts.

RÉSULTATS

Un dispositif de lutte contre le financement du terrorisme a été mise en place.

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

85 % des collaborateurs ont été formés à la lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme en 2018.

2

PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES

Enjeu

Compte tenu de la nature de ses activités, délivrance de prêts et de subventions, attribution de logements, Action Logement Services est amenée à recueillir des informations personnelles et confidentielles de ses clients et de disposer ainsi de données sensibles pendant plusieurs années (identité, données bancaires…). Action Logement Services, société de financement, doit ainsi garantir la protection des données personnelles, le respect de la vie privée de ses clients et protéger ses systèmes d'information des cyber-attaques.

Politique

Mobilisé sur le risque lié à la protection des données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs, Action Logement Services s'attache à mettre en place une organisation pour s'assurer de la mise en application du règlement européen par toutes les fonctions de l'entreprise ainsi que ses filiales. L'objectif pour Action Logement Service est de former l'ensemble des collaborateurs d'ici fin 2019 et de tendre à zéro notification de violation de données à caractère personnel auprès de la CNIL.

Actions

- Face au risque de cyber criminalité touchant les données des salariés et collaborateurs, Action Logement a mis en place une politique de prévention et de sensibilisation par une équipe dédiée « Risques et Sécurité » au sein de la direction Conformité, Risques et Contrôles Permanents.
- Un Data Protection Officer (DPO) a été nommé : son rôle consiste à gérer les processus de protection des données et à réaliser des contrôles pour s'assurer du bon fonctionnement des processus mis en place. Il est en charge également de la formation du personnel.
- Un programme de sensibilisation a été construit et décliné au sein de l'entreprise : une sensibilisation aux risques informatiques en présentielle accompagnée de vidéos « Hacker Academy » et une formation en e-learning. La formation en e-learning sur la RGPD permet de comprendre l'ensemble des droits que possède une personne dont les données personnelles sont collectées et traitées par une entreprise, Action Logement Services faisant partie des entreprises sujettes à ce type de traitement dans le cadre de son activité.
- En parallèle de ces actions de sensibilisation, le Responsable de la Sécurité des SI a également mené des opérations de test d'intrusion et d'opérations de phishing factice.

Ces opérations ont permis de mesurer l'apprentissage des collaborateurs aux cyber-risques.

RÉSULTATS

3 diagnostics et études d'impact réalisés cette année.

32 réunions de sensibilisation aux risques informatiques auxquelles ont participé 932 personnes.

Les mentions légales des documents contractuels et commerciaux ont été mises à jour ainsi que sur les sites internet d'Action Logement Services.

Zéro plainte adressée à la CNIL concernant Action Logement Services.

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

- 6% des managers ont réalisé un e-learning de sensibilisation à la conformité (RGPD, cybersécurité etc.). A noter que cet e-learning a été ouvert en fin d'année pour une partie des collaborateurs mais sera déployé à l'avenir pour l'ensemble du personnel.

- Zéro notification à la CNIL de violation de données à caractère personnel.

3

LUTTER CONTRE LES FRACTURES TERRITORIALES

Enjeu

La nouvelle Convention quinquennale 2018-2022 signée avec l'État le 16 janvier 2018 est un engagement fort pour Action Logement qui vise à accroître l'efficacité des emplois de la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) et fixe un objectif partagé : améliorer les conditions de logement des salariés du secteur privé, et plus largement de l'ensemble des ménages, pour promouvoir leur accès et leur maintien dans l'emploi, et renforcer leur pouvoir d'achat.
Ainsi, les 13 délégations régionales d'Action Logement Services permettent d'assurer une présence sur l'ensemble du territoire national dont l'outre-mer et de maintenir de la proximité avec chaque région pour apporter des réponses concrètes aux difficultés pour se loger à proximité de son lieu de travail.

Politique

Notre engagement est de participer à la performance économique des territoires en accompagnement les salariés, les entreprises, les bailleurs et les collectivités locales. Nous participons à l'aménagement de notre territoire en finançant et accompagnant les politiques publiques de rénovation urbaine, la construction de logement et en facilitant l'accès au logement des salariés. Nous nous attachons ainsi à développer une offre adaptée aux besoins des territoires pour concourir à leur redynamisation économique et sociale en renforçant l'utilité sociale de nos aides et services.

