

PANO- RAMA

**D'UNE ENTREPRISE
UTILE & RESPONSABLE**

RAPPORT ANNUEL 2021

SOMMAIRE

4-5

ACTIVITÉ & RAISON D'ÊTRE

6-7

PROXIMITÉ & TERRITOIRE

8-9

DIMENSIONS & ENJEUX

10-11

PERSPECTIVES ET VISION POUR L'HABITAT

12-13

NOS ENGAGEMENTS POUR VOIR PLUS LOIN

14-19

GRANDIR EN RESPONSABILITÉ

20-25

INNOVER TOUJOURS ET ENCORE

26-31

PROPOSER À NOS CLIENTS
UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

32-37

IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS
POUR DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ

38-39

EN ROUTE VERS HORIZON 2025

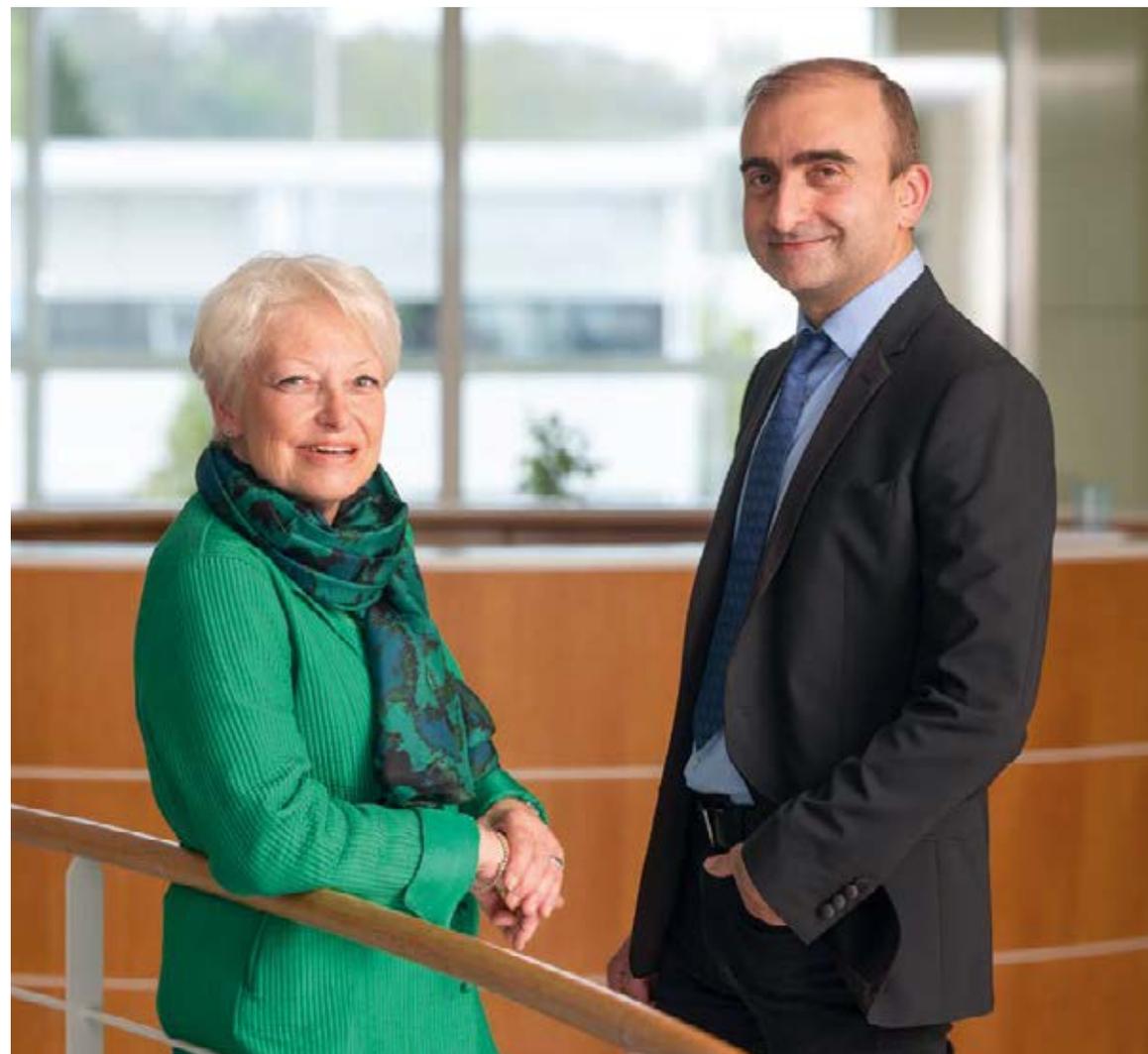
Le contexte bouleversé que nous vivons nous amène à développer notre agilité, à nous réinventer souvent, mais nous invite également à répondre à notre vocation historique : **faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi.**

Ce premier rendez-vous de PANORAMA est l'occasion d'apprécier combien **Clésence** participe activement à la mission confiée par le Groupe Action Logement. En 2021, **Clésence** se démarque en construisant **1 logement sur 3 sur le territoire des Hauts-de-France**, tout en attribuant le plus grand nombre de logements.

