DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Action Logement Services

2019

ActionLogement

Sommaire

Introduction
Notre environnement :
missions et métiers

Notre modèle d'affaires en image

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
2. Protéger les données personnelles

... LIÉS À NOS MISSIONS

3. Lutter contre les fractures territoriales
4. Lutter contre la précarité, le mal-logement et accompagner les plus modestes
5. Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale
6. Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations

... EN INTERNE

7. Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise
8. Veiller à la qualité de vie au travail
9. Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap
10. Veiller à l'égalité Femmes-Hommes

Édito

2019 marque la deuxième édition de la Déclaration de Performance extra-financière pour Action Logement Services. La première édition avait donné l'occasion d'identifier neuf enjeux et risques clés et de déterminer des marges de progression et plans d'action sur un certain nombre de sujets.

Cette réflexion sur nos principaux enjeux et risques et sur notre performance extra-financière a pris en 2019 une coloration particulière alors qu'Action Logement Services s'est engagé dans le déploiement du Plan d'Investissement volontaire, marqué par de nouveaux axes d'intervention, et a lancé à l'automne 2019 la première émission obligataire 100% durable pour contribuer au financement de ce plan ambitieux au service d'une utilité sociale aux contours toujours plus larges. Nous avons donc souhaité donner à cet exercice sa pleine mesure de contribution à la réflexion stratégique, dans un contexte où 2020 devrait être marquée par l'élaboration de la stratégie développement durable du Groupe.

La vocation d'Action Logement Services est de collecter les ressources du Groupe et de ses filiales, la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), et de la redistribuer sous forme d'aides et de prêts.

L'année 2019 s'est traduite notamment par la distribution de 581 M€, correspondant à plus de 500 000 aides et services aux salariés, dont plus de 107 000 attributions de logements.

Ces résultats sont le fruit d'une stratégie clairement établie, d'une gestion rigoureuse, et de l'implication et du savoir-faire professionnel de chacun des 3 002 collaborateurs d'Action Logement Services et de ses filiales.

MISSIONS ET MÉTIERS

Faits marquants 2019

La Convention Quinquennale, en 2018, puis l'engagement supplémentaire du **Plan d'Investissement Volontaire en 2019**, témoignent des ambitions du Groupe : améliorer les conditions de logement des salariés du secteur privé et de tous les ménages, et accompagner les parcours résidentiels et les mobilités pour favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi. Cette participation au Plan déployé par l'État doit permettre aux organismes de logement social de **maintenir une production** importante, et contribuer à la **rénovation énergétique** du parc de logements.

Ce cadre d'intervention confirme la mobilisation du groupe Action Logement en faveur des **locataires**, des **accédants** et des **bailleurs privés**, tout comme ses engagements en faveur des bailleurs sociaux, des politiques de rénovation urbaine et de revitalisation des centres-villes.

De 2018 à 2022, Action Logement va consacrer plus de 23 Mds€ pour contribuer à l'amélioration de la situation du logement en France.

EN 2019, ACTION LOGEMENT SERVICES A MOBILISÉ 2,6 MDS€ AU SERVICE DE CES OBJECTIFS, DONT :

581 M€
d'aides et de services aux personnes physiques, dont 565 M€ sur fonds PEEC ;

1,4 Mds€
de financement à destination des organismes de logements sociaux et intermédiaires ;

709 M€
de financement des politiques publiques (dont 450 M€ à destination de l'ANRU).

23,35 mds€
montant des engagements totaux CQ et PIV sur 2018-2022

15,195 mds€
Convention Quinquennale (CQ) 2018-2022

9,065 mds€
Plan d'Investissement Volontaire (PIV) 2019

Personnes physiques

4,5 Mds€
aides aux salariés

150 M€
pour favoriser la mobilité

1 Md€
pour améliorer la performance énergétique des logements

1,55 Md€
pour aménager un habitat plus inclusif

Logement social et intermédiaire

5,5 Mds€
pour la production et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires

2,72 Mds€
pour produire plus et moins cher

1 Md€
pour améliorer la performance énergétique des logements

1,2 Md€
pour la transformation de locaux vacants en logements

Politiques publiques

3,5 Mds€
pour la rénovation urbaine

1,5 Md€
pour la revitalisation des centres des villes moyennes

945 M€
pour agir contre la dégradation de l'habitat ancien

Les aides et les services aux personnes physiques

Accompagner les salariés dans leurs mobilités résidentielles et professionnelles constitue le cœur de métier d'Action Logement Services. Pour faciliter l'accès au logement et donc à l'emploi, Action Logement Services propose des services et des aides financières directement aux salariés du secteur privé. Les efforts sont prioritairement dédiés aux salariés précaires ou en mobilité, et aux jeunes en accès à l'emploi ou en formation.
2019 a été marquée par le déploiement, dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire, de nouvelles mesures d'accompagnement à la mobilité des salariés et des jeunes actifs, d'aides à l'adaptation du logement au vieillissement et de financements de l'amélioration de la performance énergétique des logements du secteur privé.

FOCUS
3 mesures PIV : « aide à la mobilité, adaptation des logements au vieillissement, rénovation énergétique »

Action Logement Services s'est fortement mobilisé à l'automne 2019 sur le déploiement de trois des sept mesures du Plan d'Investissement Volontaire, destinées aux salariés à revenus modestes. Ces trois mesures, auxquelles est adossé un plan d'investissement prévisionnel de 2,1 Mds€ sur 2019-2022, visent à améliorer leur cadre de vie, leur accès à l'emploi, leur pouvoir d'achat ou leur maintien à domicile en cas de perte d'autonomie.

- **L'aide à la mobilité,** qui dispose d'une enveloppe de 150 M€, s'adresse aux salariés qui, en déménageant, rapprochent leur domicile de leur lieu de travail et réduisent ainsi significativement leur temps de transport ou remplacent l'usage de leur véhicule personnel par les transports en commun. Délivrée en une fois, sous critère de ressources, d'un montant de 1 000 euros, elle peut être perçue jusqu'à trois mois après le déménagement.

- **L'aide à l'adaptation du logement au vieillissement,** dotée de 1 Md€, s'adresse aux salariés retraités ou en perte d'autonomie, locataires ou propriétaires de leur logement, qui souhaitent faire réaliser des travaux dans leur salle de bains, remplaçant notamment leur baignoire par une douche et permettre ainsi leur maintien à domicile. D'un montant maximal de 5 000 euros, sous critère de ressources, elle couvre l'ensemble des travaux qui doivent être réalisés par un professionnel présentant le label Qualibat.

- **L'aide pour les travaux de rénovation énergétique,** dotée de 1 Md€, s'adresse aux salariés, locataires ou propriétaires de leur logement qui souhaitent réaliser des travaux d'isolation des murs et des combles, intervenir sur le système de chauffage ou sur les équipements d'eau chaude sanitaire. Le financement, sous critère de ressources ou de localisation géographique (territoires « détendus »), se fait sous la forme d'une subvention pouvant aller jusqu'à 20 000 euros et peut être complétée d'un prêt (jusqu'à 30 000 euros).

En 2019, Action Logement Services a mobilisé 581 M€ au profit des salariés, soit 502 607 aides et services (hors PIV) dont 107 154 attributions de logements directes ou via des partenaires, notamment :

- **258 813 aides** en faveur de la sécurisation locative, dont **129 470 garanties VISALE** octroyées en 2019 ;
- **20 198 prêts Accession et Travaux,** dont **19 655** sur fonds PEEC ;
- **94 935 aides et services** accordés à des salariés en situation de mobilité ou de recrutement, dont 94 166 sur fonds PEEC ; **8,4 M€ de subventions engagées** au titre de l'aide à la mobilité dans le cadre du PIV ;
- **21 502 dossiers engagés** pour l'accompagnement de salariés en difficulté, **5 392 aides accordées.**

Les filiales d'Action Logement Services ont également contribué à accompagner les salariés :

- **La filiale Projimmo a accompagné 40 185 clients** dans le cadre de ses activités de conseil en financement, pour 7 583 dossiers de financement réalisés dans le cadre de ses activités de courtage.
- **La filiale Ma Nouvelle Ville a accompagné plus de 25 000 familles** ayant sollicité un accompagnement dans le cadre d'une mobilité liée à un évènement professionnel, notamment les familles les plus fragiles (plus de 50 % d'entre elles disposaient de ressources inférieures aux plafonds PLUS, de plus de 73 % des ménages étaient en contrats précaires), ainsi que les jeunes ménages (47 % des ménages accompagnés avaient moins de 30 ans).
- **La filiale Opérateur National de Vente** a concrétisé ses premières acquisitions en signant **14 actes authentiques**, représentant **550 logements**.

En parallèle, l'Association Soli'AL dont Action Logement Services est membre de droit, dédiée à l'accompagnement des salariés et des locataires confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles, a octroyé 1 452 aides pour un montant global de plus de 1,25 M€.

Le financement des bailleurs sociaux et intermédiaires

La vocation d'Action Logement est aussi de soutenir le secteur du logement social, afin de permettre aux organismes de maintenir les objectifs de production ambitieux souhaités par les politiques nationales. Cette contribution, qui s'oriente en priorité sur les zones tendues, se concrétise essentiellement par le financement de la construction et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires.
Action Logement poursuit et renforce cette activité dans le cadre de la Convention Quinquennale et du Plan d'Investissement Volontaire avec l'État, avec près de 11 Mds€ d'euros mobilisés sur la période 2018-2022 et un accompagnement de la restructuration du secteur porté par la loi ELAN. Ce soutien financier prend la forme d'une large palette d'outils : subventions, prêts, dotations en fonds propres, titres participatifs en faveur des OPH, bonification de Prêts de Haut de Bilan Bonifiés (PHBB), ou encore création d'une foncière chargée de la transformation des locaux d'activité et bureaux vacants et d'un opérateur national dédié à la vente HLM (Opérateur National de Vente – ONV). Une attention particulière est portée à l'amélioration de l'habitat dans les Outre-Mer.

FOCUS
« Opérateur National de Vente »

En février 2019, l'Opérateur National de Vente a été créé pour favoriser l'achat par bloc de logements sociaux pour revente à l'unité, après un premier Appel à Manifestation d'Intérêts (AMI) lancé à l'automne 2018. Prévu par la loi Elan, dont l'objectif est notamment de faciliter l'accession sociale à la propriété, l'ONV conçu et financé par Action Logement Services est un outil universel, ouvert à tous les organismes de logement social (OLS), chargé de faciliter et d'accompagner la vente de logements HLM dans les meilleures conditions. Ce dispositif, doté d'1 Md€ sur 3 ans au titre de la Convention Quinquennale, est destiné à dynamiser la vente de logements HLM, en priorité aux locataires occupants et poursuit un triple objectif :

- favoriser l'**accession à la propriété** des **ménages modestes**, en les **accompagnant** dans le montage de leur projet d'acquisition du logement social où ils vivent, et en les **sécurisant tout au long de leur démarche** ;

- proposer aux **bailleurs sociaux** d'atteindre leurs **objectifs de vente**, là où ils le souhaitent et sur la base du **volontariat**, sans avoir à déployer en interne de nouvelles équipes spécifiques pour la commercialisation, et de récupérer par anticipation les fonds issus de la vente, pour procéder immédiatement à de nouveaux investissements ;

- générer pour les **collectivités territoriales** de **nouvelles marges de manœuvre** leur permettant de développer et de restructurer leur patrimoine social tout en gardant la maîtrise de l'occupation et de l'entretien des immeubles, y compris dans les copropriétés créées.

