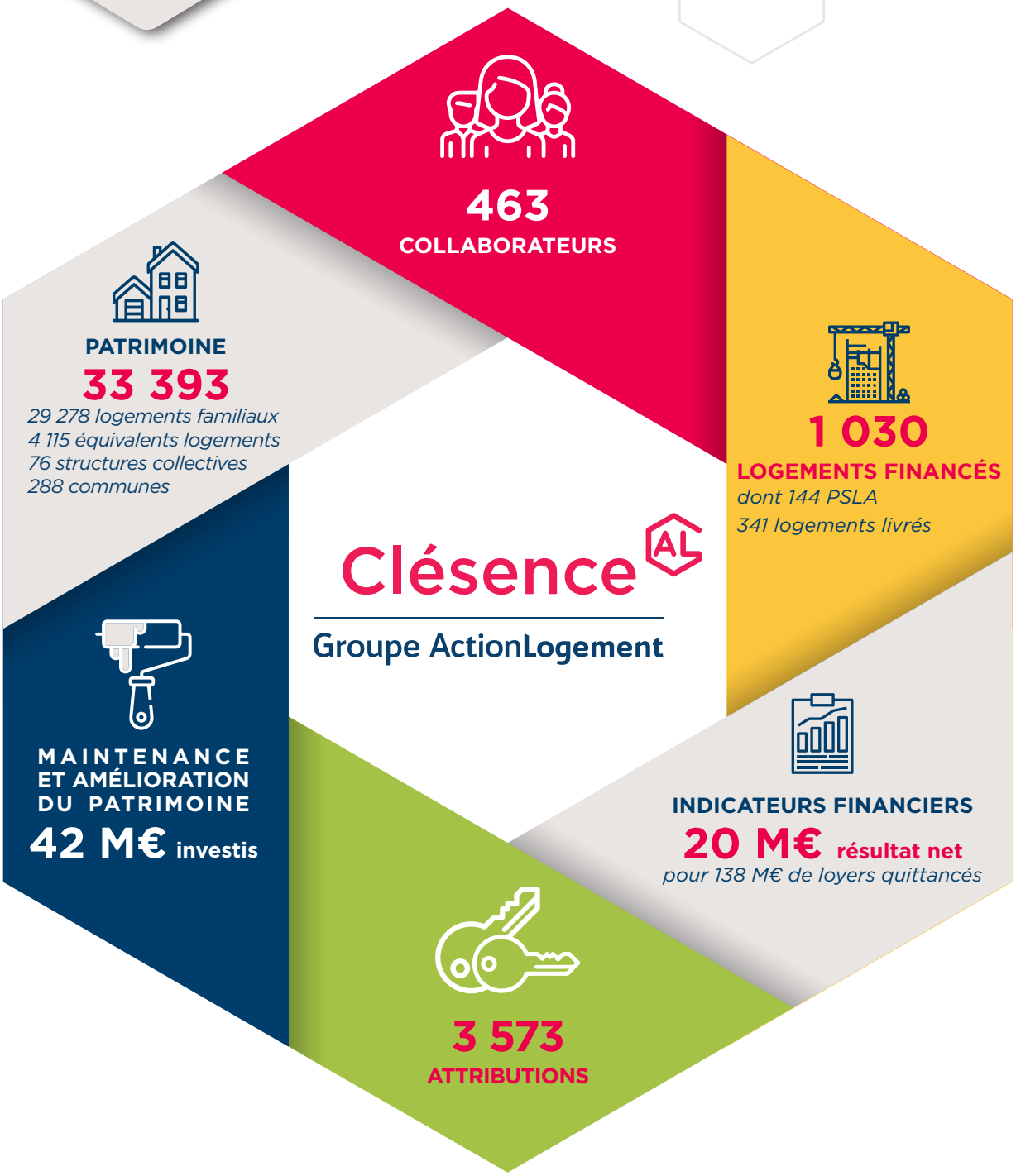
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Développons ensemble nos territoires

Clésence
Groupe ActionLogement

Clésence
Groupe ActionLogement

CHIFFRES CLÉS au 31.12.2018



Service Communication CLESENCE - Mai 2019

ÉDITO.

Le secteur du logement social est en **profonde mutation.** En effet, la loi de finances pour 2018, par le mécanisme de Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), a fortement interrogé le monde HLM sur sa capacité à **préserver pour les années à venir ses investissements**, tant en production neuve qu'en interventions sur le patrimoine existant.