Actions

→ Le groupe Action Logement intervient depuis 18 ans dans la politique de renouvellement urbain dont l'ambition est de réduire les écarts de développement entre les territoires et de favoriser la cohésion sociale. Aux côtés de l'État, de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et de nombreux partenaires, notre action commune vise à transformer les quartiers en difficulté pour les rendre plus attractifs et à améliorer les conditions de vie de 5 millions d'habitants.

Dans le cadre du Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU) lancé en 2003, le groupe Action Logement a déjà financé près de 400 projets de renouvellement urbain. Aujourd'hui, Action Logement participe pleinement au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) initié en 2014 et renforcé en 2018. Il permettra d'assurer la transformation de 480 quartiers en métropole et Outre-mer, sélectionnés parmi les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV), grâce à un investissement attendu de 40 milliards d'euros, tous acteurs confondus.

Partenaire privilégié des collectivités locales et de tous les bailleurs, les équipes d'Action Logement Services mettent ainsi leurs solutions de financement et leur expertise au service du bien commun des territoires. Action Logement Services accompagne les projets de renouvellement urbain en finançant la reconstitution et la requalification de logements locatifs sociaux.

→ Dans le cadre de la Convention quinquennale 2018-2022 signée avec l'État le 16 janvier 2018, Action Logement s'est engagé à lutter contre les fractures territoriales en participant à la revitalisation des centres des villes moyennes, portée par le plan national « Action Cœur de Ville ». Ce programme vise à redynamiser 222 centres-villes en leur permettant de repenser et de reconfigurer les éléments clés de l'attractivité pour les ménages de salariés : habitat, commerce,

emploi, transports, stationnement, offre éducative, culturelle, sportive, etc. Action Logement intervient sur le volet immobilier du programme Action Cœur de Ville afin de développer une offre nouvelle et attractive de logements en partenariat étroit avec les collectivités locales. Ainsi, 1,5 milliard d'euros sont consacrés sur cinq ans au financement d'opérations locatives ou d'accession sociale à la propriété, considérées comme stratégiques dans le projet de revitalisation porté par les élus locaux.
Action Logement Services est ainsi un partenaire majeur d'Action Cœur de Ville. Nous y jouons un rôle déterminant au service du lien emploi-logement, pour investir dans l'habitat ancien et proposer aux salariés une offre de logements renouvelée et concourir ainsi à la redynamisation économique et sociale des centres des villes moyennes.

→ Action Logement Services a mis en place en mai 2018 « Louer pour l'emploi ». Avec cinq territoires pilotes, cette expérimentation a pour objectif d'encourager la mobilité professionnelle en faisant que le logement ne soit plus un frein à l'emploi. Il s'agit de mobiliser une nouvelle offre de logements locatifs grâce à une meilleure sécurisation des bailleurs privés, pour loger prioritairement les jeunes et les salariés en mobilité professionnelle ou en reprise d'emploi. Cette offre est constituée d'un package d'aides au profit des propriétaires bailleurs : loyers sécurisés via Visale, rénovation énergétique, garantie dégradations locatives, aide à la gestion locative, etc.

RÉSULTATS

– 179 projets du NPNRU ont été validés par le comité d'engagement de l'ANRU et/ou contractualisés avec les collectivités. Ils représentent 10 606 logements requalifiés qui seront réservés pour les salariés des entreprises et des contreparties foncières pour la construction de 5 576 nouveaux logements.

- Sur les 222 conventions cadres signées avec les villes du programme national Action Cœur de Ville, Action Logement Services a participé au financement de 30 opérations dans 23 communes en 2018 représentant 340 logements dont 206 réservés pour des salariés.

- 22 baux « Louer pour l'Emploi » ont été signés sur les 6 mois d'expérimentation.

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

– Un engagement pris auprès de 37 % des quartiers identifiés dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain

- Une participation aux projets de revitalisation des territoires dans 10 % des villes accompagnées.