L'ambition est de porter à 40 000 le nombre de logements vendus sur 5 ans.

Le premier AMI a permis à 71 bailleurs sociaux de déposer un projet de vente, ce qui représente un volume de quelques 11 000 logements et 447 immeubles. Après études des dossiers, 183 immeubles, soit un total de 5 224 logements, ont été retenus comme éligibles à la vente. Plus de la moitié de ces logements sont situés en zones tendues et 16 % de ces biens sont situés en Île-de-France. Plus de la moitié des logements proposés à la vente sont des logements familiaux (T3 et T4) et 73 % des logements identifiés disposent d'une étiquette de performance énergétique C ou D.

Le 25 septembre 2019, le 2e AMI, porté par l'ONV a été lancé, pour poursuivre la dynamique enclenchée.

FOCUS
« Produire plus et moins cher »

Cœur de métier d'Action Logement, la production et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires pour loger les salariés doit s'accélérer pour répondre aux besoins. Cet effort se traduit en particulier par un soutien déterminant au secteur du logement social avec :

- plus de 1,5 Md€ mobilisé pour soutenir le secteur du logement social avec trois dispositifs complémentaires :

  - 300 M€ d'apports en fonds propres en faveur des ESH et des Coop, et en titres participatifs, pour soutenir la restructuration du secteur induite par la loi Elan (regroupement obligatoire des bailleurs au-dessous de 12 000 logements) ;

  - 320 M€ d'apports en fonds propres pour renforcer la capacité de production des ESH du groupe et produire des logements pour les salariés ;

  - une contribution exceptionnelle de 900 M€ au Fonds National d'Aide à la Pierre pour contribuer à l'équilibre de l'exploitation des organismes de

logement social dans la phase de restructuration 2020-2022, en compensation de la suppression de la contribution des bailleurs sociaux au FNAP.

L'effet attendu de ces trois dispositifs est de contribuer à la production de 28 000 logements, avec :

- la refondation de l'accession sociale à la propriété, avec la mobilisation de 200 M€ pour doter en fonds propres les organismes fonciers solidaires (OFS) qui se multiplient sur le territoire à l'initiative des collectivités locales. Action Logement, qui a depuis sa création, aidé l'accession sociale à la propriété des salariés a élargi le bénéfice de ses prêts « Accession + » aux salariés acquéreurs d'un logement porté par un OFS. Ce dispositif devrait permettre une accession à la propriété pour 14 000 logements ;

- le soutien à la production de logements locatifs intermédiaires pour les classes moyennes à hauteur de 1 Md€. Action Logement a engagé depuis deux ans un programme de réalisation de 100 000 logements locatifs intermédiaires pour répondre à la demande croissante des salariés en zone tendue. Le Groupe a structuré des filiales dédiées pour porter cette offre de logements et combler le déficit d'opérateurs sur les territoires. Action Logement souhaite adapter les ressources de ses filiales pour porter cet enjeu et plus globalement soutenir la production de logements intermédiaires et apportera 500 M€ de fonds propres et 500 M€ de prêts, avec des contreparties locatives pour le logement des salariés. Il est ainsi attendu la production de 4 500 logements intermédiaires.

FOCUS
« Outre-Mer »

Action Logement a développé une stratégie volontariste pour répondre aux urgences spécifiques des territoires ultramarins. Le groupe a signé le 2 décembre 2019 avec l'État un avenant à la convention du 25 avril 2019 relative au Plan d'Investissement Volontaire, pour la mise en œuvre du plan d'action en Outre-mer. 10 actions prioritaires seront engagées dès le début 2020 et Action Logement mobilisera 1,5 Md€ qui s'ajoutent intégralement aux dispositifs déjà en place.

Au-delà des aides existantes dans le cadre de la politique nationale d'Action Logement, ces actions prioritaires visent notamment sur ces territoires 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.

FOCUS
« Transformation des Bureaux en Logements »

En novembre 2019, un AMI destiné à identifier des locaux d'activité vacants en zone tendue pour les transformer en logements sociaux, intermédiaires ou libres a été lancé. Ce dispositif, doté d'1,2 Mds€ sur 3 ans, a vocation à permettre la constitution, au plus près des bassins d'emploi, d'une nouvelle offre de logements sociaux ou intermédiaires ainsi que le développement de l'accession à la propriété.

Une foncière dédiée aura pour mission d'acquérir des locaux d'activité ou des terrains d'activité vacants, de financer les travaux de transformation nécessaires pour constituer une offre de logements attractive et abordable. Pour entrer au plus vite dans la phase opérationnelle, des biens ont déjà été identifiés : bureaux vacants, locaux d'activité devenus obsolètes mais aussi zones d'activités inutilisées, situées dans des collectivités qui veulent redynamiser ces espaces en y intégrant du logement.

Ce dispositif a vocation à se déployer dans les zones dites « tendues » (zone A et A bis) pour créer une dynamique de reconstitution de l'offre de logements en dégageant des espaces fonciers disponibles. Le recyclage de bureaux et de lieux d'activité obsolètes est un outil efficace pour revitaliser l'espace urbain. Il permet de rapprocher le logement des bassins d'emploi, tout en prenant en compte les enjeux de développement durable : en effet, la transformation de locaux existants économise 50 % de gaz à effet de serre par rapport à une construction neuve.

En 2019, en faveur du financement des bailleurs sociaux et intermédiaires, Action Logement Services a mobilisé et mis à disposition :

- **672,8 M€** au titre du **logement social** ;
- **121,4 M€** au titre du **logement intermédiaire** ;
- **333 M€** au titre de la **vente HLM**, par la capitalisation de l'Opérateur National de Vente.

Par ailleurs, après la distribution d'une première enveloppe de Prêts de Haut de Bilan Bonifiés (PHBB 1.0) octroyés de 2016 à 2018 par la Caisse des Dépôts et dont ALS prend en charge la bonification, les pouvoirs publics ont souhaité renouveler cette enveloppe afin de soutenir les investissements des organismes HLM dans un contexte économique difficile lié à la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS).

Au titre de la 2e tranche (PHBB 2.0), dont les contreparties locatives sont en cours de négociation début 2020, 497 M€ ont été souscrits en 2019.

Le 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, avec 3,5 Mds€ sur 2018-2022.

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 auprès des collectivités territoriales dans la définition et le suivi de la mise en œuvre de projets ambitieux de transformation des quartiers prioritaires de la politique de la ville éligibles au NPNRU.

Action Logement s'est également engagé dans le programme « Action Cœur de Ville » qui 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 en effet une préoccupation majeure des partenaires sociaux. Action Logement Services va financer le volet habitat de ce 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 Mds€ par différents acteurs, Action Logement engagera 1,5 Md€ 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
« Agir contre la dégradation de l'habitat ancien »

Dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire, Action Logement s'est engagé à hauteur de 945 M€ à agir contre la dégradation de l'habitat ancien via trois dispositifs :

1. **l'acquisition et le redressement de copropriétés très dégradées ou dégradées** à hauteur de 145 M€ (95 M€ sous forme de dotations en fonds propres et 50 M€ de subventions allouées aux filiales ESH du groupe) pour procéder aux travaux de remise en état et à la remise en location au profit des salariés.
Cet engagement s'inscrit dans le cadre du plan « Initiative copropriétés » annoncé par l'État fin 2018 pour lutter contre la dégradation des copropriétés privées et appuyer les collectivités dans la lutte contre le mal-logement et les risques de péril et d'insécurité des propriétaires et locataires occupant ces logements.
Ce dispositif a pour ambition de traiter 1 700 logements sur une dizaine de copropriétés dégradées dans les quartiers du renouvellement urbain et 800 logements sur une partie des 700 copropriétés dégradées recensées.

2. **La lutte contre l'habitat indigne**, via le financement à hauteur de 300 M€ sous forme de subventions et de prêts de la Foncière Logement pour acquérir et réhabiliter des logements indignes, insalubres, en péril ou anciens dégradés dans les centres-villes. L'objectif est de recréer des conditions d'attractivité qui permettent de restaurer la mixité sociale et installer dans ces quartiers une nouvelle dynamique en s'appuyant sur le logement des salariés, avec une forte mobilisation des collectivités concernées pour assurer le renouveau des quartiers.

3. **La démolition de logements sociaux en zones détendues**
En 2019, Action Logement a imaginé un dispositif inédit, doté de 500 M€ sous forme de subventions et de prêts. Elaboré avec la Fédération des Offices Publics de l'Habitat, il est destiné à mener à bien la démolition de logements sociaux obsolètes ou vacants et à procéder à la reconstitution d'une offre locative mieux calibrée au regard des besoins des territoires, des entreprises qui y sont implantées et de leurs salariés. Pour mesurer les besoins, Action Logement a lancé, en partenariat avec les fédérations HLM le 15 juillet 2019, un appel à manifestation d'intérêt (AMI) qui a permis d'identifier :

- **171 bailleurs sociaux** intéressés par l'initiative ;
- **861 opérations de démolition** envisagées représentant un potentiel de 25 335 logements démolis ;
- **396 opérations de construction** envisagées.

Les logements identifiés par l'AMI sont tous situés en zones dites « détendues » (B2 et C) en dehors des Quartiers Prioritaires de la Ville suivis par l'ANRU ou dans l'une des 222 villes du programme national Action Cœur de Ville.

Action Logement met à disposition des bailleurs sociaux dont les projets seront retenus :

- une subvention de 8 000 euros par logement, ne pouvant excéder la moitié du coût de démolition ;
- un prêt à hauteur de 25 000 euros par logement construit.

Au titre de sa vocation d'utilité sociale, Action Logement s'engage ainsi activement en faveur de la reconstitution d'une offre locative attractive et abordable, mieux adaptée aux besoins des salariés, plus proche des bassins d'emploi et favorisant la mixité sociale et la diversité des parcours résidentiels.

En 2019, Action Logement a consacré 709 M€ au financement des politiques publiques liées au logement avec principalement :

- 450 M€ pour l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) ;
- 50 M€ pour le Fonds National des Aides à la Pierre (FNAP).

Le financement de l'Association Foncière Logement a été décaissé en 2019 à hauteur 200 M€ sur le fonds Participation Supplémentaire des Employeurs à l'Effort de Construction (PSEEC), dont 100 M€ relatifs à 2018.