Pascale SEBILLE

Présidente du Conseil d'Administration de Clésence

🏠 S'ENGAGER POUR
LE LOGEMENT DES SALARIÉS,
C'EST S'ENGAGER POUR
**L'EMPLOI ET LA DYNAMIQUE
DE NOTRE TERRITOIRE.** 🏠



En 2018, **Clésence** est née, fruit du rapprochement entre **Logivam** et **La Maison du Cil**. En 2019, **Clésence** fusionne avec **Picardie Habitat** et change de perspectives. L'entreprise apprend alors à voir plus grand en termes d'ambitions, de projets et de production de logements, plus loin en s'engageant au-delà de son territoire historique, et plus vite pour répondre aux nombreux enjeux de notre métier : loger !

Avec PANORAMA, découvrez l'itinéraire des **700 collaborateurs, mobilisés chaque jour** pour faire de **Clésence, une Entreprise Sociale de l'Habitat au service de son territoire**. Si loger les salariés est notre engagement quotidien, nous sommes fiers de poursuivre un développement responsable et de contribuer activement à répondre aux enjeux du **logement pour tous !**

Eric Efraïm BALCI

Directeur Général de Clésence

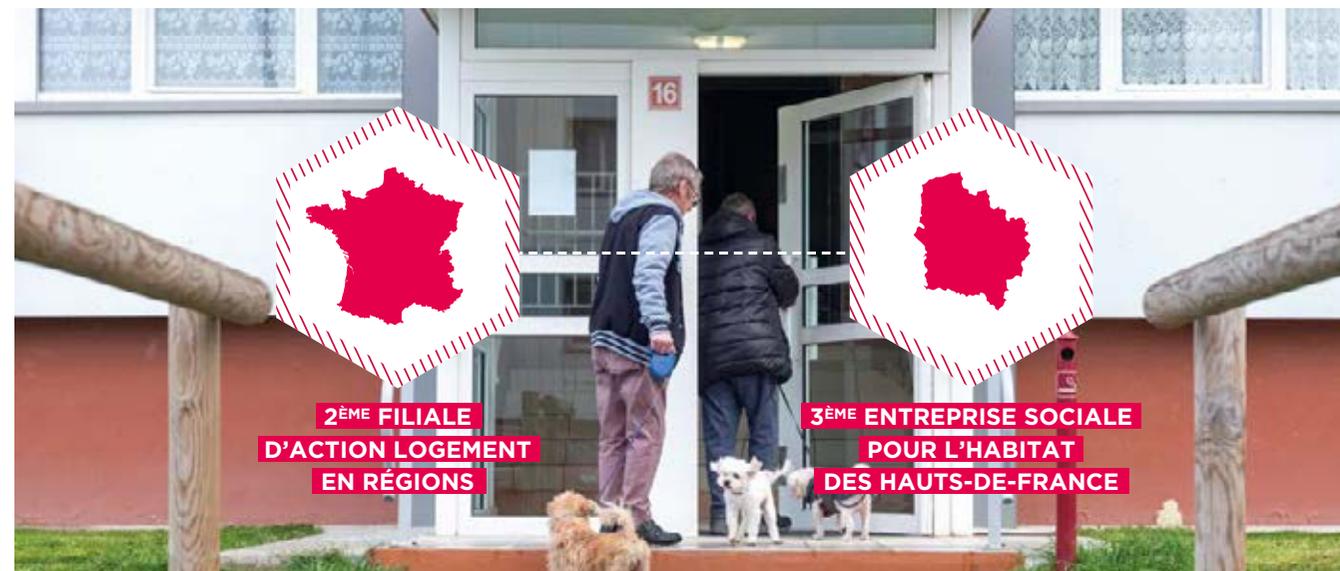
🏠 NOTRE ENGAGEMENT :
PROPOSER À TOUS
**UN LOGEMENT RESPONSABLE ET
INTÉGRÉ À SON TERRITOIRE.** 🏠

ACTIVITÉ & RAISON D'ÊTRE

UN PAYSAGE DE COMPÉTENCES AU SERVICE DE L'UTILITÉ SOCIALE

Entreprise Sociale pour l'Habitat et filiale du Groupe Action Logement dont l'ADN est l'utilité sociale, **Clésence** œuvre au quotidien pour produire des logements au service des salariés, de l'emploi, du développement et de l'attractivité des territoires, de la cohésion sociale, de la mixité et de l'inclusion de toutes les populations.