4

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ, LE MAL-LOGEMENT ET ACCOMPAGNER LES PLUS MODESTES

Enjeu

Entreprise de l'économie sociale et solidaire, Action Logement Services s'adresse en partie à un public dont les revenus sont modestes, voire confronté à de grandes difficultés financières. Ce public peut ainsi rencontrer des problèmes pour se loger ou se maintenir dans leur logement. Or, le logement est un facteur d'intégration sociale essentiel permettant d'accéder à des droits fondamentaux comme la santé, l'éducation, le travail.
Le rôle de conseil d'Action Logement Services est donc primordial dans l'accompagnement des populations les plus fragiles lorsqu'il s'agit de faciliter l'accès à un logement, de reloger ou maintenir dans le logement, participer à la réhabilitation de bâtiments insalubres et énergivores, adapter un logement au handicap, etc.

Politique

Au-delà de notre action de loger les salariés d'entreprises, notre mission d'utilité sociale nous impose de ne pas oublier les plus défavorisés et d'accompagner les salariés les plus modestes dans leurs difficultés liées au logement. Nous nous attachons à développer une offre de services en conséquence.
L'objectif est d'être en mesure de pouvoir aider toujours plus de personnes fragilisées afin de lutter contre le mal-logement et la précarité.

Actions

Nous mettons en œuvre au sein d'Action Logement Services des aides s'adressant aux publics en difficulté :

1. Le DALO (Droit au Logement Opposable)
permet aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires face au droit à un logement ou hébergement digne. Afin d'être reconnu DALO, il convient de déposer un dossier devant une commission de médiation. La reconnaissance peut être accordée dans les cas suivants :

- Demande de logement social déposée et renouvelée mais demeurant sans réponse valable face au besoin, et ce, pendant un délai anormalement long ;
- Individu ne possédant pas de logement à son nom (sans domicile fixe, hébergé par la famille, des amis, centre d'hébergement, logé temporairement, etc.) ;
- Individu logé dans des conditions précaires ou inadaptés (expulsion, logement trop petit pour loger toute la famille, etc.) ;
- Conditions d'habitation non respectées (local inadapté à l'habitation, absence d'eau courante ou d'électricité), présentant un risque pour la vie ou la santé, ou inadapté pour une personne en situation de handicap.

2. Le CIL PASS-ASSISTANCE®
est un service d'accompagnement social dédié aux salariés du secteur privé instables financièrement et exposés au risque de non logement. Ce service d'accueil, de diagnostic et de prise en charge permet de bénéficier d'un accompagnement personnalisé afin d'identifier et de rechercher des solutions adaptées. Les deux canaux d'aide sont :

- la mobilisation d'aides et de services Action Logement Services ;
- l'orientation vers des partenaires externes et des dispositifs de droit commun.

Ainsi, chaque salarié peut, s'il le souhaite, contacter un conseiller qui analysera, à travers

le panel des offres d'Action Logement, la réponse la plus adaptée.

Parmi les solutions pouvant être mises en œuvre, plusieurs cas de figure peuvent être rencontrés, par exemple :

→ un salarié endetté pourra bénéficier d'une expertise financière et sociale afin de l'aider à refinancer des crédits constatés comme trop onéreux ;

→ un autre salarié pourra bénéficier d'une subvention exceptionnelle qui permettra d'enrayer la spirale de l'exclusion et donc assurer le maintien au logement, cette subvention étant doublée d'une mesure d'accompagnement décrite ci-dessous.

3. L'accompagnement social

est enclenché pour les situations les plus sensibles (accident de la vie, etc.). Il consiste en l'accueil, le diagnostic et l'accompagnement personnalisé pour rechercher des solutions adaptées à travers notamment la mobilisation d'aides, de services et une action éducative budgétaire. Les mises en œuvre peuvent prendre les formes suivantes :

→ Aide à l'installation dans un logement par l'assistance à l'ouverture des droits, la mobilisation des aides financières existantes, l'appropriation du logement et, le cas échéant, la réalisation des travaux nécessaires pour conférer au logement un caractère décent ;

→ Aide au maintien dans les lieux, notamment par l'apport d'un soutien dans la gestion du budget, l'entretien du logement et la bonne insertion des occupants dans leur environnement.