NOTRE AMBITION :

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

Nos ressources

Humaines

- **3 002** 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

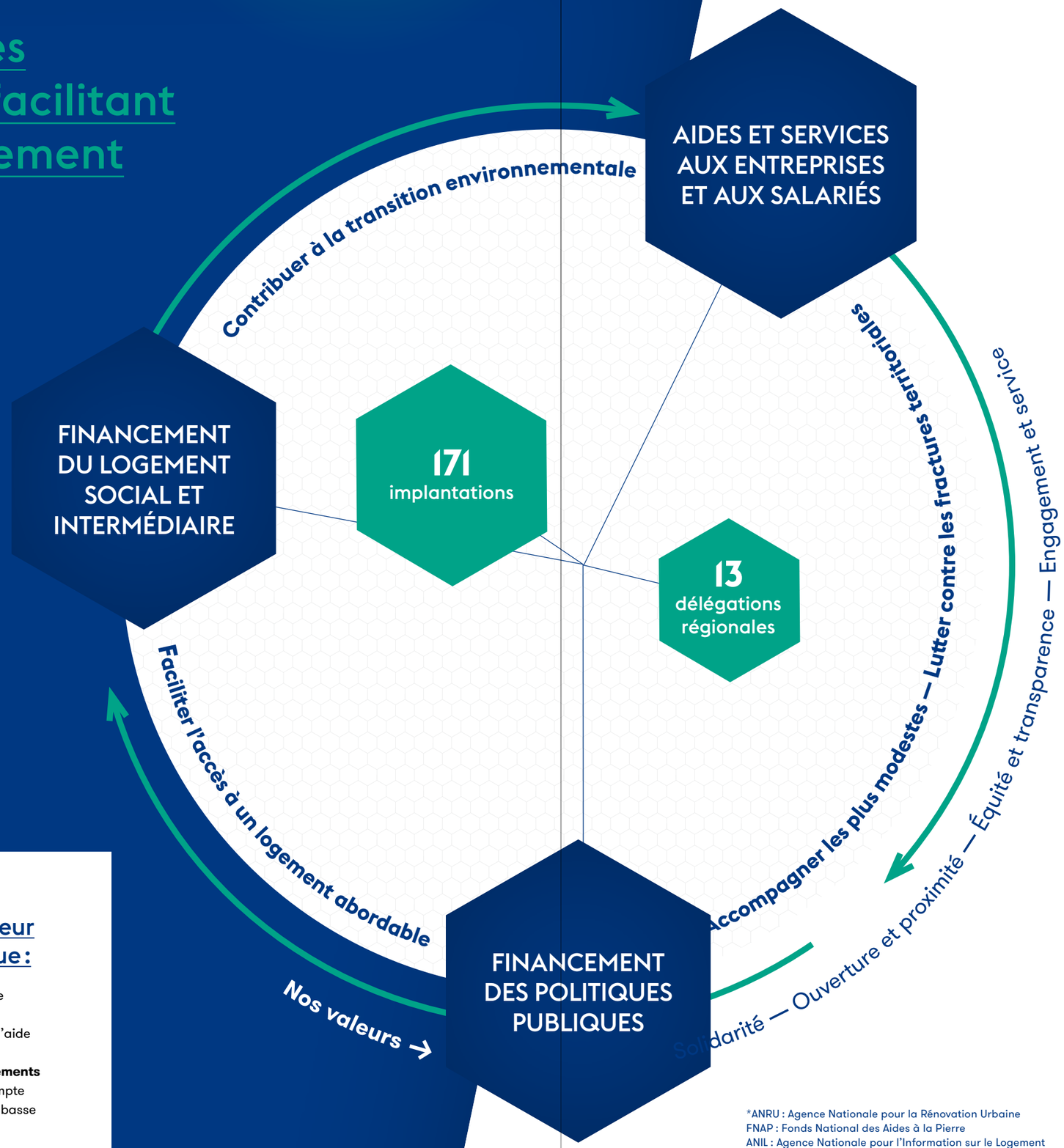
3,017 Mds€ dont :

- **1,742 Md€** de collecte nette des entreprises (58 %)
- **667 M€** de retours sur prêts des personnes physiques (22 %)
- **608 M€** de retours sur prêts de personnes morales/ bailleurs (20 %)
- Auxquels s'ajoute : **1 Md€** issu de l'émission obligatoire inaugurale, dans le cadre du programme EMTN 100 % durable d'ALS

Renforcement des engagements en faveur de la transition écologique :

Signature du Plan d'Investissement Volontaire comprenant notamment :

- **le financement à hauteur de 1 Md€** d'aide aux travaux de rénovation énergétique ;
- **la transformation de bureaux en logements sociaux et intermédiaires** en tenant compte des normes et standards de construction basse consommation.



*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 principaux résultats

Accès à un logement abordable

- **46 586** contreparties locatives avec **3 247** droits de suite (7 %) et **43 339** droits uniques
- **107 154** logements attribués

Accompagnement des plus modestes

- **16 087** salariés accompagnés et **5 389** aides financières mobilisées

Lutte contre les fractures territoriales

- **ANRU : 129** quartiers en projet de renouvellement urbain
- **ACV : 1 719** logements réservés pour les salariés

Gestion des données personnelles

- **70 %** de collaborateurs formés
- **4** déclarations de faille de sécurité auprès de la CNIL sans gravité

Qualité de service

- **82 %** de satisfaction des bénéficiaires de l'accompagnement des salariés en difficulté
- **90 %** de satisfaction des bénéficiaires de prêts

Politique en matière de ressources humaines

- **Égalité femmes – hommes :** 86/100
- **Taux d'emploi direct des travailleurs handicapés :** 3,38 % sup. au taux moyen du secteur

Mobilisation des ressources financières

- **1 446 M€** de financement du logement social et intermédiaire
- **581 M€** pour les aides aux salariés
- **709 M€** pour le financement des politiques nationales, dont 450 M€ pour l'ANRU

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° 2017-1 265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1 180 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 chiffre d'affaires dépasse les 100 M€ 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 de gestion.

La déclaration de performance d'Action Logement Services s'inscrit en cohérence avec les articles L.225-102-1 et R.225-105-1 du Code de commerce et présente les informations pertinentes (principaux risques, politique pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques et résultats incluant des indicateurs clés de performance) par rapport aux principaux risques identifiés. Parmi les domaines spécifiques identifiés par le Code du Commerce, Action Logement Services ne fournit pas d'information sur les thématiques de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, ainsi que sur la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, au motif que celles-ci ne font pas partie de ses principaux risques.

Dans le cadre de la préparation de sa déclaration 2018, Action Logement Services avait mené un premier exercice de cartographie de ses risques extra-financiers. Chaque risque avait alors 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. 9 risques majeurs avaient alors été identifiés et validés par le Comité exécutif d'Action Logement Services. En 2019, dans le cadre de la revue de ces risques, Action Logement Services a identifié un nouvel enjeu et risque, relatif à l'égalité Femmes-Hommes, qui a donc été inclus dans la présente déclaration de performance extra-financière. Par ailleurs, dans le contexte du Plan d'Investissement Volontaire, le risque relatif à la non prise en compte de la transition écologique a été élargi aux enjeux métiers.

Les 10 principaux risques, présentés sous forme d'enjeux, sont les suivants :

RISQUE 1.
ENJEU **Lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme.**
RISQUE **Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à lutter contre la corruption.**

RISQUE 2.
ENJEU **Protéger les données personnelles.**
RISQUE **Non protection de données clients entraînant un risque de réputation ou risque financier.**

RISQUE 3.
ENJEU **Lutter contre les fractures territoriales.**
RISQUE **Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à permettre l'accès au logement à l'échelle nationale.**

RISQUE 4.
ENJEU **Prévenir et lutter contre la précarité des salariés.**
RISQUE **Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à loger les plus démunis.**

RISQUE 5.
ENJEU **Contribuer à la transition écologique.**
RISQUE **Impact financier et de réputation du fait de l'incapacité de l'entreprise à s'adapter au changement climatique.**

RISQUE 6.
ENJEU **Satisfaction clients : qualité de nos prestations rendues, écoute de nos clients, gestion des réclamations.**
RISQUE **Perte financière et détérioration de l'image de l'entreprise.**

RISQUE 7.
ENJEU **Maintenir la qualité du dialogue social au sein de l'entreprise.**
RISQUE **Perte financière du fait de la dégradation du climat social.**

RISQUE 8.
ENJEU **Veiller à la qualité de vie au travail.**
RISQUE **Perte d'efficacité dans la réalisation de l'activité du fait de mal-être au travail.**

RISQUE 9.
ENJEU **Garantir la diversité et l'égalité des chances par rapport au handicap.**
RISQUE **Détérioration de l'image de l'entreprise du fait de son incapacité à concilier handicap et activité économique.**

RISQUE 10.
ENJEU **Veiller à l'égalité Femmes-Hommes.**
RISQUE **Détérioration de l'image de l'entreprise et de sa capacité d'attractivité des talents du fait de son incapacité à veiller à l'égalité Femmes-Hommes.**

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

RISQUE 1

ENJEUX

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

POLITIQUE

Le dispositif pour assurer la conformité et le respect total des règles de prévention de fraude et de corruption n'est pas seulement un cadre réglementaire. Il permet surtout de réaffirmer fortement les objectifs d'exemplarité et d'éthique, fondamentaux pour Action Logement. À ce titre, conformité et sécurité financière sont des enjeux majeurs. Il en va de la confiance que peuvent accorder nos clients à leur société de financement. C'est ainsi qu'Action Logement Services, en droite ligne du Groupe Action Logement, exige une démarche d'exemplarité dans la conformité à la réglementation. Une démarche qui doit valoriser la transparence, la loyauté, et le respect de la déontologie, dans toutes les activités.

Une nouvelle charte de déontologie, commune à l'ensemble du Groupe, a été mise en œuvre depuis le 1er novembre 2019. 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. Cette nouvelle charte pose les principes des engagements du Groupe Action Logement pour une plus grande éthique professionnelle autour des valeurs suivantes : solidarité et utilité sociale, ouverture et proximité, équité et transparence, engagement et service.

ACTIONS 2019

Conformité et exemplarité des pratiques professionnelles sont garanties par différentes actions mises en place par Action Logement Services. C'est donc un cadre réglementaire qui permet de prévenir les risques potentiels.

- La mise en place d'une procédure d'identification, élimination ou gestion des conflits d'intérêts.
- Le déploiement de la nouvelle charte de déontologie doit faire l'objet d'une formation e-learning, qui sera disponible pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe dès début 2020, ainsi que d'un outil mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs, leur permettant de remonter de façon anonyme les potentielles alertes professionnelles.
- Un plan ambitieux de sensibilisation et de formation a été mis en place en 2019, dans la continuité des efforts entrepris en 2018, afin de faciliter la mise en place de ces règles et cadre de travail.

RÉSULTATS

Les travaux sont en cours de déploiement sur :

- **Un dispositif de lanceur d'alerte ;**
- **une cartographie des risques** de corruption ;
- **un questionnaire anti-corruption** lors des appels d'offres.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Pour mémoire en 2018 :

- 85 % des collaborateurs avaient été formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

En 2019 :

- 86 % des collaborateurs ont suivi le parcours de formation de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

RISQUE 2

Protéger les données personnelles

ENJEUX

En qualité de société de financement, avec la délivrance de prêts et subventions, et l'attribution de logements, Action Logement Services recueille des informations confidentielles, ainsi que des données sensibles, et ce, pour plusieurs années. La nature même de ces activités impose une organisation rigoureuse pour assurer la protection de toutes ces données.

POLITIQUE

Sur ce risque de protection des données personnelles des clients et collaborateurs, l'organisation mise en place concerne toutes les fonctions et filiales de l'entreprise. L'objectif vise à former l'ensemble des collaborateurs, pour s'assurer du respect du règlement européen par tous, et tendre vers zéro notification de la CNIL pour violation de données à caractère personnel.