Aux quatre coins du territoire des Hauts-de-France et du nord de l'Île-de-France, **Clésence** compte 700 collaborateurs engagés auprès des locataires et des collectivités.



2^{ÈME} FILIALE
D'ACTION LOGEMENT
EN RÉGIONS

3^{ÈME} ENTREPRISE SOCIALE
POUR L'HABITAT
DES HAUTS-DE-FRANCE



DES VALEURS FORTES QUI GUIDENT LES ACTIONS



AGILITÉ

en nous adaptant à la société et en anticipant les besoins de nos locataires, clients et interlocuteurs, élus et partenaires pour construire l'avenir positivement.



RESPECT

en honorant chaque engagement pris et en considérant chaque personne, chaque situation avec attention et égard.



RESPONSABILITÉ

en accompagnant, sur le plan social et environnemental, nos équipes et interlocuteurs et en répondant au mieux aux enjeux des territoires et aux évolutions sociétales.



COOPÉRATION

en misant sur l'intelligence collective, en co-construisant nos projets et en créant des partenariats innovants.



EXCELLENCE

en nous investissant chaque jour davantage pour une plus grande qualité de service au bénéfice des locataires, partenaires et collaborateurs.



Clésence est née de la fusion de 3 filiales d'Action Logement : Logivam et La Maison du Cil fusionnées en 2018 et Picardie Habitat en 2019. Une histoire patrimoniale, une expertise territoriale et un ancrage local qui en font aujourd'hui **un acteur clé du logement social.**



PROXIMITÉ & TERRITOIRE

UN REGARD ATTENTIF SUR LES TERRITOIRES

Clésence est un acteur incontournable du logement social en régions Hauts-de-France et nord Île-de-France. Elle est implantée sur 9 départements et plus de 400 communes.

Véritable partenaire des territoires, Clésence participe à leur attractivité en proposant des logements adaptés à leurs enjeux et spécificités. Elle œuvre au quotidien pour une politique de logement régionale dynamique, responsable et durable, et accompagne les populations à travers une offre résidentielle diversifiée et des services de qualité.



Engagée dans le dynamisme et le renouveau des villes, Clésence contribue également activement aux programmes Action Cœur de Ville avec 27 programmes sur 11 communes des Hauts-de-France et au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) à travers 8 opérations dans les régions Hauts-de-France et Île-de-France.



ACTION CŒUR DE VILLE

140 M€
SOIT 10% DES INVESTISSEMENTS NATIONAUX

1^{er} BAILLEUR
CONTRIBUTEUR EN FRANCE

Attentive à l'aménagement des villes et des quartiers, Clésence a également été lauréate du fond friches et obtenu, en 2021, des subventions gouvernementales dans le cadre du recyclage des friches pour 5 programmes d'envergure dans les Hauts-de-France.

En tant que bailleur responsable, Clésence veille à diminuer l'artificialisation des sols en redonnant vie à des terrains existants et à fort potentiel.



PRIORITÉ À LA PROXIMITÉ

- 1 SIÈGE SOCIAL À SAINT-QUENTIN
- 2 ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES À COMPIÈGNE & SOISSONS
- 50 POINTS D'ACCUEIL : 13 AGENCES ET 37 BUREAUX DE PROXIMITÉ

1 SOCIÉTÉ 3 GRANDS TERRITOIRES

- SOMME - NORD-PAS DE CALAIS
- AISNE
- OISE - NORD ÎLE-DE-FRANCE

DIMENSIONS & ENJEUX

FOCUS SUR LE LOGEMENT

Mobilisée sur les enjeux de construction durable, Clésence s'est donné pour mission de proposer à tous un logement responsable et intégré à son territoire. Cette ambition se matérialise à la fois par sa contribution significative à la production de logements attendus par les collectivités, tout en accordant une vigilance particulière à la qualité des programmes développés, leur durabilité, leur performance énergétique, leur réponse aux enjeux sociétaux d'aujourd'hui et de demain.