En 2018, Action Logement s'est appuyé sur un réseau de 115 associations partenaires, agréées à l'ingénierie sociale, afin de mener à bien ces mesures.

RÉSULTATS

Dans le cadre du DALO, Action Logement Services a permis à 4 914 ménages d'être logés en 2018 :
- 4 620 acceptations en Commissions d'Attribution (CAL) ;
- 4 095 baux signés en Ile-de-France au 31/12/2018 et 294 ménages DALO logés en régions (AURA : 96, Hauts-de-France : 1, PACA : 137, Occitanie : 32, Nouvelle Aquitaine : 25, Normandie : 1, Corse : 2) ;
- 245 ménages logés DALO par la Foncière Logement.

Suite à un échange contractualisé à travers un engagement réciproque entre l'usager et le conseiller du CIL PASS-ASSISTANCE®, 4 585 aides financières ASD ont été mobilisées en 2018 en direction de locataires (contre environ 1250 en 2017) :
- 749 prêts de sécurisation ;
- 3 836 subventions.

944 missions d'accompagnement social pour les situations les plus sensibles ont été menées :
- 766 missions d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) ;
- 151 missions d'Action Educative Budgétaire (AEB) ;
- 27 baux glissants.

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

+ 17 % de ménages DALO aidés (4 914 en 2018 contre 4 183 en 2017)

+ 268 % d'aides financières mobilisées pour aider des personnes en difficulté (4 600 en 2018 contre 1 250 en 2017)

5

ENGAGER L'ENTREPRISE DANS LA PRISE DE CONSCIENCE ENVIRONNEMENTALE

Enjeu

L'utilité sociale est au cœur de notre mission. Elle est aussi l'expression des engagements du groupe Action Logement en faveur du développement durable et se doit aussi d'être mise au service des enjeux environnementaux de notre pays.
Notre attention à inscrire la stratégie patrimoniale du Groupe dans le mouvement de la transition écologique participe à améliorer l'empreinte environnementale d'un secteur particulièrement exposé au défi climatique. Par la nature des aides et prêts que nous délivrons à nos clients pour réduire leur facture énergétique ou pour améliorer la performance énergétique des logements et bâtiments, Action Logement Services est impliquée aux côtés des foyers les plus modestes.
Ces principes d'action, que nous mettons en œuvre avec nos partenaires, doivent servir de guide dans une prise de conscience collective partagée et promue par l'ensemble de nos collaborateurs.

Politique

Dans le cadre de la réorganisation du réseau de distribution de notre offre de services (implantations, rassemblements des équipes, digitalisation) et la mise en œuvre d'une politique achats partagée, Action Logement Services se doit d'être attentive aux dépenses énergétiques. Un engagement explicite reste à formuler et à partager avec l'ensemble des collaborateurs pour adopter de nouveaux réflexes au sein de notre organisation.

Actions

Action Logement Services ne possède pas à ce jour de suivi de ses dépenses énergétiques. Une démarche globale reste à engager en interne. En dehors des aides, prêts et services que nous apportons à nos clients, plusieurs initiatives individuelles sont déjà menées par différentes directions. Celles-ci doivent demain s'inscrire dans une politique déterminée et affichée par Action Logement Services et le Groupe. Nous pourrons structurer une politique d'achats responsables, porter une attention particulière aux consommations énergétique (électricité, gaz,...) et à la consommation d'eau de nos nouveaux bâtiments.

RÉSULTATS

Un audit énergétique a été réalisé pour le bâtiment du nouveau siège social à Paris.
Celui-ci a conduit :
- au remplacement de 890 convecteurs électriques gourmands en énergie par du matériel plus récent et un raccordement au réseau de chauffage urbain
- à une régulation plus précise de la température.
- au recours d'ampoules LED comme sources lumineuses asservies à une détection de présence

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

Pas d'indicateur disponible à ce jour, en cours de construction.