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

Action Logement Services s'engage à assurer la sécurité des données tout au long de leur cycle de vie (de leur réception à leur destruction) par la mise en œuvre de sécurités physique et logique, conformes aux règles de l'art 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 mandatés, sont soumis à des procédures, des mesures de sécurité et un engagement de confidentialité strictes, conformes et contrôlés.
Un Data Protection Officer (DPO) est nommé depuis 2018. 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.

ACTIONS 2019

- Un collaborateur dédié « Responsable de la Sécurité ses systèmes d'Information - RSSI » au sein de la direction « Conformité, risques et contrôles permanents » a mis en œuvre une politique de prévention et de sensibilisation pour gérer le risque de cybercriminalité.
- Un formulaire permettant aux clients d'exercer le contrôle de leurs données personnelles a été mis à disposition sur le site Action Logement.
  Ce formulaire, dont le destinataire est le DPO d'ALS, permet d'assurer une fluidité dans le traitement de la demande du client.
- Une campagne de phishing (hameçonnage) auprès des collaborateurs d'ALS et de ses filiales a été menée en 2019 (le précédent test datant de 2018). L'objectif étant de sensibiliser régulièrement nos collaborateurs aux emails malveillants. Le test a consisté à adresser un email fictif visant à dérober les identifiants.

RÉSULTATS

- **9 diagnostics et études d'impact** engagés ou réalisés au cours de l'année.
- **Identification de 482 traitements** répondant à la définition de l'article 4 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 25 mai 2018.
- **Zéro plainte** adressée à la CNIL concernant Action Logement Services.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- **70 %** des collaborateurs ont suivi l'une des deux formations du module Conformité **(RGPD et Cybersécurité)**.
- **4 déclarations de failles de sécurité** auprès de la CNIL, y compris une faille constatée chez l'un de nos prestataires, sans gravité pour les données à caractère personnelles des personnes concernées.

Lutter contre les fractures territoriales

RISQUE 3

POLITIQUE

Il s'agit d'accompagner la performance économique dans tous les territoires, en direction des salariés, des entreprises, des bailleurs et des collectivités locales. Pour ce faire, Action Logement s'appuie sur son ancrage territorial : 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 pour se loger à proximité de son lieu de travail et accompagner la lutte contre les fractures territoriales.

Grâce au financement de logements locatifs sociaux et intermédiaires, de logements locatifs privés à loyer plafonné et de logements en accession sociale, Action Logement Services bénéficie des contreparties locatives sous forme de droit de désignation au bénéfice des salariés.

Action Logement Services contribue également à l'adaptation du parc de logements dans les territoires détendus : dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire (PIV), Action Logement Services consacre en effet 500 M€ à la démolition des logements sociaux obsolètes et vacants, pour reconstituer une offre locative mieux calibrée au regard des besoins. Par ailleurs, Action Logement Services participe à l'aménagement du territoire en finançant et accompagnant les politiques publiques telles que la rénovation urbaine (Programme Nationale de Renouvellement Urbain et Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain), ou le programme Action Cœur de ville, dédié à la revitalisation des villes moyennes.

Une attention spécifique est par ailleurs portée aux territoires d'Outre-mer, avec une mobilisation ambitieuse de moyens dans le cadre du Plan d'Investissement Volontaire à hauteur de 1,5 Md€.

Pour ces besoins spécifiques en Outre-mer, 5 grands axes stratégiques d'intervention ont été identifiés :

- en **Guadeloupe** pour éradiquer le parc social indigne et développer une offre locative dans les centres-villes et centre-bourgs ;
- en **Guyane** pour régulariser des constructions informelles en traitant l'habitat insalubre et construire une offre locative dans les centres existants ;
- en **Martinique** pour revitaliser les centres-villes et centre-bourgs et construire une offre locative pour les jeunes ;
- à **Mayotte** pour achever les logements en cours de construction et développer l'accession très sociale à la propriété ;
- à la **Réunion** pour construire des logements locatifs intermédiaires et créer des structures collectives d'hébergement.

ENJEUX

« Améliorer les conditions de logement des salariés pour promouvoir l'accès à l'emploi et renforcer le pouvoir d'achat. »

Ce sont ces grands objectifs qui nourrissent la nouvelle Convention quinquennale signée avec l'État, et orientent notre intervention de soutien aux grandes politiques publiques nationales. À terme, toutes ces interventions participent à l'attractivité des territoires, et donc à l'efficacité des emplois de la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC).

ACTIONS

Se mobiliser en faveur du renouvellement urbain

Avec l'État, l'ANRU et de nombreux partenaires, le Groupe Action Logement participe à transformer les quartiers en difficulté afin d'**améliorer la vie quotidienne de près de 5 millions d'habitants.** Depuis 2003 et le premier Programme National de Renouvellement Urbain (PNRU), l'ambition est de réduire les inégalités entre les territoires et de favoriser la cohésion sociale. Le Groupe Action Logement, principal financeur de ce programme, a déjà financé près de 400 projets de renouvellement urbain.

Le nouveau programme en cours (NPNRU), amorcé en 2018, renforce encore davantage l'action du Groupe, avec un **niveau de financement de l'ordre de 77 % du concours de l'ANRU** et un rôle actif au titre de membre du Conseil d'administration et du Comité d'engagement.
L'objectif : transformer en profondeur 480 quartiers en Métropole et outre-mer, par un investissement de 40 Mds€ au total.

Aux côtés des collectivités locales et des bailleurs, **Action Logement Services** agit résolument pour l'intérêt général. Grâce aux solutions de financement et aux prêts bonifiés en direction des bailleurs sociaux pour reconstituer et requalifier les logements locatifs sociaux.
Le Groupe Action Logement bénéficie de contreparties permettant de développer une offre pour les salariés :

- **17 500 logements à construire** dans le cadre des contreparties foncières pour diversifier l'offre de logement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et favoriser les parcours résidentiels ;
- **32 700 droits de réservation** à mobiliser sur la programmation habitat, estimée à **220 000 logements. 8 000 droits de réservation** sont attendus au titre de la reconstitution de l'offre essentiellement hors quartiers, et **24 700 droits de réservations** dans le cadre des requalifications qui serviront à améliorer la mixité sociale.

S'engager pour revitaliser les villes moyennes avec Action Cœur de Ville

Le plan national « **Action Cœur de Ville** » s'attache à redynamiser le centre-ville de **222 territoires éligibles**, soit **18 millions d'habitants**, en agissant sur les facteurs clés d'attractivité que sont l'habitat, le commerce, l'emploi, le transport, l'offre éducative et culturelle. Cette revitalisation des villes moyennes, souvent en perte de vitesse, constitue aujourd'hui une priorité nationale, à laquelle Action Logement concourt depuis 2018 dans le cadre de la convention quinquennale.
Partenaire financier du programme, Action Logement intervient en étroite collaboration avec les collectivités locales sur le volet immobilier de leur projet de revitalisation, notamment en finançant des opérations d'acquisition-amélioration, de transformation d'usage, de construction nouvelle sur « dents creuses », considérées comme stratégiques par la ville, et visant à remettre sur le marché une offre de logement renouvelée et attractive.
Il s'agit en effet de permettre le réinvestissement du tissu ancien de centre pour conforter l'attractivité, surtout résidentielle. Sur 5 ans, c'est **1,5 Md€** qui est consacré au financement d'opérations locatives ou d'accession sociale. Dans ce cadre, un dispositif de financement alliant prêt et subvention a été spécifiquement mis en place, pour des opérateurs de logement social et intermédiaire, mais aussi pour des investisseurs privés.

En proposant aux salariés une nouvelle offre de logements sur ces centres-villes, Action Logement conforte aussi la dynamique économique et sociale de ces territoires, et apporte ainsi un soutien aux entreprises locales qui peinent souvent à recruter et attirer de nouvelles compétences, nécessaires à leur développement.

Tenir compte des besoins spécifiques des Outre-mer

En 2019, une mission d'étude réalisée par les partenaires sociaux d'Action Logement sur ces territoires, a permis, au regard des besoins spécifiques de chacun, d'identifier des solutions adaptées propres à chaque département et afin d'entrer en phase opérationnelle, un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) a été lancé, pour chaque projet.

Action Logement a développé une stratégie volontariste pour répondre aux urgences spécifiques des territoires ultramarins, et a signé, le 2 décembre 2019 avec l'État, un avenant à la convention relative au Plan d'Investissement Volontaire, pour la mise en œuvre d'un plan d'actions dédié aux outre-mer bénéficiant de **1,5 Md€**, et s'ajoutant intégralement aux dispositifs déjà en place. Au-delà des aides existantes dans le cadre de la politique nationale d'Action Logement, ces actions prioritaires visent notamment, sur ces territoires, 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.

Faciliter l'accès au logement en tenant compte des besoins des territoires

L'appel à Manifestation d'Intérêt relatif à la « démolition de logements sociaux en zone détendue et construction d'un habitat plus attractif », en juillet 2019, a permis d'identifier un potentiel de **171 bailleurs sociaux intéressés**, représentant **861 opérations de démolition** et **25 335 logements potentiels à démolir**. Ces logements identifiés par l'AMI sont tous situés en zone dite « détendue » (B2 et C) ainsi que dans les territoires ultra-marins, en dehors des quartiers prioritaires de la ville ou dans l'une des **222 villes** du programme « Action Cœur de Ville ».
396 opérations de production d'une offre nouvelle sont également envisagées pour un potentiel de **8 320 logements.**

Faciliter la mobilité professionnelle

Faire en sorte que le logement ne soit plus un frein à l'emploi, c'est l'objectif de l'expérimentation « louer pour l'emploi », lancée en novembre 2018 sur 6 territoires pilotes et étendue à **24 territoires en 2019**. En sécurisant le paiement des loyers, en proposant une garantie pour les dégradations locatives et en finançant, le cas échéant, la rénovation énergétique du logement, ce dispositif a déjà permis de mobiliser **194 logements** dans le parc privé depuis son lancement. Cette année nous avons accordé **137 aides financières** aux bailleurs pour un montant total de 481 K€. Ces aides peuvent être des subventions pour des dépôts de garantie, des frais d'agence, ou pour financer des rénovations énergétiques.

RÉSULTATS

Se mobiliser en faveur du renouvellement urbain

De 2017 à fin 2019, les projets de 371 quartiers ont ainsi été validés, assortis de 9,5 Mds€ de concours financier de l'ANRU, et représentant près de 32 Mds€ d'investissement par l'ensemble des financeurs.
Ces projets se traduiront concrètement par :

- **74 000** démolitions de logements sociaux ;
- **58 000** reconstructions de logements sociaux ;
- **96 000** réhabilitations de logements sociaux ;
- **770** équipements publics dont 210 écoles.

L'année 2019 a été marquée par la validation des projets de 192 quartiers, soit 5,3 Mds€ de financement de l'ANRU.