ZAC Gare la Vallée à Amiens © Christine Katalan Architecte

CLÉSENCE,
MOBILISÉE SUR LES
**HAUTS-DE-
FRANCE**

**1 LOGEMENT
SUR 3**
CONSTRUIT
EN RÉGION

**1^{ER} ORGANISME
ATTRIBUTAIRE AVEC
4 910
LOGEMENTS**
SOIT 10% DES ATTRIBUTIONS



Les Myosotis à Laon - Foyer pour personnes en situation de handicap ©Atelier G Architectes



Résidence étudiants, jeunes et coliving à Roubaix ©OIII Architecten



LOGER LES POPULATIONS ET ACCOMPAGNER L'EMPLOI

- **47 000** logements
- **90 000** personnes logées
- **54%** des logements attribués à des salariés

ACCOMPAGNER LES PROJETS ET PARCOURS DE VIE

- Les besoins spécifiques des étudiants, jeunes actifs, seniors, personnes en situation de handicap... avec **6 000 logements** sur mesure sur **120 résidences** Clésence AlterEgo.
- Les projets d'accession à la propriété des familles avec **340 ventes** réalisées.

CLÉSENCE, ENGAGÉE POUR DES LOGEMENTS À PRODUIRE ET À ENTREtenir

- **3 000** logements agréés
- **1 300** logements neufs livrés
- **2 100** logements en cours de chantier
- **1 330** logements réhabilités
- **2 940** ordres de service lancés

PERSPECTIVES & VISION POUR L'HABITAT

Pour nos locataires, nos clients, nos collaborateurs, pour les territoires sur lesquels nous évoluons, pour la société et pour la planète, nous nous attachons à **poser un nouveau regard sur nos activités et nos métiers.**



**ENTRE NOUS, C'EST BIEN PLUS
QU'UNE HISTOIRE DE LOGEMENTS**



VOIR EN RESPONSABILITÉ

En accompagnant les enjeux environnementaux et sociétaux liés à la transition énergétique et à la production de logements durables et performants au bénéfice de nos locataires et de leur pouvoir d'achat tout comme des territoires et de l'emploi.



PORTER UN REGARD NEUF

En innovant et challengeant chaque jour notre créativité pour améliorer nos métiers, nos process et nos offres de services et de logements.



OBSERVER LES NOUVEAUX USAGES

En adaptant nos programmes aux évolutions de la société, du monde du travail et des nouveaux usages, des espaces et de l'habitat.



EXAMINER LES PROJETS AUTREMENT

En adoptant de nouvelles façons de concevoir les projets et d'entretenir les relations avec nos partenaires et locataires grâce au digital et aux outils de modélisation.



PARTAGER NOTRE VISION

En coopérant avec Action Logement Services ainsi qu'avec les filiales partenaires d'Action Logement en Hauts-de-France - Flandres Opale Habitat et 3F Notre Logis - et en misant sur une stratégie agile et pragmatique pour renforcer et accélérer la production de logements.

NOS ENGAGEMENTS POUR VOIR PLUS LOIN

Parce que **nos projets d'aujourd'hui sont la réalité de demain**, nous sommes engagés dans un projet d'entreprise, **une dynamique ambitieuse au service des territoires, des équipes et des habitants**. Appuyés sur des valeurs qui nous guident, nous unissons nos efforts et nos talents sur **4 axes essentiels de développement**.



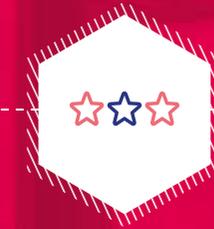
ENGAGEMENT 1 GRANDIR EN RESPONSABILITÉ

Mobilisée sur les enjeux de construction durable, Clésence se donne pour mission de proposer à tous un logement responsable et intégré à son territoire. Le développement de Clésence n'a de sens que s'il est au service des femmes, des hommes et des familles qu'elle accompagne dans leur parcours de vie, quel qu'il soit. Pour chacun d'entre eux, Clésence s'engage à développer, bâtir, rénover, aménager et animer un patrimoine de logements dans le respect de l'environnement, des territoires et de ceux qui le partagent.



ENGAGEMENT 2 INNOVER TOUJOURS & ENCORE

Engagée au bénéfice des locataires et auprès des collectivités dont elle est partenaire, Clésence poursuit ses projets et contribue activement à la production de logements sur les Hauts-de-France et au nord de l'Île-de-France. La mission de Clésence est d'être utile aujourd'hui en tenant compte des évolutions actuelles et futures de la société. Chaque jour, aux côtés des territoires, Clésence accompagne l'emploi-logement ; participe à l'aménagement des villes et des quartiers ; apporte des solutions innovantes aux enjeux liés à l'habitat de demain et aux nouveaux usages ; veille à assurer mixité et solidarité dans ses projets ; réinvente ses programmes de construction.



ENGAGEMENT 3 PROPOSER À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

Engagée au quotidien aux côtés des habitants et attentive aux spécificités des territoires, Clésence propose des logements et services adaptés à tous les parcours de vie. À chaque étape de la relation, les locataires, résidents ou accédants à la propriété, sont accompagnés par des équipes dédiées et des personnels de proximité. Avec pour motivation prioritaire la satisfaction de ses bénéficiaires, clients ou usagers, toutes les orientations prises par Clésence sont guidées par la qualité de service, d'écoute et d'accueil. Clésence veille ainsi à garantir un accompagnement attentif et bienveillant dans le respect des envies et besoins de chacun.