La loi Elan apporte une certaine réponse à ces inquiétudes en imposant aux organismes HLM dont le patrimoine ne dépasse pas 12.000 logements de se regrouper afin de rationaliser leur fonctionnement.
En outre, cette loi encourage fortement les bailleurs sociaux à vendre plus de logements HLM prioritairement aux occupants selon une double logique : **favoriser le parcours résidentiel** et reconstituer en partie les fonds propres des organismes HLM pour le maintien des investissements.
Enfin, le dispositif **« Action Cœur de Ville »,** en partenariat avec Action Logement, a été lancé par l'Etat en mars 2018 afin d'accompagner 222 communes en proie à la désertification de leur centre-ville.

C'est dans ce contexte économique et politique difficile que **LA MAISON DU CIL et LOGIVAM ont décidé de s'unir** pour donner naissance à CLESENCE et constituer ainsi un ensemble plus puissant capable de préserver les investissements immobiliers sur le territoire des Hauts-de-France et plus particulièrement dans l'ex-Picardie.
L'année 2018 a donc été dense et impliquée pour les équipes. En effet, cette fusion a été l'occasion de **transformer l'organisation** en mettant en place un dispositif de management plus agile et une organisation davantage centrée sur les territoires. Cette nouvelle organisation a pour but **d'optimiser notre gestion de proximité** et satisfaire ainsi en permanence nos locataires.
Nous voulons aussi que les quartiers que nous développons, les bâtiments que nous construisons ou que nous rénovons et les services que nous proposons contribuent positivement à la **résolution des grands enjeux environnementaux et sociétaux.**
C'est pourquoi nous avons créé le LAB « Métamorph'ose » dans une stratégie pionnière d'innovation à la fois technologique, environnementale et sociétale sur toutes les problématiques de la ville de demain : performance énergétique et réduction des charges locatives, mixité sociale et intergénérationnelle, santé, confort, proximité et lien social.

Développons ensemble nos territoires et bâtissons la vie de demain, telle est l'ambition de CLESENCE pour 2019 et les années à venir.

Gérard CHOQUENET
Président de CLESENCE

Eric Efraïm BALCI
Directeur Général de CLESENCE

SOMMAIRE

LA FUSION — 4 5

CLESENCE
au service des locataires — 6

CLESENCE
au fil des mois ... — 7 13

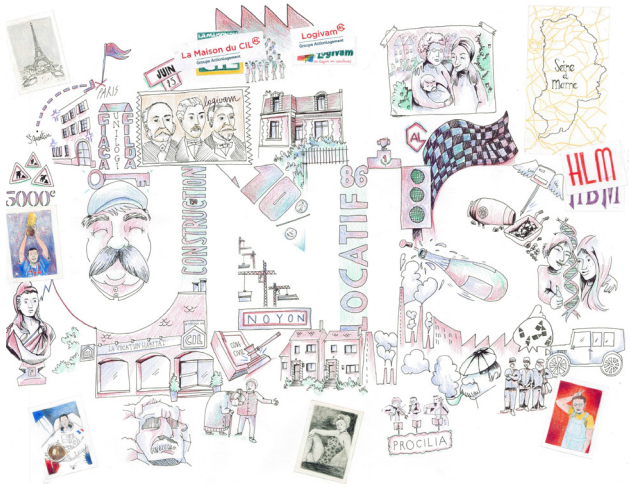
LIVRAISONS 2018 — 14

ZOOM sur ... — 15

LA FUSION.

LA MAISON DU CIL et LOGIVAM ... 20 ans déjà

La coopération entre les deux sociétés picardes était très ancienne : depuis plus de 20 ans, LA MAISON DU CIL et LOGIVAM développaient de **multiples partenariats et synergies** comme la mise en place d'une gestion commune de patrimoine ainsi que l'organisation de plusieurs services support sous une direction commune (informatique, communication, juridique, finances, commercialisation vente HLM).



Il était donc apparu stratégique aux gouvernances des deux sociétés de **structurer leurs territoires** d'action autour d'une entité de taille significative, **solide financièrement et à même de répondre aux enjeux immobiliers** du Groupe ACTION LOGEMENT et de l'État.

Journée des collaborateurs CLESENCE à SAINT-QUENTIN.