Sur 371 quartiers validés, 129 ont fait l'objet d'une contractualisation au titre de 2019, ce qui représente plus de 2,5 Mds€ de concours financiers :

- **1,9 Md€** de subventions ;
- **0,6 Md€** de prêts NPNRU ;

Et permet à Action Logement de bénéficier de :

- **3 000** équivalents logements en contreparties foncières ;
- **9 000** droits de réservations.

S'engager pour revitaliser les villes moyennes avec « Action Cœur de Ville »

À l'issue d'une étape de formalisation de leur programme d'ensemble dans le cadre d'une convention cadre, Action Logement formalise, avec les villes éligibles du programme et leurs EPCI, des conventions immobilières tripartites. Elle définissent les conditions d'intervention (enjeux, modalités de financement, conditions d'éligibilité…) et présentent le projet de la ville pour la revitalisation de son centre.

À ce jour, 125 villes ont signé ou sont en train de signer ces conventions immobilières. Le taux de couverture des villes du programme présentant soit une convention immobilière formalisée avec Action Logement soit un financement déjà octroyé est de 68 % au 31 décembre 2019. Les collectivités les plus avancées ont la possibilité de signer une convention avec réservation de crédits sur fonciers et immeubles préalablement identifiés. Mises en place en juin 2019, 17 enveloppes de réservation de crédit ont été validées dans le cadre de conventions initiales ou d'avenants à des conventions immobilières déjà signées. Cela correspond à **109 M€** pour **180 opérations** identifiées, soit **1 725 logements prévisionnels** (dont 26 M€ déjà engagés sur 34 opérations pour 377 logements).

Globalement, depuis le début du programme ACV, la commission de crédit d'Action Logement Services s'est prononcée favorablement sur le financement de 190 opérations dans 115 communes en 2019, représentant **2 565 logements**, dont **1 719 réservés pour des salariés.**

Faciliter l'accès au logement en tenant compte des besoins des territoires

- Un engagement financier de **63 M€** validé par la commission de crédit national en 2019, pour **8 555 logements à démolir ;**
- un engagement financier de **13,9 M€** validé par la commission de crédit national en 2019, pour **559 logements à produire.**

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Se mobiliser en faveur du renouvellement urbain

Nombre de quartiers disposant d'un projet de renouvellement urbain avec une convention signée à fin 2019 : 129 (pour mémoire en 2018 : 27), représentant :

- un peu plus de **9 000** droits de réservation locatif social du NPNRU à fin 2019 (1 258 à fin 2018) ;
- un peu plus de **3 000** contreparties foncières NPNRU (475 à fin 2018).

S'engager pour revitaliser les villes moyennes avec « Action Cœur de Ville »

205,5 M€ ont été engagés ou font l'objet de réservations de crédit au titre de 2019, avec la répartition suivante :

- **122,6 M€** d'engagements avec des personnes physiques (7,5 M€) et des personnes morales (115,1 M€) ;
- **82,9 M€** en réservations de crédit (engagement commercial pris auprès des collectivités avec formalisation d'une réservation de crédit).

Logements réservés pour les salariés à fin 2019 :

- **1 719** logements, soit 1 890 depuis le lancement du programme.

RISQUE 4

Prévenir et lutter contre la précarité des salariés

ENJEUX

Action Logement Services, entreprise de l'économie sociale et solidaire, s'adresse à des publics aux revenus parfois modestes, et/ou confrontés à des difficultés financières, entraînant des problèmes pour se maintenir dans son logement, voire se loger ou se (re)loger. Ces fragilités sont le plus souvent amplifiées lorsque s'ajoutent des difficultés sociales (famille monoparentale, violence intra-familiale, maladie…).

POLITIQUE

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

À cet effet, Action Logement Services s'est doté dès 2003 d'un service d'accompagnement et de conseil social.
Ce service a pour objectif de **favoriser l'accès ou le maintien dans le logement.** Gratuit et confidentiel, il est réalisé par un réseau de 160 conseillers sociaux répartis au sein de chaque direction régionale.

En 2019, les objectifs étaient :

- accompagner 15 930 ménages dans le cadre d'un engagement réciproque ;
- mobiliser 20 M€ d'aides financières au bénéfice de ces ménages en difficulté ;
- dégager 5 M€ dans le cadre d'actions ou de projets relevant de l'ingénierie sociale et/ou de l'intermédiation locative autour des thèmes suivants :
  - accompagnement social des salariés,
  - accompagnement de publics spécifiques (violence intrafamiliale, insertion…),
  - accompagnement au logement des jeunes,
  - Accueil, Information, Prescription.

En 2020, leurs objectifs sont :

- accompagner 17 420 ménages dans le cadre d'un engagement réciproque ;
- mobiliser 20 M€ d'aides financières au bénéfice de ces ménages en difficulté ;
- dégager 8 M€ dans le cadre d'actions ou de projets relevant de l'ingénierie sociale et/ou de l'intermédiation locative au bénéfice des salariés autour des mêmes thèmes qu'en 2019.

ACTIONS

Un certain nombre d'aides au sein d'Action Logement Services sont spécifiquement dédiées aux publics fragiles.

Le service d'accompagnement et conseil social Action Logement Services (CIL PASS ASSISTANCE®) est un service d'accueil, de diagnostic et de prise en charge des situations des salariés qui rencontrent des difficultés dans leur parcours résidentiel en raison d'évènements personnels et/ou professionnels.
Cet accompagnement se déploie sous deux aspects :

- la mobilisation d'aides et services développés et délivrés par Action Logement Services ;
- l'orientation vers des partenaires externes et des dispositifs de droit commun, notamment des associations spécialisées dans l'accompagnement social, financées par Action Logement Services.

L'accompagnement social complémentaire est engagé pour les situations les plus fragiles. Il consiste en un accompagnement personnalisé, afin de mobiliser des dispositifs externes à Action Logement, et/ou de stabiliser durablement la situation par un suivi dans le temps et ciblé :

- aide à l'accès au logement (recherche, mobilisation des aides de droit commun associées, appropriation du logement) ;
- aide au maintien dans les lieux grâce à un soutien dans la gestion du budget et à un accompagnement pour le bon usage du logement.

En 2019, Action Logement Services s'est appuyée, en région, sur un réseau de 238 associations partenaires (115 en 2018), agréées en ingénierie sociale, afin de mener à bien l'ensemble de ces mesures. Elle a mobilisé, en 2019, 5,1 M€ à cet effet, contre 2,9 M€ en 2018.
Cet écosystème associatif permet une couverture territoriale importante, pour assurer toute la proximité nécessaire aux besoins des publics cibles suivants :

- l'accompagnement social des salariés ;
- le logement des jeunes actifs ;
- des publics spécifiques (violence intra-familiale, insertion…) ;
- des actions collectives d'information, orientation, prescription d'aides au logement.

Par ailleurs, Action Logement Services, par le biais des équipes accompagnement et conseil social et le service solutions logements, contribue à accompagner les publics éligibles au DALO (Droit au Logement Opposable).
Ce dispositif d'État permet aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement digne.

RÉSULTATS

Fonds d'aides financières dédiées aux salariés en difficulté mobilisés :
- 19,05 M€ en 2019 (17,95 M€ en 2018)

Fonds d'ingénierie sociale mobilisés :
- 5,1 M€ en 2019 (2,9 M€ en 2018)

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Le Service d'accompagnement et conseil social :
- 16 087 salariés accompagnés (15 520 en 2018)

Aides financières mobilisées :
- 5 389 en 2019 (4 600 en 2018)

Missions d'accompagnement social complémentaire :
- 2 272 en 2019 (1 200 en 2018)

RISQUE 5

Engager l'entreprise dans la prise de conscience environnementale et contribuer à la transition écologique

ENJEUX

Parce qu'il sert l'utilité sociale pour notre pays, l'engagement du groupe Action Logement se doit aussi de mettre les enjeux environnementaux au cœur de ses missions.

L'inscription de la stratégie du Groupe dans le mouvement de la transition écologique participe à améliorer l'empreinte environnementale d'un secteur particulièrement exposé au défi climatique. Action Logement Services concourt à ce mouvement par la nature des aides et prêts qu'il délivre à ses clients, personnes physiques – en particulier les foyers les plus modestes – et personnes morales, poursuivant l'objectif d'améliorer la performance énergétique des logements et bâtiments, réduire la facture énergétique, lutter contre la précarité énergétique, diminuer les émissions de GES.

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

POLITIQUE

Action Logement Services cherche à contribuer à la transition écologique tant par son offre de financement et de services que dans son mode de fonctionnement.

Le Plan d'Investissement Volontaire signé le 25 avril 2019 a marqué le renforcement des engagements du Groupe et d'Action Logement Services en faveur de la transition écologique, avec notamment :

- **le financement à hauteur de 1 Md€ d'aide aux travaux de rénovation énergétique** aux fins de lutter contre la précarité énergétique des ménages modestes ou très modestes des zones concernées et de réduire les émissions de GES en améliorant la performance énergétique des bâtiments ;
- **la démolition de logements sociaux en zones détendues** ; cette mesure permettant à terme de contribuer à la lutte contre l'artificialisation des sols et à la préservation de la biodiversité ;
- **la transformation de bureaux en logements sociaux et intermédiaires**, alignée avec les différentes normes et standards de construction basse consommation en vigueur.

Action Logement Services veille par ailleurs à maîtriser son empreinte environnementale directe et s'inscrit dans une démarche :

- **d'efficacité énergétique des bâtiments et de maîtrise de ses dépenses énergétiques** ;
- **de maîtrise des déplacements professionnels**, notamment via le télétravail et l'équipement en dispositifs des visioconférences et d'appui des mobilités douces notamment pour tous les nouveaux projets immobiliers ainsi que l'expérimentation de l'utilisation de véhicules électriques de service ;
- **de recyclage et de valorisation des déchets** ;
- **de restauration collective durable** (restaurant d'entreprise et distributeurs automatiques). Ainsi, s'agissant de la restauration collective, lors du dernier appel d'offres en 2018, il a été demandé d'appliquer dès le début du marché l'article 24 de la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018, portant sur l'intégration de 50 % d'alimentation durable dont 20 % de produits issus de l'agriculture biologique et des exigences minimales ont par ailleurs été définies (par exemple 100 % des steaks hachés doivent être issus de l'agriculture biologique). S'agissant des distributeurs de boissons chaudes et de friandises, il a été demandé des produits boissons chaudes « Responsables » ainsi qu'une offre « snacking » intégrant des produits bio ou certifiés développement durable. Des gobelets carton bioware seront mis en place, conformément à la réglementation, début 2020 ;
- **d'achats éco-responsables pour le nettoyage du siège social** axés autour des principes d'économies d'énergie, de réduction, tri

et valorisation des déchets, de recours à des produits et matériels éco-labellisés et de limitation du recours aux produits chimiques.

Ces axes restent à compléter par des engagements en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'achats responsables explicites et partagés à l'échelle d'Action Logement Services et de l'ensemble de ses implantations.

ACTIONS 2019

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

L'année 2019 a été marquée par le déploiement opérationnel des dispositifs du Plan d'Investissement Volontaire :

- appel à manifestation d'intérêt relatif à la démolition de logements sociaux en juillet 2019 en partenariat avec les fédérations HLM.
- Appel à manifestation d'intérêt relatif à la transformation de bureaux en logements en novembre 2019, dont les résultats pourront être mesurés en 2020.