ENGAGEMENT 4 IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ

Clésence, c'est plus de 700 collaborateurs engagés qui œuvrent chaque jour au service des clients, locataires et partenaires aux 4 coins des Hauts-de-France et du nord de l'Île-de-France. Parce que Clésence attache une attention toute particulière au bien-être et à l'évolution de ses salariés, et parce que des équipes motivées et enthousiastes sont la clé d'un développement fort et la garantie d'un haut niveau de service, la société imagine avec et pour ses collaborateurs des conditions et méthodes de travail agiles, inspirantes et attractives pour les équipes actuelles et futures.



ENGAGEMENT 1

GRANDIR EN RESPONSABILITÉ





NOS ACTIONS

Bâtiments bas carbone, matériaux biosourcés, appel aux entreprises locales et économie circulaire...

En construction comme en réhabilitation, **Clésence inscrit ses programmes immobiliers dans une démarche respectueuse de l'environnement et de son écosystème.**

Une attention particulière est portée à la performance énergétique lors de la rénovation de son patrimoine... **positive pour la planète et pour le pouvoir d'achat des locataires.**



EN ACTIONS ! L'HABITAT DE DEMAIN

À Mouroux (77), 21 logements locatifs responsables, verts et vertueux vont sortir de terre. Cette construction, conçue pour une efficacité thermique et certifiée E+C-, vise à agir sur les apports en énergie ainsi que sur la consommation de l'édifice. La résidence dispose du Label Biosourcé niveau 1 qui certifie **une construction plus respectueuse de l'environnement** et du Label Biodiversité qui permet d'assurer **une continuité végétale et un faible impact sur les écosystèmes locaux.**

À Guise (02), dans le cadre du Plan France Relance 2021, **Clésence réhabilite 39 logements collectifs** avec la volonté de mettre en œuvre **des solutions en faveur de la transition énergétique** : production d'énergies renouvelables et utilisation de matériaux respectueux de l'environnement ou recyclables en fin de vie comme la laine de bois, le coton recyclé, l'ardoise naturelle, la terre cuite, le bois mélèze ou le chanvre...

Pour affirmer ses ambitions environnementales, dès 2022 **Clésence engage 15% de sa production neuve en maîtrise d'ouvrage directe** selon les standards du triennal 2025-2027 de la RE2020.



EN ACTIONS ! LE FUTUR DES ESPACES DE TRAVAIL

De nouveaux locaux plus responsables sont en cours de réalisation pour le siège de Clésence à Saint-Quentin (02) et l'établissement secondaire à Compiègne (60).

À Saint Quentin, **le futur siège social sera moderne, respectueux de l'environnement et réalisé 100% en bois!**

Construit en épicéa issu des forêts vosgiennes, c'est un bâtiment qui se veut **vertueux par sa performance énergétique et son empreinte carbone maîtrisée** : certifications Breeam Good, E+C- et RT 2012-20%. Isolements acoustiques, exigences thermiques, ventilation double flux à récupération d'énergie haut rendement, renouvellement d'air hygiénique, **tout a été pensé pour la qualité de vie des espaces.**



15 octobre 2021 : lancement du chantier du nouveau siège social à Saint Quentin.



ZOOM SUR L'ÉNERGIE RENOV MAKERS BY CLÉSCENCE

Selon la loi Climat et Résilience, à partir de 2025 et de façon progressive, **les logements ayant un Diagnostic de Performance Energétique E, F et G ne pourront plus être mis en location.** C'est pourquoi, **Clésence a lancé Renov Makers by Clésence** fin 2021. Objectif de ce programme énergétique : rénover 6 000 logements étiquetés E, F et G d'ici 2023, soit 13% du parc immobilier pour un montant d'investissements de 300M€.

“ L'AMBITION : RENOVER 6 000 LOGEMENTS ENERGIVORES D'ICI 2023 ”

Une opération ambitieuse qui repose sur une dynamique partagée avec des appels d'offres simplifiés et dématérialisés pour les entreprises, une plateforme développée par la start-up Le Bon'homme pour **faciliter les diagnostics des logements ainsi que la participation active des locataires** qui peuvent transmettre directement leurs informations via un questionnaire guidé à Utiliti, bureau d'études pluridisciplinaire.



10 mars 2021 : signature de l'engagement avec Noiro - Groupe Muller - Flamme Bleue et Loris en faveur de la relance économique locale et des économies d'énergie.