Un nouveau nom, une nouvelle identité

CLESENCE : association de la CLÉ, solution de vie, solution pour le logement, et de la PRÉSENCE, gage de notre proximité clients mais également de notre proximité aux Territoires et aux Collectivités Locales.

Les Assemblées Générales de LA MAISON DU CIL et de LOGIVAM ont validé **fin juin 2018** la fusion-absorption de LOGIVAM par la MAISON DU CIL, pour devenir une nouvelle Entreprise Sociale pour l'Habitat : CLESENCE.

Le nouveau nom a été dévoilé lors du Congrès HLM **d'octobre 2018**, sur le stand d'ACTION LOGEMENT, et déployé progressivement depuis, vers l'ensemble de nos publics cibles.

Un nouveau nom, une nouvelle image

Siège CLESENCE.

Nouvelle agence de Cambrai.

Nouvelle signalétique de l'agence de Château-Thierry.

Insertion publicitaire.

Pose de 1ère pierre.

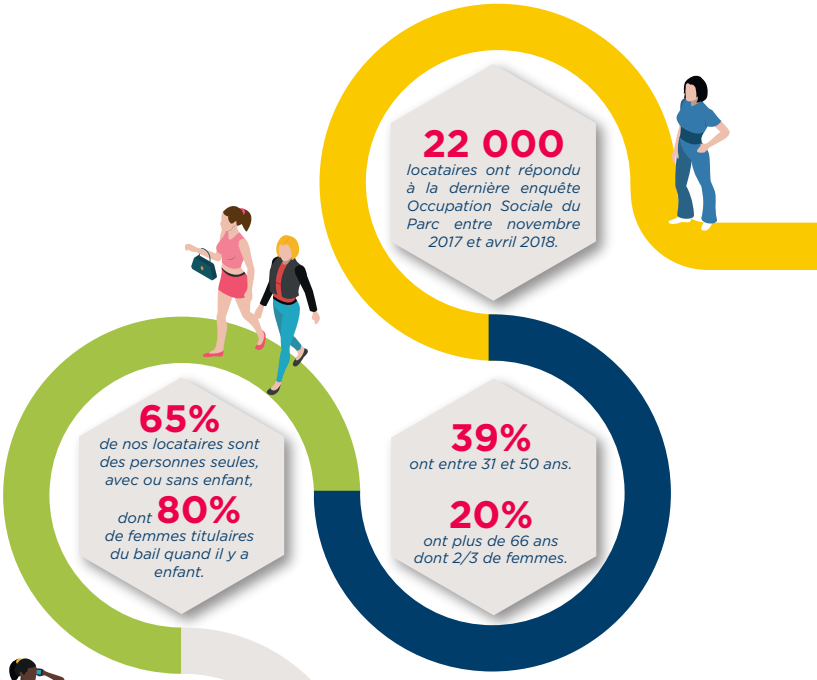
Nouveau papier à en-tête.

CLESENCE au service des locataires.

VERS LA LABELLISATION QUALI'HLM

Engagée depuis près de 20 ans dans une démarche Qualité structurée, CLESENCE se mobilise en 2018 pour l'obtention du **label Quali'Hlm**, reconnu par la profession, et garant du niveau de services apporté à nos locataires dans la gestion quotidienne de leur confort de vie lié au logement.

LE LOCATAIRE CLESENCE



22 000 *locataires ont répondu à la dernière enquête Occupation Sociale du Parc entre novembre 2017 et avril 2018.*

65% *de nos locataires sont des personnes seules, avec ou sans enfant,* *dont* **80%** *de femmes titulaires du bail quand il y a enfant.*

39% *ont entre 31 et 50 ans.*

20% *ont plus de 66 ans dont 2/3 de femmes.*

41% *sont salariés*
33% *en CDI*
8% *en CDD*

30% → *ont des ressources inférieures à 20% du plafond HLM.*
38% → *ont des ressources comprises entre 20% et 60% du plafond HLM.*
24% → *ont des ressources comprises entre 60% et 100% du plafond HLM.*

70% *des baux locatifs ont moins de 10 ans.*

55% *des ménages bénéficient de l'APL.*

27% *du patrimoine (représentant 18 000 habitants) sont situés dans un des 30 quartiers Politique de la Ville où CLESENCE est présente.*

Infographie du locataire CLESENCE

CENTRE RELATION CLIENTÈLE

Les 12 conseillers clientèle du Centre d'appel de CLESENCE ont traité **240.000 appels** en 2018. Basé à Soissons (02) et véritable relais des agences de proximité, le CRC **écoute, conseille et apporte à nos locataires et prospects des réponses immédiates, traite les cas d'urgence ou bien transmet les demandes d'intervention** techniques aux chargés de clientèle sur le terrain ainsi que les demandes administratives aux services support du siège.
Le CRC assure le suivi des requêtes jusqu'à leur aboutissement, gage de la Qualité de Service apportée à nos locataires.