Maîtrise de l'empreinte environnementale directe

2019 a été marquée par les actions suivantes[1] :

- **recyclage et valorisation des déchets :** un appel d'offres a été réalisé en 2019 pour mettre en place une prestation de collecte et de recyclage des déchets non ménagers du siège social d'Action Logement. Le recyclage du papier, des documents confidentiels, des plastiques et canettes, des toners, des piles et ampoules, bouchons, cannettes et bouteilles plastiques a ainsi été mis en place en novembre 2019. 100 % des déchets recyclables sont revalorisés. Une attention particulière a été apportée à la protection de l'environnement[2] (optimisation du remplissage des bacs et des tournées de collecte) et à l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap, puisque le marché public était réservé à des ESAT mentionnés à l'article L 344-2 du code de l'action sociale.
- S'agissant de la **politique de déplacement,** en 2019, **deux bornes de recharge de véhicules électriques ont été installées dans le parking du siège social.** Il est prévu d'ouvrir un local à vélo en 2020 et de développer l'usage de véhicules électriques de services. Toutes les salles de réunion sont équipées pour organiser des réunions téléphoniques et huit salles de réunions sont équipées de matériel de visio-conférence. Cela permet de limiter les déplacements et, par conséquent, l'empreinte carbone. Par ailleurs, les implantations régionales sont situées, dans la mesure du possible, dans des secteurs dont l'accès est possible et facile avec les transports en commun.
- **L'intégration d'une démarche éco-responsable dans les règles de vie et dans le fonctionnement du siège social :** limitation des impressions papier et programmation par défaut en noir et blanc, tri-sélectif des déchets, limitation de l'empreinte carbone dans les gestes courants (usage des ordinateurs, recours aux ascenseurs). De plus, des mugs sont remis à tous les collaborateurs à leur arrivée afin de limiter l'utilisation des gobelets, les distributeurs automatiques étant équipés de détecteurs de mugs.

1. Il est ici essentiellement rendu compte des actions mises en œuvre au niveau du siège social, qui regroupe environ 30 % des salariés.
2. Le prestataire retenu s'est engagé dans une charte éthique où figurent les principes d'éco-conception, les intégrant dans une analyse de cycle de vie, de réduction de l'empreinte carbone (réalisation d'un premier bilan carbone et audit RSE) et de recours à des filières courtes d'évacuation des déchets collectés.

RÉSULTATS

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

L'appel à Manifestation d'Intérêt relatif à la « démolition de logements sociaux en zone détendue et construction d'un habitat plus attractif », en juillet 2019, a permis d'identifier un potentiel de 171 bailleurs sociaux intéressés, représentant 861 opérations de démolition et 25 335 logements potentiels à démolir. Ces logements identifiés par l'AMI sont tous situés en zone dite « détendue » (B2 et C) ainsi que dans les territoires ultra-marins, en dehors des quartiers prioritaires de la ville ou dans l'une des 222 villes du programme « Action Cœur de Ville ». 396 opérations de production d'une offre nouvelle sont également envisagées pour un potentiel de 8 320 logements.

Action Logement Services a lancé en début d'exercice 2020, en collaboration avec un prestataire externe, des travaux en vue de définir une méthodologie d'analyse permettant l'établissement de son bilan des émissions de gaz à effet de serre, dans l'objectif de disposer de mesures efficientes au cours de l'exercice.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

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

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

Maîtrise de l'empreinte environnementale directe

Un indicateur clé de performance sera retenu sur la base du bilan des émissions de gaz à effet de serre, une fois le dispositif finalisé au plus tard en 2020.

RISQUE 6

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

ENJEUX

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

POLITIQUE

En 2019, les équipes sont restées mobilisées afin d'améliorer au jour le jour la satisfaction des clients et d'assurer nos missions d'aide au logement dans des délais raisonnables et acceptables, en particulier pour les personnes exposées à la précarité.

Action Logement Services a donc continué de suivre la satisfaction et renforcé notre dispositif d'écoute via les enquêtes et l'analyse des réclamations, notre objectif restant :

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

Cette année a également été marquée par deux orientations majeures visant à améliorer la qualité de service délivrée et à nous adapter aux usages actuels : l'externalisation progressive de la relation client téléphonique ainsi que la digitalisation de certains de nos parcours clients, parmi lesquels les aides du Plan d'Investissement Volontaire (aide à la mobilité, aide à la rénovation énergétique et à l'adaptation du logement au vieillissement).

ACTIONS

Action Logement dispose d'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.
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

- Poursuite des travaux avec l'ensemble des métiers pour co-construire les questionnaires de satisfaction (aide à la mobilité, post-RDV conseil…).
- 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

- Présence d'un dispositif de traitement, de suivi et de gestion des réclamations : accuser réception de la réclamation, apporter une réponse, proposer une alternative ou la saisine d'un médiateur pour le client. En interne, corriger et prévenir les outils/process, améliorer les procédures et assurer le suivi des actions correctrices.
  Poursuite du déploiement et maintien de compétences des référents réclamations via des actions de formation aux outils et bonnes pratiques rédactionnelles.

- Mise à disposition des métiers de l'ensemble des outils pédagogiques au traitement de la réclamation (réponses-types, charte rédactionnelle, outil de gestion, guides…).

3. Externalisation de la relation client téléphonique

- Centralisation de l'ensemble de l'activité des 5 centres de relations clients internes historiques auprès d'un partenaire unique et élargissement progressif du dispositif à l'ensemble du territoire.
- Prise en charge et traitement des demandes de niveau 1.
- Mise en place du réseau de correspondants métiers de niveau 2 pour prise en charge des demandes de niveau 2 via un outil de ticketing commun.
- Mise en place d'un circuit de traitement dédié aux salariés en difficultés pour une orientation optimisée vers les conseillers sociaux.

4. Digitalisation des nouveaux parcours

- Création d'une nouvelle plateforme pour l'aide MOBILI-JEUNE destinée à simplifier le processus de dépôt des demandes et à automatiser une partie des contrôles de pièces justificatives et du paiement. Des bénéfices en termes d'expérience client mais surtout en termes d'efficacité dans la délivrance du service.
- Mise en place des premiers parcours digitaux de demandes liées au Plan d'Investissement Volontaire à destination des salariés en mobilité puis des personnes en situation de dépendance ou de handicap.

RÉSULTATS

Satisfaction

- **10 baromètres de satisfaction actifs à fin 2019** 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, le parcours Locatif, l'aide à la mobilité…
- **Plus de 135 000 retours de questionnaires** dont une part importante diffusée directement 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.
- **10 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

- **Poursuite du déploiement** du dispositif de gestion des incidents avec la Direction de la Conformité.
- **3 sessions de formation** à destination du réseau de référents réclamations.
- **64 bulletins** permettant de reporter l'activité de traitement de réclamations diffusés aux équipes des périmètres concernés.
- **7 138 réclamations** clients reçues en 2019 et 6 470 réclamations traitées dans l'année.

Externalisation de la relation client téléphonique

- **702 445 appels traités en 2019** depuis la mise en place (soit plus de 78 000 appels par mois).
- **Homogénéisation** des discours.
- **Traçabilité** des demandes clients.

Digitalisation des parcours clients : 3 parcours digitalisés en 2019

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- **82 % de satisfaction** de la part des bénéficiaires de l'Accompagnement des Salariés en Difficulté à décembre 2019.
- **90 % de satisfaction** de la part des personnes ayant obtenu un prêt auprès d'Action Logement Services (Accession, Travaux ou AIDES LOCA-PASS®).
- **Une offre de prêts déterminante** dans la réalisation des projets des bénéficiaires puisque seulement la moitié de ceux qui se les voient refuser vont au terme de leur projet.
- **Un délai moyen de 32 jours** pour répondre aux réclamations en 2018.
- **Un taux de décroché moyen de 85 %** depuis l'externalisation vs 45 % en 2019 sur les centres d'appels internes historiques (près de 850 000 appels reçus).
- **93 % de clients satisfaits** de la clarté des réponses apportées par le Centre de Relations Clients (39 385 répondants en décembre 2019 représentant plus de 90 % des appels traités).
- **En décembre 2019, 81 037 demandes de MOBILI-JEUNE** déposées, 33 588 créations de comptes pour l'aide à la mobilité et 2 685 pour l'aide à l'adaptation du logement au vieillissement (parcours déployé en décembre 2019).

RISQUE 7

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

ENJEUX

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

En continuité avec 2018, 2019 a donc été marquée par de nombreuses réunions de travail et de négociation et la poursuite de la signature d'accords collectifs significatifs. Ces derniers 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'était engagée à harmoniser les conditions de travail de ses salariés. Ce socle social commun est aujourd'hui réalisé et les accords collectifs signés en ce sens sont déployés. L'objectif est de poursuivre l'enrichissement de ce socle dans un dialogue social construit avec les salariés et leurs représentants.

ACTIONS 2019

Les négociations avec les organisations syndicales se sont poursuivies tout au long de l'année 2019, dans l'esprit qui a guidé les réunions menées en 2018.

L'UES Action logement, dont Action Logement Services est l'entité majeure, s'est notamment dotée d'une grille d'emplois et de classification commune et d'un accord de télétravail en cours de déploiement.

De même, les élections professionnelles fin 2019 ont permis de renouveler les instances du personnel au sein d'un CSE, lequel peut s'appuyer sur 7 commissions nationales ainsi que les 84 représentants de proximité positionnés au sein des 13 directions régionales.

Par ailleurs, les projets d'évolution engagés en 2019 par Action Logement ont été abordés dans le cadre d'Informations-Consultations avec déclinaison pour certaines d'entre elles auprès des CHSCT de l'UES AL (principalement régionaux et au nombre de 12).

La présentation de ces projets d'évolution s'articule principalement autour de quatre thématiques :

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

RÉSULTATS

Ce dialogue social intense a ainsi conduit à la conclusion entre 2018 et 2019 de 25 accords collectifs pour construire le socle social des collaborateurs de l'UES Action Logement.

Plus spécifiquement, en 2019, ont été conclus les 17 accords et avenants suivants :

- L'avenant N° 1 à l'accord GPEC, mettant en place le Congé de Mobilité Volontaire Externe (CMVE).
- L'accord sur les mesures correctives.
- L'avenant N° 2 à l'accord GPEC, modifiant des dispositions du CMVE.
- L'avenant N° 3 à l'accord GPEC portant sur les mesures d'accompagnement des collaborateurs dans le cadre de changement de site d'implantation en Île-de-France.
- L'avenant N° 2 à l'accord d'intéressement.
- L'accord de fin de NAO 2019.
- L'avenant N° 2 à l'accord de reconnaissance de l'UES.
- L'avenant N° 4 à l'accord GPEC portant sur la prolongation de l'accord GPEC.
- L'accord relatif au télétravail et au travail délocalisé.
- L'accord sur les règles de bon usage des outils numériques et sur le droit à la déconnexion.
- L'accord relatif à la mise en œuvre de la classification de la convention collective nationale des sociétés financières.
- L'avenant n° 1 à l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail portant sur les forfaits jours.
- L'accord sur la mise en place du Comité Social et Économique.
- L'accord sur le vote électronique pour les élections professionnelles 2019.
- Le Protocole d'Accord Préélectoral relatif à l'élection des membres du Comité Social et Économique.
- L'accord sur la Commission d'Interprétation et de Suivi des Accords.
- L'avenant à l'accord de mise en place du Comité Social et Économique.