6

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

Enjeux

Notre mission est d'aider des salariés à se loger ou à se maintenir dans leur logement. Notre devoir, comme toute entreprise de services engagée dans l'économie sociale et solidaire est de satisfaire les besoins de nos différents clients (salariés, entreprises), de répondre à leurs attentes (logements, prêts, subventions, accompagnement et conseil).

Politique

Notre mission d'utilité sociale fait partie de l'ADN de nos collaborateurs. Les équipes doivent être mobilisées et sensibilisées à la satisfaction de nos clients. Elles participent à l'appréciation et à la qualité de la prestation que nous avons rendue à nos clients. Notre objectif est d'améliorer au jour le jour cette satisfaction et d'assurer nos missions d'aide au logement dans des délais raisonnables et acceptables afin de sécuriser au plus vite les personnes exposées à la précarité. Nous suivons pour cela la satisfaction de nos clients mais nous prenons surtout en considération son insatisfaction et y apportons une réponse.

Notre objectif est d'arriver à :

- → un taux de satisfaction supérieur à 80 %
- → un délai moyen de réponse à une réclamation inférieur à 60 jours

Actions

Action Logement Services est dotée d'une Direction de la Relation Client avec un pôle dédié à l'Écoute Client en charge d'assurer la réception, la gestion et le suivi des satisfactions et insatisfactions portées par le Client.

Aussi, grâce à ses réponses aux enquêtes de satisfaction et au dépôt de sa réclamation, le client (qu'il soit particulier, entreprise, bailleur) a la possibilité à tout moment de son parcours d'exprimer sa voix. L'objectif pour l'entreprise étant d'analyser les réclamations et les retours d'enquêtes pour proposer des pistes d'amélioration et conforter les acquis.

1. Satisfaction

- → Des travaux ont été menés avec l'ensemble des métiers pour co-construire les questionnaires de satisfaction (prêts et aides, locatif, relation entreprise...).
- → Présentation de la démarche et des questionnaires aux équipes métiers pour sensibilisation aux bonnes pratiques et appropriation
- → Suivi et animation des résultats des enquêtes
- → Mise à disposition des métiers de l'ensemble des outils pédagogiques au recueil des enquêtes de satisfaction

2. Réclamations

→ Mise en place d'un process de traitement, suivi et gestion des réclamations : accusé réception de la réclamation, apporter une réponse ou proposer une alternative, autre solution ou saisine du médiateur au client. En interne, corriger et prévenir les outils/process, améliorer les procédures et assurer le suivi des actions correctrices.
→ Des groupes de travail ont été mis en place avec les métiers pour définir les réponses et les circuits
→ Présentation et suivi régulier de la démarche aux équipes métiers pour sensibilisation aux bonnes pratiques et appropriation
→ Formation des équipes
→ Mise à disposition des métiers de l'ensemble des outils pédagogiques au traitement de la réclamation

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

- 82 % de satisfaction de la part des bénéficiaires de l'Accompagnement des Salariés en Difficulté

- 83 % de satisfaction de la part des personnes ayant sollicité un prêt auprès d'Action Logement Services (Accession, Travaux ou AIDES LOCA-PASS®)

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

- Un délai moyen de 33 jours pour répondre aux réclamations en 2018

RÉSULTATS

→ Satisfaction

- Mise en place d'outil d'administration et de gestion des enquêtes de satisfaction
- 5 baromètres de satisfaction actifs à fin 2018 afin d'avoir un retour d'expérience des clients sur les métiers de l'Accompagnement des Salariés en Difficulté, les prêts (accession, travaux et Loca-Pass), la Relation Entreprises et les réclamations
- Plus de 5000 retours de questionnaires diffusés aux collaborateurs via les référents métiers afin d'être analysés et de traiter les insatisfactions ou urgences : un gain en termes de détection et de réactivité dans la prise en charge des salariés en difficulté dans leur accès ou maintien dans le logement.
- 5 séries de préconisations issues des analyses d'enquêtes et travaillées en collaboration avec les métiers afin d'améliorer notre qualité de service. Ces préconisations ont fait l'objet d'actions correctrices visant notamment à réduire les délais et instaurer des standards de référence uniformisés.