35 000 CONVECTEURS REMPLACÉS

UN ENGAGEMENT FORT EN FAVEUR DE LA RELANCE ÉCONOMIQUE LOCALE, DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ET DU CONFORT DES LOCATAIRES : CLÉSCENCE ET NOIROT ONT NOUÉ UN PARTENARIAT POUR LA CONCEPTION ET LA FABRICATION D'ÉQUIPEMENTS THERMIQUES INTELLIGENTS INSTALLÉS CHEZ 6 400 LOCATAIRES.



VUE D'ENSEMBLE LILLE BAS CARBONE

Aux côtés d'une centaine de professionnels de l'immobilier, de la construction et de l'aménagement, **Clésence a signé avec la ville de Lille un Pacte Bas Carbone, un accord inédit destiné à réduire l'impact du bâtiment sur l'environnement.** 6 priorités définies : énergie et eau, matériaux bas carbone et économie circulaire, nature biodiversité et agriculture urbaine, adaptation au changement climatique, mobilité durable et bien-être.



#FAIREGROUPE



Porté par Action Logement, Clésence participe au groupe de travail « RSE & Production Verte ».

Avec 13 autres filiales, Clésence se concentre sur le futur de l'habitat afin d'anticiper les enjeux de la construction et les réglementations à venir autour de la RE2020 : sobriété énergétique, décarbonation de l'énergie, impact carbone des bâtiments, performance et confort thermique.



VUE D'ENSEMBLE GIRÉO/ENERGIESPRONG

Clésence participe à la démarche Energiesprong sur 126 logements et s'est engagée avec 4 bailleurs régionaux et l'Union Régionale des Hauts-de-France dans la **dynamique GIRÉO* qui œuvre pour la rénovation industrialisée et l'équilibre énergétique** sur près de 1 000 logements en région.

Cette initiative inter-bailleurs permet ainsi de mutualiser les investissements, de centraliser les échanges avec les entreprises et maîtres d'ouvrage mais également d'organiser le développement de nouvelles filières.

*Groupement Inter bailleurs pour la Rénovation à Énergie = 0.



ENGAGEMENT 2

INNOVER TOUJOURS & ENCORE





NOS ACTIONS

MIROIR DES TERRITOIRES

Le logement est le reflet de la société et un marqueur fort des collectivités.

Pour accompagner l'attractivité des territoires, Clésence construit, rénove, réinvente son patrimoine et aménage les villes en tenant compte des exigences et attentes étatiques, environnementales et urbanistiques.

Programme Action Cœur de Ville à Liévin construit sur une ancienne friche. Résidence intergénérationnelle « Les Maisons de Marianne by Clésence ». ©DDD Architectes Associés



FAIRE BATTRE LE CŒUR DES VILLES

Clésence est le **1^{ER} BAILLEUR DE FRANCE** pour la réalisation de programmes Action Cœur de Ville avec 10% des investissements nationaux.

SENLIS

Réalisé sur une partie de l'ancienne caserne militaire Ordener, ce programme propose des logements de qualité dans un cadre de vie à l'esprit « Campus » souhaité par la ville. Destiné aux jeunes actifs et aux familles, le projet Clésence comporte 109 logements.

27 PROGRAMMES DANS 11 COMMUNES DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

882 LOGEMENTS COMPRENANT 77 LOGEMENTS EN LOCATION-ACCESSION ET 805 LOGEMENTS LOCATIFS

140 M€ D'INVESTISSEMENT

SOISSONS

Situé sur le site de l'ancien restaurant historique de la Croix d'Or, ce programme offre en centre-ville 16 logements collectifs dont 8 en accession sociale et 1 surface commerciale en rez-de-chaussée.



Résidence La Croix d'Or à Soissons © Architecte Daudré-Vignier & Associés



Résidence Square ACARY à Compiègne 1^{er} programme ACV de France en location-accession ©GP Architectes



NPNRU Beauvais - Quartier Argentine © Des Contours Architectes



NPNRU - Château-Thierry, Quartier des Vaucrises © Daudré-Vignier & Associés



8 mars 2021 : pose de 1^{re} pierre pour la résidence « La Chocolaterie » à Neuville-Saint-Rémy.



Visite ministérielle à Raismes : un programme de 44 logements locatifs livré en octobre 2021.

LE RENOUVELLEMENT URBAIN

Clésence accompagne le renouveau des villes et leurs évolutions en développant des projets qui s'intègrent dans le Nouveau Programme National de Renouveau Urbain. Engagée dans une politique de rénovation de son parc immobilier, Clésence poursuit ses objectifs d'amélioration du cadre de vie de ses locataires avec ses opérations.