CLESENCE
au fil
des mois
...
2018

JANVIER

Le 100 000ème bail pour CLESENCE.

Le Médiateur du locataire et de l'accédant

En application du nouveau code de la consommation et dans le cadre du partenariat initié par l'Union Sociale pour l'Habitat, CLESENCE choisit **l'organisme MEDICYS**, pour devenir le médiateur de ses locataires et acquéreurs sur tous les litiges liés aux contrats de location ou d'accession.

FÉVRIER

Des services civiques pour rompre l'isolement à Vervins (02) et Cambrai (59)

CLESENCE accueille pour 8 mois, 3 jeunes en service civique sur les agences de Vervins-Thiérache et Cambrai.
Leur mission : **détecter les situations d'isolement,** en particulier chez la clientèle âgée sur nos secteurs ruraux, et aller à leur rencontre en visites régulières pour les écouter et les orienter, le cas échéant, vers les structures pouvant les aider à rompre leur isolement.

Eco-conduite = Geste éco-citoyen et éco-sécurité

Le risque routier est le principal risque professionnel de nos entreprises. L'éco-conduite vise à modifier les habitudes des conducteurs pour leur permettre non seulement de **réduire leurs émissions de CO2**, mais également de **prévenir les risques** liés à la conduite.
34 salariés CLESENCE ont bénéficié d'une journée de formation avec simulateur de conduite.

MARS

Digitalisation de la réservation des parkings en Ile-de-France (77 et 93)

CLESENCE continue de déployer son partenariat **d'intermédiation locative avec YESPARK** pour ses parkings couverts. YESPARK commercialise au mois, sans engagement, sans caution et sans BIP d'accès grâce à son appli smartphone.

Préserver l'autonomie de nos seniors

CLESENCE s'associe à MADoPA pour réaliser une étude conjointe sur l'accompagnement des seniors dans leur vie à domicile. En complément de cette enquête terrain, CLESENCE sera **bailleur référent** pour l'évaluation du dispositif PREDICAL, **outil de téléassistance** intelligent et monitoring (activité, chute, bilan de santé, ...).

AVRIL

Forum du logement à Château-Thierry (02)

CLESENCE répond présent pour échanger avec le public sur les différents thèmes phare du forum : salubrité, difficultés locatives, santé et hébergement.

Lancement de la réhabilitation du Foyer Le Bailly à Chauny (02)

En partenariat avec le gestionnaire Accueil et Promotion, CLESENCE démarre un **vaste programme de 7 importantes réhabilitations** de résidences d'hébergement spécifique datant des années 70 sur le département de l'Aisne.

Tous au compost ! et envie de nature à Laon (02)

Dans le cadre de la semaine « Tous au compost », CLESENCE a mis en place des **ateliers sur le thème de la nature** : jardinières d'aromates, dégustation à l'aveugle, jeux visuels, goûter « zéro déchet ».
Le Sirtom de Laonnois a, quant à lui, expliqué le fonctionnement du compost.
CLESENCE a par ailleurs installé des **composteurs** sur plusieurs sites de son territoire (Sissonne, Brasles, Château-Thierry, ...).

Street-art ou l'art de reconquérir son quartier à Chauny (02)

Mettre en valeur les habitants et le patrimoine du quartier, et **favoriser le bien-vivre ensemble**, tel était l'objectif de CLESENCE et de la Ville de Chauny en faisant réaliser une fresque géante sur la résidence Montréal par **l'artiste Stoul.**

MAI

Ecrire l'histoire du Grand Mozart à Amiens (80)

Pour travailler sur la mémoire du Grand Mozart, dont la démolition est programmée pour le 2nd semestre 2020 dans le cadre du Nouveau Projet de Renouvellement Urbain, CLESENCE accueille l'**artiste-plasticien Jérôme TORCQ**, qui s'installe dans un appartement du rez-de-chaussée transformé pour plusieurs mois en **studio ultra-créatif et d'échanges.** En parallèle, l'Association CARMEN va réaliser une trentaine de petits films témoignages avec les habitants de la résidence.