→ Réclamations

- Mise en place d'un process de gestion des incidents avec la Direction de la Conformité et d'un outil de traitement des réclamations.
- 11 sessions de formation pour le réseau de référents réclamations
- 15 bulletins permettant de reporter l'activité de traitement de réclamations diffusés aux équipes
- 3970 réclamations clients reçues et 3697 réclamations traitées

7

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

Enjeu

La réforme mise en œuvre par les Partenaires sociaux, et soutenue par l'État a permis d'aboutir à la constitution le 1er janvier 2017 d'Action Logement Services. Résultant de la fusion de 20 Comités Interprofessionnels du Logement, l'organisation de cette nouvelle société de financement, a impliqué, en matière de dialogue social, de nombreux échanges entre la direction des Ressources Humaines, les managers et les instances représentatives du personnel notamment pour réaliser une harmonisation sociale dans de nombreux domaines.

L'année 2018 a donc été marquée par de nombreuses réunions et la signature d'accords collectifs significatifs. Ceux-ci constituent les fondements sociaux de l'entreprise permettant à la fois de garantir un équilibre entre les attentes des collaborateurs et les contraintes de l'entreprise.

Politique

Action Logement Services s'engage à harmoniser les conditions de travail de ses salariés. La structuration a permis le déploiement déjà d'un bon nombre d'accords collectifs. L'objectif est de poursuivre l'harmonisation dans un dialogue social construit avec les salariés.

Actions

Avec les instances représentatives du personnel, Action Logement Services, entité majeure de l'UES Action Logement, participe à la construction et à la mise en place progressive d'un nouveau cadre collectif satisfaisant pour l'ensemble des salariés. Les évolutions et les projets d'évolution engagés par Action Logement ont été abordés dans le cadre d'Informations-Consultations avec déclinaison pour certaines d'entre elles auprès des CHS CT de l'UES AL (principalement régionales et au nombre de 12).

→ La présentation des changements s'articule principalement autour de quatre thématiques :

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

Une attention particulière est déployée pour respecter l'avis des instances représentatives du personnel à chaque étape de construction, déploiement de l'organisation d'Action Logement Services.

RÉSULTATS

Dans la continuité de 2017, le dialogue social s'est montré soutenu tout au long de l'exercice 2018, tant au niveau des négociations conduisant à des accords collectifs qu'au nombre de réunions de CE de l'UES AL, DP, CHSCT.

Au 1er janvier 2018, un régime unique sur les frais de santé et la prévoyance, pour l'ensemble du personnel quel que soit statut, a été déployé.

Au terme des échanges de 2018, les 7 accords suivants ont été signés pour permettre la mise en place d'un statut collectif pour l'ensemble des salariés du l'UES Action Logement :
- La durée et l'aménagement du temps de travail (30 mars 2018)
- La mise en place du Compte Epargne Temps (30 mars 2018)
- Les conditions générales de travail (30 mars 2018)
- La mise en place d'un Plan d'Epargne Entreprise (27 avril 2018)
- La mise en place d'un Plan d'Epargne Retraite Collectif (27 avril 2018)
- Les rémunérations (NAO – 4 septembre 2018)
- La prorogation des mesures exceptionnelles applicables aux mobilités internes et externe de l'accord relatif à la GEstion Prévisionnelle des Emplois et Compétences

Également :
- Un avenant à l'accord d'intéressement (29 juin 2018)

Un autre accord a aussi été ouvert à la signature, à la fin 2018 portant sur la gestion des emplois et des parcours professionnels et la mixité des métiers : le Congé de Mobilité Volontaire Externe (CMVE).

Des négociations, engagées en 2018, sont toujours en cours de finalisation sur d'autres thématiques en lien avec la mise en place « harmonisée » de l'organisation d'ALS :
- projet d'accord de méthode de classification
- projet d'accord sur le droit à la déconnexion
- projet d'avenant à l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail portant sur le forfait en jours
- projet d'accord portant sur les mesures correctives (conditions générales de travail)
- projet d'avenant à l'accord d'entreprise relatif à la gestion des emplois et des parcours professionnels et la mixité des métiers portant sur les mesures d'accompagnement aux changements de sites de travail en Ile-de-France.