6 COMMUNES EN HAUTS-DE-FRANCE ET **1 COMMUNE** EN ÎLE-DE-FRANCE

8 OPÉRATIONS + **DE 2900 LOGEMENTS**

AMIENS

Clésence a lancé l'opération de rénovation de ses logements Quartier Pierre Rollin à Amiens dont les travaux ont débuté en 2021. Au total, ce sont 528 logements concernés. Le nouveau visage de ces résidences et les nouveaux équipements prévus par Amiens vont transformer durablement ce quartier et offrir à ses habitants un environnement embelli et accueillant.

SAINT QUENTIN

La transformation profonde du quartier Europe à Saint-Quentin permet d'améliorer la qualité de vie des locataires avec notamment la réhabilitation par Clésence de 484 logements, la démolition de 198 autres et la construction de 99 nouveaux logements.

RÉINVENTER LES FRICHES

En 2021, Clésence a obtenu des subventions gouvernementales dans le cadre du recyclage des friches pour des programmes d'envergure dans 5 communes des Hauts-de-France : Soissons, Liévin, Saint Quentin, Beauvais ou encore Avesnes-les-Aubert. Au total, près de 200 logements viendront redonner vie à ses terrains à réinventer.

Bailleur mobilisé pour la résorption des friches et autour des enjeux et objectifs du Zéro Artificialisation Nette (ZAN), Clésence veille dans le cadre de ses développements à limiter l'étalement urbain et la consommation d'espaces naturels.

À Liévin, une résidence intergénérationnelle « Les Maisons de Marianne by Clésence » de 81 appartements verra le jour sur la friche de l'ancien site du foyer Raymond-Vanhollebeke.

À Neuville-Saint-Rémy, l'ex-chocolaterie de la ville a été transformée en un programme de 98 logements ; à Raismes, le terrain de l'ancienne scierie accueille 44 logements et à Amiens est imaginé le renouveau des friches de l'ex-usine Automotive et de la manufacture Cosserrat.



INNOVER POUR LA MOBILITÉ

Pour aller plus loin dans cette nécessaire proximité, **Clésence développe une nouvelle offre d'habitat en transformant des containers maritimes en logements confortables.**



En plus de répondre aux enjeux de développement durable, de proposer une construction modulaire de qualité et de raccourcir les délais de construction, cette démarche a pour vocation **d'accompagner l'insertion professionnelle des salariés** qui travaillent à la transformation des containers.

Ce nouveau mode d'habitat pour Clésence permettra à terme d'offrir des réponses de logements à différents publics comme les étudiants ou les salariés en mobilité.



16 juin 2021 : signature de la collaboration entre Adéli Eco Habitat et Clésence pour la production d'habitat container.

L'EMPLOI À LA CLÉ

Attirer les talents, accompagner le dynamisme des territoires, aider au développement des entreprises et à la création d'emplois... autant de sujets liés à l'accès au logement, à la proximité et au confort de vie.

ZOOM SUR L'EMPLOI

Loger près de son lieu de travail, un besoin pour les salariés et une nécessité pour les entreprises qui emploient sur leur secteur et qui recrutent. Afin d'accompagner ces attentes respectives, **Clésence développe chaque année des programmes d'habitat pour accompagner l'emploi-logement**, vocation première d'Action Logement.



Le chantier du Canal Seine Nord Europe est une opportunité pour la région Hauts-de-France et va permettre la création de milliers d'emplois. **Clésence s'engage pour le logement des employés mobilisés sur les 107 km du chantier à travers la solution d'habitat container.** Mobiles, dotés d'une isolation thermique et phonique et d'un raccordement à l'eau et à l'électricité. Ils pourront ainsi suivre l'évolution du chantier sur le tracé du futur canal.

FOCAL SUR LE LOCAL

Engagée en faveur de la relance économique locale, Clésence collabore activement avec les entreprises du territoire pour accompagner ses chantiers et son développement.

Des initiatives et nouvelles alternatives qui favorisent l'emploi de proximité.

FORMATION

Formation intégrée au travail (FIT) ou quand la formation s'invite sur les chantiers de réhabilitation. **Clésence accompagne des parcours de formations des salariés des entreprises partenaires** sur certains de ces chantiers de réhabilitation comme à Avesnes-les-Aubert et Cambrai avec Cambrésis Emploi sur le thème de l'étanchéité à l'air et de l'isolation des logements et bâtiments. L'occasion de mobiliser les personnels du BTP par une formation sur le terrain et **d'accompagner l'évolution des compétences des TPE-PME, salariés et artisans.**

CHANTIERS INSERTION

5

LOCALISATIONS

SAINT-QUENTIN • CHÂTEAU-THIERRY • COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU VERMANDOIS • CAMBRAI • FÈRE-EN-TARDENOIS

+ DE 64 000 HEURES DE TRAVAIL

26 SORTIES VERS L'EMPLOI

INSERTION

Quand les chantiers permettent de booster l'emploi local. **Clésence a suivi 5 chantiers d'insertion qui ont permis à 95 personnes dont 29 locataires de Clésence ou en recherche d'emploi, de reprendre une activité.**

Pour tous, le temps du chantier, il s'agit d'un premier pas vers un retour à l'emploi, pour certains une opportunité de poursuivre l'expérience en contrat, et pour d'autres, une occasion de bénéficier de nouvelles qualifications.