Quartier en Fleurs à Amiens (80)

CLESENCE, en partenariat avec l'association amiénoise Enfance et Culture, lance une dynamique avec les habitants du quartier Pierre Rollin autour du fleurissement. L'occasion de participer ensemble à l'amélioration de l'image du quartier. Ce projet, inscrit dans la durée, sera suivi dans le cadre de la **« Recherche Action sur les pratiques collaboratives dans l'habitat social »,** portée par l'Union Sociale pour l'Habitat et une équipe pluridisciplinaire de chercheurs

Ateliers Bricol'Café à Château-Thierry (02), Saint-Quentin (02) et Amiens (80)

CLESENCE organise, avec les associations partenaires locales (La Ressourcerie « Au bas de l'Aisne », le « Repair Café », le Chantier d'Insertion « Résonance Solidaire », l'Association « En Savoir Plus » et le Centre Social Saint-Martin), des ateliers **d'auto-réparation de petits objets** (aspirateur, ordinateur, cafetière, lampe de chevet,...) pour une prise de conscience du « rien ne se jette, tout se transforme ».
Ainsi, CLESENCE **réduit le volume des encombrants** et réemploie les fonds économisés dans l'amélioration du cadre de vie de ses locataires.

JUIN

Semaine HLM et « Fête des Voisins », des journées riches en émotions

CLESENCE organise et co-anime ateliers écologiques, séances « Grimpe aux Arbres », mises à disposition du Food Truck, fabrication d'objets recyclés, visite de centres de tri sélectif et pique-niques géants.

Silence, on tourne ! Pour la Prévention des Risques Domestiques

Le projet « Habiter + Sûr », mené depuis deux ans avec plusieurs acteurs dont Calyxis (Pôle d'Expertise du Risque) et le CeRCA (Centre de Recherches sur la Cognition et l'Apprentissage) a permis à CLESENCE de mieux a**nalyser les facteurs de risques des accidents de la vie courante,** par la réalisation d' enquêtes, d'analyses statistiques et de rencontres avec ses habitants lors de groupes focus animés par un ergonome.

3 clips tutoriels vidéo ont été **tournés chez et avec nos locataires** (et nos salariés) sur les thèmes de la prévention de l'incendie, de la défenestration et du dégât des eaux. Ils sont à disposition permanente de nos locataires sur le site web et le Facebook de CLESENCE.

JUILLET

Les écrits calligraphiques de Liu An en fresque monumentale à Saint-Denis (93)

Dans le cadre du festival Street Art Avenue, **l'artiste Tarek Benaoum** a réalisé, sur le pignon de la résidence « Le Clos Saint-Denis » à Saint-Denis, une fresque immense, visible depuis le canal et située sur le parcours des **Jeux Olympiques de 2024**. Inspirée du livre de Liu An « Du monde des Hommes : l'art de vivre parmi ses semblables », l'artiste a réalisé son œuvre en 10 jours, sous le regard intrigué et admiratif des habitants, en réinventant un alphabet calligraphique mis en couleur. Cette nouvelle fresque est désormais inscrite au **patrimoine culturel de la ville**.

AOÛT

Action Cœur de Ville, signature de la Convention de Saint-Quentin (02)

CLESENCE signe sa 1ère Convention **Action Cœur de Ville**, en présence de Frédéric ROUSSEL, Président du Comité Régional ACTION LOGEMENT Hauts-de-France, Xavier BERTRAND, Président de la Région Hauts-de-France et Frédérique MACAREZ, Maire de Saint-Quentin.

SEPTEMBRE

Action Cœur de Ville, signature de la Convention de Soissons (02)

CLESENCE signe la Convention Action Cœur de Ville de **Soissons**. CLESENCE est également signataire des conventions Action Cœur de Ville de **Château-Thierry (02) et de Cambrai (59).**

Stand partenarial au 57ème Congrès des Maires et Présidents d'EPCI de Seine-et-Marne (77)

CLESENCE, PICARDIE HABITAT et PLURIAL NOVILIA ont de nouveau fait **stand commun** cette année pour cette 57ème édition. Ce fut l'occasion pour nos équipes de présenter nos savoir-faire en matière de production immobilière et de se montrer à l'écoute des attentes des élus quant au développement de leur commune.