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

Pas d'indicateur disponible à ce jour, en cours de construction.

8

VEILLER À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Enjeux

L'organisation (encore récente) a connu d'importants changements. Une nouvelle culture d'entreprise est à créer permettant de redévelopper la fierté d'appartenance à cette nouvelle société de financement, Action Logement Services.

Politique

L'entreprise s'est profondément transformée pour devenir une société de financement sans remettre en cause pour autant sa vocation sociale menée depuis plus de 60 ans. Les initiatives prises en matière de Ressources Humaines en 2018 traduisent la volonté d'accompagner cette transformation et de prévenir les risques afférents.

Les objectifs d'Action Logement Services sont de déployer les outils et moyens nécessaires pour permettre aux collaborateurs de vivre cette évolution en étant acteur de leurs parcours professionnels.

Une nouvelle politique de Ressources Humaines est en cours de déploiement à l'échelle du groupe Action Logement dont le fondement repose sur le fait de favoriser les mobilités et de créer des passerelles entre entités du groupe pour offrir aux salariés des possibilités d'évolution de leurs parcours professionnels.

Actions

- → Une réflexion a été engagée sur les dispositifs à mettre en place pour prévenir les risques psychosociaux. Ont ainsi été associés dans un groupe de travail des RRH, des managers, des membres du CHSCT, des représentants de la médecine du travail afin de réfléchir aux dispositifs à mettre en œuvre pour prévenir ces risques auxquels il convient d'intégrer également les conséquences des incivilités sur le personnel accueillant du public.
- → La préparation d'un plan de formation conséquent qui concernera l'accompagnement de la transformation managériale, de la transformation digitale et l'évolution de nos métiers.
- → La mise en place d'un réseau de conduite du changement pour accompagner les métiers et les entités dans les évolutions à mettre en œuvre

RÉSULTATS

- Mise en place d'un numéro vert pour prévenir des risques psychosociaux et 64 personnes formées aux risques psychosociaux en 2018 (équipe Ressources Humaines et élus)

- Déploiement de plans de formations en présentiel conséquents : 1 075 collaborateurs formés pour un total de 17 385 heures, représentant 2,63 % de la masse salariale en 2018

- Création d'une direction des talents

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

37 % de collaborateurs formés

9

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

Enjeu

En tant qu'entreprise de l'économie sociale et solidaire, Action Logement Services ne peut ignorer l'inclusion du handicap. L'égalité des chances est un sujet essentiel dans le monde de l'entreprise aujourd'hui. Nous devons participer à cette lutte contre les discriminations en mettant fin aux idées reçues sur le handicap en entreprise.

Politique

L'égalité des chances est un sujet essentiel dans l'accompagnement de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous encourageons la diversité dans nos équipes et notamment un accueil actif et bienveillant des personnes en situation de handicap. L'objectif est de proposer une politique nationale et de maintenir un taux d'emploi direct supérieur aux autres entreprises de notre secteur d'activité.

Actions

Une première action de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs a été menée par la diffusion d'un guide illustré visant à nommer les idées reçues et partager une culture commune.

En fin d'année 2018, un diagnostic quantitatif et qualitatif a été lancé avec le soutien de l'AGEFIPH afin d'établir l'état des lieux sur le handicap au sein d'Action Logement Services et de cibler les domaines et actions à mener.

RÉSULTATS

Le résultat du diagnostic sera connu à la mi-2019.

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE

Le taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap est de 3,17 % au sein d'Action Logement Services contre 2,59% dans notre secteur d'activité (activités financières et d'assurances).

PERSPECTIVES

Notre action est pilotée au jour le jour par notre ambition :

« Faciliter l'accès à l'emploi en facilitant l'accès au logement »

Le projet d'Action Logement Services s'inscrit dans un contexte d'évolution sociétale majeure liée, notamment, à la digitalisation des modes de fonctionnement qui relève le niveau d'exigence du service client.