Parallèlement, en 2019, se sont tenues 28 réunions de Comité d'Entreprise et 90 réunions de CHSCT au sein des 12 CHSCT.

Dans le contexte récent de la création d'Action Logement, la qualité du dialogue social a été un objectif fort afin d'aboutir à créer un socle social homogène pour l'ensemble des salariés des entités dont la majorité sont issus des 21 sociétés qui ont créé ALS et ses filiales. Le CE et les CHSCT ont donc été réunis de nombreuses fois pour information et consultation, marquant ainsi la densité du dialogue social afin de traiter tous les projets menés et toutes les préoccupations des salariés à travers leurs représentants. Au-delà du nombre d'accords et nombre de réunions, à noter qu'une majorité d'avis favorables a été recueillie en CE/CHSCT, traduisant la qualité de ce dialogue.

À fin 2019, 30 accords et leurs avenants étaient en vigueur sur l'UES et donc ALS.

En 2020, le dialogue social se poursuivra d'une part au sein de la nouvelle instance du Comité Social et Économique et d'autre part avec les organisations syndicales.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Sur l'ensemble des accords demandés (c'est-à-dire les accords dont la négociation est engagée ou initiée pendant l'année (astreinte, égalité professionnelle, handicap, etc.), 17 accords et avenants sont signés dans l'année.

Par ailleurs, nous avons engagé 4 thèmes qui ont fait l'objet de premiers échanges sans parvenir en 2019 à une conclusion compte tenu d'une part de l'intensité des négociations en cours pour parvenir à la conclusion des accords et avenants susvisés et d'autre part à l'organisation des élections des membres du CSE.

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

- Les astreintes ;
- L'égalité professionnelle Femme - Homme et la parentalité ;
- La formation ;
- Le handicap.

Le taux d'acceptation* des accords est donc, pour 2019 : 17/21 = 81 %

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

RISQUE 8

Veiller à la qualité de vie au travail

ENJEUX

Comment susciter une culture commune après d'importants changements ? Comment fonder un sentiment d'appartenance alors que l'organisation est encore récente ? C'est là tout l'enjeu de la politique de ressources humaines et des outils pour accompagner la transformation et fonder un socle de fierté collective.

POLITIQUE

Se transformer pour devenir une société de financement en préservant résolument sa vocation sociale… La politique de ressources humaines témoigne de la volonté d'accompagner tous les collaborateurs, et de prévenir les risques potentiels.

Initiée en 2019, cette politique se déploie à l'échelle de tout le Groupe, afin de créer des passerelles entre les différentes entités, de rendre possible les mobilités, et d'offrir à tous les salariés des opportunités de parcours professionnels. La formation est ainsi favorisée, pour que les collaborateurs deviennent pleinement acteurs de leur parcours professionnel.
Par ailleurs, la qualité de vie au travail doit également se traduire par de bonnes conditions de travail (politique de télétravail, aménagement des locaux, des bureaux, services …).

ACTIONS 2019

- Création de la Direction des Talents au sein de la DRH, en 2019, et notamment d'un poste dédié à la mobilité interne et aux carrières au niveau du Groupe.
- Action Logement s'est dotée au 1er janvier 2019 d'une plateforme de mobilité interne (au niveau Groupe), id'ALjob, via son SIRH (Talentsoft), en vue de favoriser les mobilités internes, via la publicité des postes à pourvoir en interne et leur accessibilité simplifiée. Les offres publiées en interne bénéficient de 15 jours d'exclusivité avant publication à l'externe.
- SIRH qui permet également de suivre les indicateurs recrutement et mobilité (KPI'S existants et d'autres en cours de construction)
- Des journées dédiées à la mobilité et ouvertes aux managers et aux collaborateurs ont été mises en place en 2019 : les idALday. Un rythme d'une journée par an et par région est prévu.
- Deux accords structurants ont été approuvés en 2019 : l'accord sur le télétravail et le travail délocalisé ainsi que l'accord sur le bon usage des outils numériques et sur le droit à la déconnexion.
- L'exécution du dispositif de suivi des risques psycho-sociaux déployé en 2018, impliquant notamment le suivi du numéro vert dédié, s'est poursuivie.
- De nombreux salariés ont bénéficié du vaste plan de formation initié au cours de l'exercice précédent, en e-learning et en présentiel, concernant l'accompagnement de la transformation managériale, la transformation digitale et l'évolution des métiers.

S'agissant des conditions de travail, l'aménagement du nouveau siège d'Action Logement Services[1] a intégré en 2019 une ambition forte de contribution à la qualité de vie au travail via :

- **Une attention portée aux travaux d'insonorisation et de limitation du bruit en espace ouvert :**
Les travaux du site Grand Seine ont été exécutés avec des matériaux de qualité et conformes aux normes CE et EN.
Une grande attention a été apportée au traitement du bruit compte tenu de l'agencement en espaces ouverts, quand bien même à taille humaine (8 à 10 personnes maximum par espace). Les matériaux

suivants ont été utilisés sur l'ensemble du bâtiment :

- Dalles de faux plafonds acoustiques ;
- Moquette acoustique dans les bureaux, les salles de réunion et les circulations ;
- Cloisons vitrées en double vitrage ;
- Cloisons pleines équipées de laine de roche ;
- PVC en lames avec un fort pouvoir absorbant pour le hall et les tisaneries ;
- Revêtement acoustique absorbant dans les tisaneries.

Une attention portée à l'organisation des espaces :

L'ensemble des espaces accueillant les postes de travail sont situés à moins de 6 mètres d'une fenêtre, c'est-à-dire en premier jour. Ces espaces sont ouverts et ne contiennent pas de porte. Ces espaces partagés peuvent accueillir jusqu'à 10 collaborateurs. Ils sont séparés par des cloisons pleines en double vitrage. Au niveau des circulations, la luminosité est assurée par des cloisons vitrées toute hauteur. La vitrophanie permet d'assurer la confidentialité de chaque espace. Dans les espaces en second jour, nous avons installé l'ensemble des locaux communs à savoir :

- Les tisaneries qui sont toutes équipées de cloisons vitrées toute hauteur, une porte vitrée, de la vitrophanie, du mobilier de détente, d'une fontaine à eau et d'une machine à café/thé ;
- Les grandes tisaneries sont également équipées de distributeurs automatiques contenant des biscuits (« healthy » pour partie) et des boissons ;
- Des salles de réunion et de bulles ;
- Des points reprographie isolés par des cloisons pleines et des portes.

Une attention portée à la qualité de l'aménagement des bureaux :

Un marché national de mobilier a été mis en place et permet à la fois de meubler le nouveau siège social parisien mais également de meubler nos sites en régions (délégations régionales et agences).
Le mobilier est adapté à des espaces de travail majoritairement ouverts. Tous les espaces de travail du siège sont équipés de bureaux, caissons, armoires, sièges, tables de réunion. Le mobilier est modulaire, esthétique, contemporain, et présente une excellente ergonomie. Tous les bureaux sont équipés de bras pour les écrans afin de favoriser une meilleure posture des collaborateurs et de cloisonettes de vis-à-vis. Les matériaux sont conformes aux normes écologiques et respectent les enjeux de développement durable. Les surfaces sont traitées contre les reflets. Les matériaux sont anti-statiques, anti-poussières, résistants aux rayures, aux impacts, au vieillissement et sont faciles d'entretien. Les parties en tissus sont traitées antisalissures.

Une politique boissons chaudes, couplée à l'aménagement de tisaneries :

Pour favoriser le confort des collaborateurs, deux boissons chaudes sont offertes chaque jour. Ces deux boissons peuvent être consommées par les collaborateurs grâce à leur badge d'accès. Les boissons non consommées « le jour J » sont perdues. Les boissons chaudes intègrent des produits boissons chaudes « Responsables ».

Une attention portée à la qualité de la restauration collective :

Le siège dispose d'un restaurant d'entreprise et d'une cafétéria ouverte le matin et à l'heure du déjeuner. Le prestataire assure également les petits-déjeuners, plateaux-repas, … Lors du dernier appel d'offres en 2018, il a été demandé d'appliquer dès le début du marché l'article 24 de la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018, portant sur l'intégration de 50 % d'alimentation durable dont 20 % de produits issus de l'agriculture biologique et des exigences minimales ont par ailleurs été définies (par exemple 100 % des steaks hachés doivent être issus de l'agriculture biologique).

1. Le siège représente environ 30 % des effectifs

RÉSULTATS 2019

- **Déploiement du plan de développement des compétences sur l'UES :** 32 935 heures de formation dont 27 667 en présentiel (26 407 heures sur le périmètre ALS et ses filiales) et 6 528 en e-learning, représentant 2,3 % de la masse salariale de l'UES (2,36 % de la masse salariale d'ALS).

- **Prévention des RPS :**
  Suivi du numéro vert mis en place pour prévenir des risques psychosociaux : 16 appels ayant donné lieu à 27 entretiens d'écoute. Le suivi s'adapte aux situations. Un appel peut suffire comme il peut être accompagné de rappels pour poursuivre les échanges.

- **Résultats en termes de mobilité**
  - Publication de 274 offres sur le périmètre Action Logement Services sur la plateforme mobilité, idALjob, en 2019. En parallèle, les collaborateurs ALS ont eu accès aux 1 577 offres publiées sur le groupe (incluant les offres ALS).
  - 101 mutations au sein d'ALS et ses filiales (PROJIMMO et MNV). UES, soit des mobilités réalisées sur le périmètre impliquant un changement de filiale (49 entrantes et 52 sortantes au sein de l'UES).
  - 5 idALday (journée mobilité) réalisées en 2019 : Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle Aquitaine, Grand Est, Bourgogne-Franche-Comté et Centre-Val de Loire auxquelles ont assisté plus de 500 collaborateurs.

- **Mise en place d'une formation Manager et d'une formation Collaborateurs dans le cadre de l'accord sur le télétravail :** 271 managers ont été formés ainsi que 34 collaborateurs.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- 78 % de collaborateurs formés en e-learning et 48 % de collaborateurs formés en présentiel (pour mémoire : 2018 : 37 % des collaborateurs formés au global).
- KPI en cours de construction en 2020 concernant le taux de pourvoi des postes à l'interne (suivi KPI via Talentsoft, notre SIRH).

RISQUE 9

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

ENJEUX

Une entreprise inclusive, c'est celle qui participe à la lutte contre toute forme de discrimination. C'est celle qui intègre, qui protège, qui valorise. Celle qui sait aussi mettre fin aux idées reçues sur le handicap.

POLITIQUE

L'accompagnement de nos collaborateurs privilégie à ce titre l'égalité des chances. Un objectif qui devient un impératif pour l'entreprise de l'économie sociale et solidaire que nous sommes. La diversité des équipes, l'accueil résolument bienveillant des personnes en situation de handicap demeure un sujet essentiel de notre politique employeur. Nous portons donc l'objectif de maintenir un taux d'emploi direct supérieur aux autres entreprises de notre secteur d'activité et de mobiliser le levier complémentaire de l'emploi indirect.