Concerts de Poche, une chorale qui a tout d'une grande à Moissy Cramayel (77)

Grâce à des rencontres hebdomadaires de **découverte et d'apprentissage** de la musique et du chant **avec un chef de cœur professionnel,** les locataires de Moissy Cramayel sont montés sur scène le 13 novembre pour chanter en 1ère partie du concert donné par l'Orchestre des Concerts de Poche.

OCTOBRE

Visite ministérielle sur le stand de CLESENCE au Salon des Maires de l'Aisne

Le Ministre de l'Action et des Comptes Publics, Monsieur Gérald DARMANIN, est venu sur le stand de CLESENCE échanger avec les équipes de la filiale d'Action Logement nouvellement fusionnée, lors de la 17ème édition du Salon des Maires de l'Aisne.

S'engager auprès de nos aînés

CLESENCE participe à la dynamique de Saint-Quentin et de Soissons, villes amies des aînés, réseau mondial créé par l'OMS en 2010. **Des ateliers sur le bien-veillir,** en partenariat avec l'association SOLIHA, s'organisent et CLESENCE poursuit sa politique active **d'aménagement de douches** en remplacement de baignoires.

NOVEMBRE

Visite présidentielle à l'EHPAD de Rozy-sur-Serre (02)

CLESENCE accueille **le Président de la République, Monsieur Emmanuel MACRON,** au sein de la résidence senior Hélisende. Mis en gestion en avril 2014, cet EHPAD propose un projet intergénérationnel innovant accueillant tous les midis **les enfants de la maternelle adjacente pour déjeuner avec les résidents.**

Boîte à lire et bonne lecture à tous ! à La Fère (02)

CLESENCE soutient l'installation de Boites à Lire dans ses quartiers. Une 1ère boite a été inaugurée au pied de la résidence Necfort à La Fère, à l'initiative du Conseil Citoyen du quartier de l'Artilleur.

DÉCEMBRE

So Home en phase test – Restons connectés !

CLESENCE refonde entièrement son extranet locataire et développe **une appli sur smartphone** qui va permettre d'envoyer des **push et notifications** en temps réel.

Pose de la 1ère pierre de la Résidence BIZET à Soissons (02)

A proximité du centre-ville, sur le parc Gouraud, nouveau quartier situé sur l'espace d'une ancienne caserne, CLESENCE pose la 1ère pierre du chantier qui livrera 28 logements collectifs à l'été 2020.

Ecrire l'histoire du Grand Mozart ... Ça continue ! à Amiens (80)

Jérôme TOQ'R poursuit ses actions et les fleurs éphémères réalisées dans le cadre du travail de mémoire sont collées sur la façade.
La nuit, Mozart se pare de lumières hautes en couleur.

LIVRAISONS 2018

341 logements

20 logements collectifs et individuels locatifs. BELLEU (02)

22 logements collectifs locatifs. VILLENEUVE-ST-GERMAIN (02)

22 logements collectifs locatifs. VILLERS-COTTERÊTS (02)

36 logements collectifs locatifs. AMIENS (80)

8 logements collectifs locatifs. AMIENS (80)

59 logements collectifs locatifs. BONDY (93)

31 logements collectifs locatifs. PIERREFITTE (93)

69 logements collectifs (PSLA). DUGNY (93)

50 logements collectifs locatifs. VILLEPINTE (93)

24 logements collectifs et individuels. SARCELLES (95)

ZOOM sur ...

Valorisation des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE)

CLESENCE a reçu près de **2,4 millions d'euros de subventions** en 2018 grâce à ses nombreux partenariats et conventions. Les valorisations des CEE ont permis l'**isolation de 37.000 m² de combles**, le remplacement de plus de **1.000 chaudières** individuelles, le **calorifugeage de près de 11.000 mètres linéaires** de réseaux d'eau chaude et l'investissement direct de 809.000 € dans 62 opérations de réhabilitation et maintenance du patrimoine.