Aujourd'hui, **Action Logement Services** se transforme, s'adapte pour répondre aux besoins de ses clients : salariés, entreprises, bailleurs et collectivités et améliorer le service rendu que nous leur rendons tant dans l'offre de logements que de financement, afin de toujours renforcer le lien emploi-logement, lequel reste au cœur de la mission d'intérêt général d'Action Logement.

Depuis janvier 2017, Action Logement Services met en œuvre une organisation de proximité avec un maillage territorial fort déployé dans les 13 régions. Nos experts sont présents sur tous les territoires avec une agence a minima par département (à l'exception de la Creuse et la Corrèze).

Des fonctions supports au service des activités se sont structurées pour délivrer les services. Aujourd'hui, il s'agit d'aller plus loin encore et de réinventer la relation avec nos clients, nos produits et nos outils et moyens mise en œuvre en interne sur le plan organisationnel pour y parvenir.

Le projet d'orientation stratégique d'Action Logement Services repose ainsi sur ces 4 axes majeurs :

- **Reconsidérer notre approche client** pour adapter, intensifier et réinvestir notre relation avec nos parties prenantes : entreprises, salariés, bailleurs sociaux et privés, collectivités locales ;

- **Réviser et adapter** notre gamme de produits aux besoins de nos clients avec une stratégie relationnelle multicanale 100% digitale, dans le cadre des orientations budgétaires définies dans la Convention Quinquennale ;

- **Redéfinir et déployer** en 2019 un nouveau système d'information à l'aide de méthodes et d'organisations agiles ;

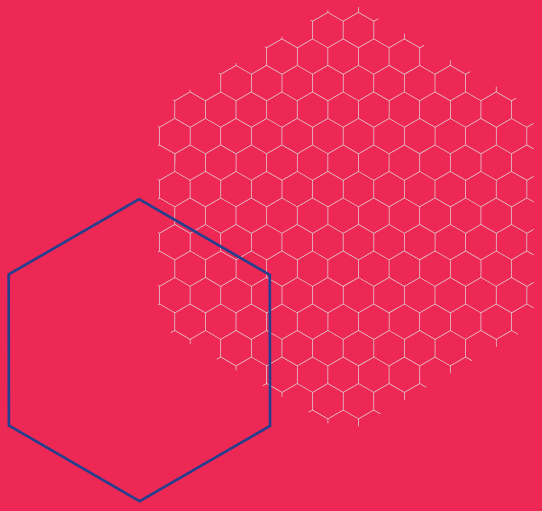
- **Respecter une symétrie des attentions** entre proximité clients et collaborateurs, en adaptant l'organisation, les équipes de management, les ressources humaines, les implantations aux enjeux prioritaires d'efficacité et d'optimisation de notre mission.

De nombreux projets sont encore devant nous. Nous serons donc amenés à réaliser des recrutements sur de nouveaux métiers tout en proposant des parcours d'accompagnement, notamment en formation, aux collaborateurs qui souhaiteraient bénéficier d'une mobilité fonctionnelle ou géographique.

Nous devons également accompagner le développement commercial de nos filiales qui contribuent toutes à leur échelle à notre utilité sociale :

- → **Ma Nouvelle Ville** pour favoriser les mobilités professionnelles
- → **Projimmo,** un courtier pour conseiller et aide les plus modestes à concrétiser leur projet immobilier
- → **Soli'AL** pour proposer un accompagnement social lié au logement pour ceux en plus grande difficulté
- → Et l'**Opérateur National de Vente** pour promouvoir la vente HLM, favoriser l'accession sociale et renouveler le patrimoine

Toutes les énergies sont mises en œuvre pour renforcer la proximité et répondre aux attentes spécifiques des territoires.



Action Logement Services
Siège social : 19/21 quai d'Austerlitz 75013 Paris
SAS au capital de 20.000.000 d'euros - 824 541 148 RCS Paris
Immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 17006232
Société de financement agréée et contrôlée par l'ACPR

www.actionlogement.fr **@Services_AL**

DPEF ALS - Juin 2019