ACTIONS 2019

Suite au diagnostic lancé en 2018

En fin d'année 2018, un diagnostic quantitatif et qualitatif avait été lancé avec le soutien de l'AGEFIPH[1] afin d'établir l'état des lieux sur le handicap au sein d'Action Logement Services et plus largement au sein de l'UES Action Logement et de cibler les domaines et actions à mener en termes de sensibilisation et de communication, de recrutement ainsi que dans l'accompagnement des collaborateurs dans leur maintien dans l'emploi, notamment via une politique d'aménagement des postes.
Quatre mois d'investigations ont été consacrés à ce diagnostic et 32 entretiens ont été réalisés avec l'ensemble des acteurs de la structure d'Action Logement Services (CODIR, Secrétariat général ; IRP ; RH, Formation, managers, collaborateurs et collaborateurs en situation de handicap…).
Pour donner suite aux résultats de ce diagnostic, un certain nombre d'actions ont été menées en 2019 pour soutenir la politique handicap du groupe et aussi continuer à sensibiliser les collaborateurs.

- **La politique handicap :**
  Les conclusions et recommandations du diagnostic ont été présentées aux partenaires sociaux en début d'exercice 2019 aux fins d'ouvrir des débats en vue de la signature d'un accord handicap ; ces discussions seront poursuivies durant l'exercice en cours.

- **Formation et évolution de carrières des collaborateurs handicapés :**
  Action Logement Services favorise l'adaptation ou le développement des compétences de tous les collaborateurs du Groupe et notamment ceux reconnus travailleurs handicapés.

À ce titre, une personne a développé ses compétences et a suivi une formation « Devenir Référent Handicap » proposée par l'OPCA[2] et dispensée sur deux jours par un organisme de formation externe.
Le but de cette formation, pour Action Logement Services, a été de former un référent handicap afin qu'il accompagne et informe les personnes handicapées au Siège Social mais également en région avec l'appui des Responsables RH Régionaux.

- **Le maintien dans l'emploi : des responsables à l'écoute et la capitalisation d'aménagements de poste réussis, sur l'ensemble des sites d'Action Logement Services répartis sur le territoire :**
  - Adaptations de postes : achats de sièges ergonomiques ;
  - Aide à la mobilité pour les collaborateurs ayant des difficultés à se déplacer (par exemple, prise en charge de déplacement en taxi pour se rendre du domicile au lieu de travail) ;
  - Intervention d'interprètes en langues des signes pour la retranscription d'une conférence dans le cadre d'une rencontre institutionnelle réunissant les fonctions nationales.

- **Les reconnaissances en interne : accompagnement durable des collaborateurs concernés par le handicap :**
  - Mise en place d'un protocole spécifique avec le RIE du siège social pour les collaborateurs handicapés présentant des contraintes médicales ou des allergies alimentaires ne leur permettant pas de consommer les produits proposés par le RIE, et autorisant ces collaborateurs à apporter leurs repas, conservés par le RIE, et à les partager avec leurs collègues de travail sur le site ;
  - Convention de partenariat conclue entre la Société et un médecin rattaché à un centre de médecine du travail, de manière à pouvoir échanger et disposer de sa vision sur les obligations et bonnes pratiques attachées à la médecine du travail[3]. Ce médecin a par exemple pris part au diagnostic handicap mené en 2018 et y a apporté son expertise ;
  - Aménagement de poste et d'horaires pour les collaborateurs ayant un enfant handicapé, leur permettant de s'adapter par exemple à la fréquence des soins dont doit bénéficier l'enfant ;
  - Autorisation pour un collaborateur, ayant par ailleurs un rôle de famille d'accueil de chiens guides d'aveugle, de sociabiliser un jeune chiot dans les locaux pendant une période de 10 mois, au quotidien, avec l'ensemble des collaborateurs.

  Action Logement Services continuera à suivre les préconisations du Diagnostic Action en 2020 comme feuille de route pour poursuivre les efforts engagés.

Emploi direct

En 2019, le taux d'emploi direct au sein d'Action Logement Services était de 3,45 % (et de 3,34 % au sein de l'Unité Économique et Sociale (UES) Action Logement dont Action Logement Services représente l'entité principale au vu de ses effectifs ; les cinq autres établissements étant également assujettis à l'obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés, fixée à hauteur de 6 % de l'effectif.
Le taux d'emploi direct étant de 3,13 % au sein de l'UES (taux d'emploi global : 3, 17 %) en 2018 et de 3,28 % (taux d'emploi global : 3,31 %) au sein d'Action Logement Services. Cette progression démontre l'implication d'Action Logement Services dans le renforcement de ses dispositifs en matière d'accompagnement du handicap.

Emploi indirect

Action Logement Services intègre son engagement pour l'égalité des chances face au handicap à l'échelle de son réseau territorial en favorisant la conclusion de partenariats avec des entités permettant l'emploi de travailleurs handicapés en milieu protégé, qui encouragent leur intégration dans le monde de l'entreprise (notamment les Entreprises Adaptées[4] ; et le Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés).
Action Logement Services est handi-accueillante et le précise dans tous ses appels d'offre par l'apposition d'une mention spécifique.
Dix-neuf prestataires ont été sollicités par l'UES dont quatorze contrats ont été conclus par Action Logement Services. Ils sont répartis sur l'ensemble des Directions Régionales de la Société, notamment dans le cadre de l'aménagement du nouveau siège, pour divers services tels que l'entretien des espaces verts, les plateaux-repas, le recyclage et la destruction de papiers, des travaux de sous-traitance.

RÉSULTATS

Au titre de l'année 2019, Action Logement Services est assujettie à une obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés à hauteur de 161 bénéficiaires et/ou d'unités équivalentes, correspondant à 6% de son effectif.

Avec la déclaration de 121 collaborateurs en situation de handicap, la signature de contrats avec des prestataires impliqués pour la reconnaissance des travailleurs handicapés, les minorations obtenues en raison de l'âge des collaborateurs déclarés et la réalisation de dépenses déductibles (aide dans la mobilité de collaborateur, interprète en langue des signes, maintien dans le poste par des formations, 4 aménagements de poste), Action Logement Services a atteint partiellement son obligation d'emploi.

→→→

En effet, l'obligation légale d'emploi a été respectée à hauteur de :

- 92,57 ETP bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ;
- 32 unités bénéficiaires en raison des minorations dues à l'âge ;
- Et 2,13 unités équivalentes dues aux 14 contrats conclus avec les divers prestataires visés ci-avant.

Les actions déployées au cours de l'exercice écoulé, induisant des taux d'emploi en hausse, témoignent d'un véritable effort et d'une volonté forte de renforcer encore les dispositifs en place, notamment dans le cadre de la politique handicap, au sein d'Action Logement Services.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Taux d'emploi des travailleurs handicapés :

	Action Logement Services	
	2018	2019
Taux d'emploi direct	3,28 %	3,45 %*
Taux d'emploi indirect	0,03 %	0,08 %
Taux d'emploi global	3,31 %	3,53 %

	ALS et ses filiales	
	2018	2019
Taux d'emploi direct	3,17 %	3,38 %*
Taux d'emploi global	3,20 %	3,46 %

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

1. Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées
2. Organisme Paritaire Collecteur Agréé
3. Cette convention de partenariat n'a en aucun cas vocation à se substituer aux rôles et missions de la médecine du travail.
4. Une entreprise adaptée est une entreprise du milieu ordinaire, soumise aux dispositions du code du Travail, qui a la spécificité d'employer au moins 55 % de travailleurs handicapés parmi ses effectifs de production.

Veiller à l'égalité Femmes - Hommes

RISQUE 10

POLITIQUE

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

ACTIONS

- Pour répondre à l'intention forte de réduire les écarts de rémunérations entre les femmes et les hommes, une réflexion a été engagée dans le cadre de la négociation des enveloppes NAO.
- Le suivi des mobilités internes au sein d'ALS nous permet un premier constat en 2019. Sur un total de 65 mobilités, la répartition est organisée comme suit :
  - 46 mobilités sortantes, avec 34 femmes (74 %) et 12 hommes ;
  - 19 mobilités entrantes, avec 17 femmes (89 %) et 2 hommes.

Dès à présent, il est envisagé de suivre en 2020 le nombre de demandes de mobilité professionnelle F/H exprimées lors des Entretiens Professionnels.

- Il est intégré dans le calendrier des échanges avec les Délégués Syndicaux, la poursuite de la négociation d'un accord égalité F/H en 2020, il pourrait en particulier être intégré des mesures d'accompagnement :
  - à la parentalité,
  - à la lutte contre les violences ;
  - à la prise de conscience des stéréotypes ;
  - ainsi qu'à la formation (évolution des pratiques).

ENJEUX

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

RÉSULTATS

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

Les actions entreprises au cours de l'exercice ont permis d'améliorer deux des cinq indicateurs[1] permettant de calculer l'Index de l'égalité Femmes - Hommes, qui étaient en vigilance par rapport aux résultats 2018 :

- La représentation des femmes au sein des postes de direction s'est accrue au cours de l'exercice écoulé, ce qui témoigne de l'attention portée par Action Logement Services à la représentativité des femmes au sein des fonctions de direction et de la pertinence de la trajectoire des actions poursuivies.

L'écart de rémunération global entre les femmes et les hommes, toutes tranches d'âge et tous statuts confondus, s'est légèrement réduit en 2019 à 7,2 %, il était de 9,7 % en 2018.

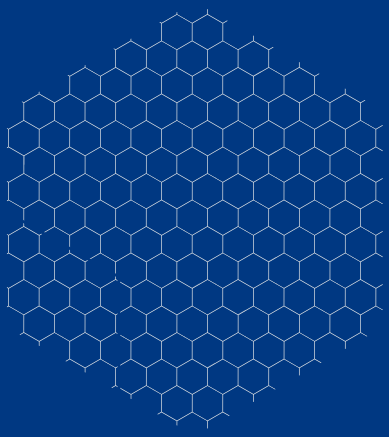
Au cours de l'exercice, Action Logement Services a par ailleurs maintenu le niveau d'attention porté à l'égalité des chances en matière d'augmentations salariales et de promotion, y compris par les femmes bénéficiant d'un congé maternité ou d'adoption.

	Répartition du calcul de la note de l'Index de l'égalité Femmes - Hommes par indicateur				
	Ecart de rémunérations (40 points)	Ecarts dans la proportion de femmes et d'hommes bénéficiant d'augmentations salariales (20 points)	Ecarts dans la proportion de femmes et d'hommes promus (15 points)	Augmentation des femmes l'année d'un congé maternité ou d'adoption (15 points)	Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise (10 points)
2019	**31**	**20**	**15**	**15**	**5**
2018	27	20	15	15	0

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	Index égalité Femmes - Hommes
2019	**86/100**
2018	77/100

1. Les références et les modalités de calcul de chaque indicateur sont considérées et mises en œuvre conformément au décret n°2019-15 du 8 janvier 2019 et ses annexes, ainsi qu'au regard de la notice pédagogique mise à disposition des entreprises assujetties par le Ministère du Travail.



ActionLogement

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 - Juillet 2020