Entretien courant du patrimoine

CLESENCE a signé près de **19 millions d'euros H.T.** de nouveaux Contrats Cadres d'entretien en 2018 pour les ascenseurs, chaudières/VMC, espaces verts et propreté des parties communes. CLESENCE a également lancé la consultation et attribué deux nouveaux marchés, à effet au 1er janvier 2019. Ils concernent l'entretien et le dépannage des installations TV pour **24.000 foyers**, ainsi que la vérification des dispositifs de sécurité incendie impactant **7.200 équipements.**

Gestion de l'amiante

Considérée comme structure référente amiante pour les organismes HLM de la Région, CLESENCE est membre de RésoA+ (Réseau des Acteurs, civils ou professionnels, du bâtiment de haute sécurité sanitaire et environnementale). C'est dans ce contexte que depuis 2 ans, CLESENCE co-anime avec l'Union Régionale pour l'Habitat Hauts-de-France le pilotage d'un groupe de travail régional sur la thématique de l'amiante. C'est dans ce cadre qu'a eu lieu le 15 mars 2018 à La Maison des Entreprises de Saint-Quentin (02), la signature par 16 bailleurs sociaux des Hauts-de-France de deux Conventions encadrant une **campagne novatrice de chantiers de mesurage amiante.**

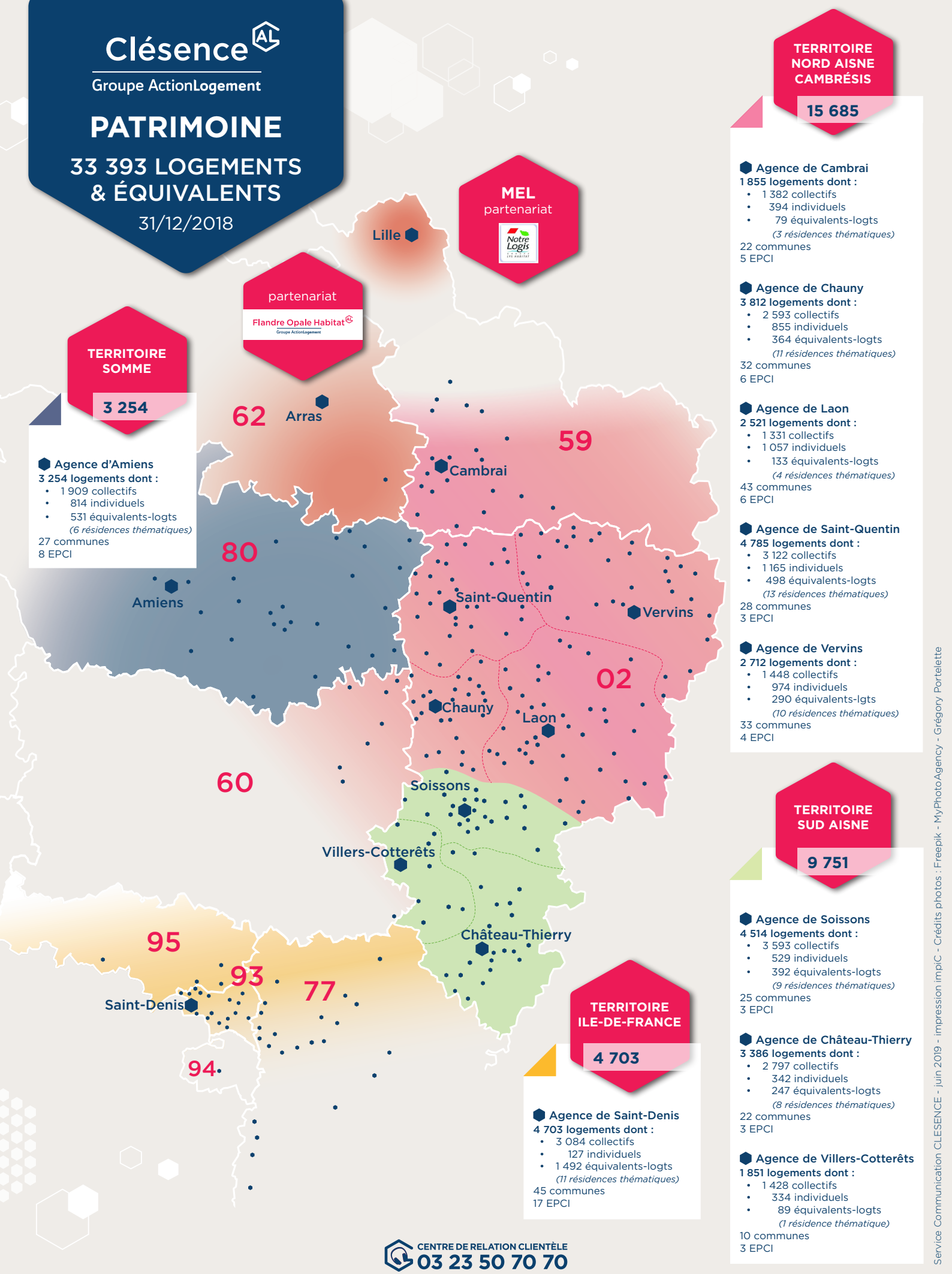
Ce projet permettra non seulement de quantifier le niveau d'empoussièrement pendant des travaux (répétition de 10 chantiers par processus), mais également de déterminer les solutions techniques et les protections individuelles et collectives adaptées en vue **d'une homologation au niveau national.**

Clésence AL
Groupe ActionLogement

PATRIMOINE

33 393 LOGEMENTS & ÉQUIVALENTS

31/12/2018



TERRITOIRE SOMME
3 254

Agence d'Amiens
3 254 logements dont :
- 1 909 collectifs
- 814 individuels
- 531 équivalents-logts

(6 résidences thématiques)
27 communes
8 EPCI

TERRITOIRE NORD AISNE CAMBRÉSIS
15 685

Agence de Cambrai
1 855 logements dont :
- 1 382 collectifs
- 394 individuels
- 79 équivalents-logts

(3 résidences thématiques)
22 communes
5 EPCI

Agence de Chauny
3 812 logements dont :
- 2 593 collectifs
- 855 individuels
- 364 équivalents-logts

(11 résidences thématiques)
32 communes
6 EPCI

Agence de Laon
2 521 logements dont :
- 1 331 collectifs
- 1 057 individuels
- 133 équivalents-logts

(4 résidences thématiques)
43 communes
6 EPCI

Agence de Saint-Quentin
4 785 logements dont :
- 3 122 collectifs
- 1 165 individuels
- 498 équivalents-logts

(13 résidences thématiques)
28 communes
3 EPCI

Agence de Vervins
2 712 logements dont :
- 1 448 collectifs
- 974 individuels
- 290 équivalents-lgts

(10 résidences thématiques)
33 communes
4 EPCI

TERRITOIRE SUD AISNE
9 751

Agence de Soissons
4 514 logements dont :
- 3 593 collectifs
- 529 individuels
- 392 équivalents-logts

(9 résidences thématiques)
25 communes
3 EPCI

Agence de Château-Thierry
3 386 logements dont :
- 2 797 collectifs
- 342 individuels
- 247 équivalents-logts

(8 résidences thématiques)
22 communes
3 EPCI

Agence de Villers-Cotterêts
1 851 logements dont :
- 1 428 collectifs
- 334 individuels
- 89 équivalents-logts

(1 résidence thématique)
10 communes
3 EPCI

TERRITOIRE ILE-DE-FRANCE
4 703

Agence de Saint-Denis
4 703 logements dont :
- 3 084 collectifs
- 127 individuels
- 1 492 équivalents-logts

(11 résidences thématiques)
45 communes
17 EPCI

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE
03 23 50 70 70

Agence d'Amiens 43, avenue d'Italie CS 20108 80093 AMIENS CEDEX 3
Agence de Cambrai 51, rue des Rôtisseurs 59400 CAMBRAI
Agence de Chauny 19, rue de la Paix 02300 CHAUNY
Agence de Laon 19 bis, avenue Charles de Gaulle 02000 LAON
Agence de Saint-Quentin 80, boulevard Henri Martin 02100 SAINT-QUENTIN
Agence de Vervins 8, rue du Général Foy 02140 VERVINS
Agence de Château-Thierry 65, Grande Rue 02400 CHÂTEAU-THIERRY
Agence de Saint-Denis 19, rue Proudhon CS 30014 93454 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX
Agence de Soissons 51, allée Georges Charpak CS 50075 02207 SOISSONS CEDEX
Agence de Villers-Cotterêts 23, rue du Général Mangin 02600 VILLERS-COTTERÊTS

Siège Social : 12, boulevard Roosevelt - 02100 SAINT-QUENTIN
S.A d'HLM au capital de 39 371 024 € - R.C.S Saint-Quentin 585 980 022 - Siret 585 980 022 00016

www.clesence.fr @Clesence_AL

Service Communication CLESENCE - juin 2019 - impression impiC - Crédits photos : Freepik - MyPhotoAgency - Grégory Portelette