7 000 APPAREILS DE CHAUFFAGE

= + DE 2 100 HEURES DE PRODUCTION

PRODUCTION

Dans le cadre de son partenariat avec Noiro, filiale du Groupe Muller, **Clésence a mis en fabrication des appareils de chauffage dernière génération** répondant aux exigences de la réduction des consommations d'énergie et certifiés Origine France Garantie. Une démarche qui a permis à la fois d'accompagner le Plan de Relance et la Stratégie Nationale Bas Carbone portée par le Gouvernement.



VISION INNOVATION

Construire le logement de demain, envisager les nouveaux usages de l'habitat, participer et anticiper les évolutions de la société à travers l'habitat... pour être au rendez-vous de ces enjeux, Clésence a initié en 2020 une démarche d'innovation volontariste. Pour ce faire, elle s'est appuyée sur un réseau de contributeurs en interne baptisé « **La Tribu Innovation** » et un **écosystème capable d'accompagner les acteurs économiques dans leur démarche d'innovation et de transformation.**

Dès le lancement et pour accélérer le déploiement de sa politique d'innovation, **Clésence a signé un partenariat avec EuraTechnologies**, incubateur et accélérateur de startups.

Une ambition qui se poursuit avec une nouvelle étape marquée par la **signature d'un partenariat avec Impulse Partners**. Spécialiste de l'accélération de l'innovation dans les secteurs de la construction, de l'immobilier et de l'énergie, cette structure est engagée sur l'innovation appliquée au territoire et multiplie les expérimentations en open-innovation avec des startups spécialisées.



ENGAGEMENT 3

PROPOSER À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

☆☆☆





NOS ACTIONS



« Parce que chacun d'entre nous est unique, il existe une multitude de façons d'habiter ».

C'est la raison pour laquelle Clésence a créé **Clésence AlterEgo**, une marque dédiée au logement thématique. Que l'on soit étudiant, salarié en mobilité, senior, personne en situation de handicap ou rencontrant des difficultés de la vie... Les attentes sont différentes et pourtant, chacun a besoin d'un logement.

LA RAISON D'ÊTRE DE CLÉSENCE ALTEREGO

- Proposer des logements « sur mesure », évolutifs et inventifs.
- Aller au-delà du bâti et répondre aux usages dans la durée.
- Co-construire l'habitat avec les résidents, partenaires, élus et associations à travers une démarche-projet pragmatique, globale et incarnée.

VISION SUR MESURE

SOLUTIONS POUR L'INCLUSION & L'INTERGÉNÉRATION

Conjuguant qualité du bâti et qualité du vécu, « Les Maisons de Marianne by Clésence » proposent des logements 100% accessibles, des espaces de convivialité et des extérieurs partagés.



Ces résidences HQL - Haute Qualité Inclusive - réunissent les générations autour d'un projet social et solidaire co-construit avec les résidents. Avec leur offre de services et d'animations, « Les Maisons de Marianne by Clésence » sont un levier efficace de l'aménagement des villes où elles s'implantent, du mieux-vivre ensemble de leurs habitants et du bien-vieillir chez soi.

INNOVER POUR LA JEUNESSE

Les nouvelles aspirations des jeunes sont sources d'innovations et d'inspirations.

En 2020, Clésence a mis en place un partenariat avec Centrale Lille pour imaginer la résidence étudiante de demain. Un travail réalisé avec et pour les étudiants afin de co-construire un modèle de résidence étudiante, lieu de vie modulable, répondant aux attentes des étudiants et ce, tout au long de leur parcours de formation.

Dans la continuité, Clésence a signé avec les associations AFEV et Résid Up une convention de partenariat qui porte sur la gestion locative des Kolocations à Projets Solidaires (KAPS) et l'animation des résidences en lien avec le territoire.

MIXITÉ À SAINT QUENTIN

Clésence accompagne la création du future Ecoquartier du Maréchal Juin. Dès 2022, vont être construits sur ce même site 44 logements collectifs, une résidence intergénérationnelle



29 septembre 2021 : signature du partenariat entre Clésence, l'AFEV et Résid Up pour les résidences étudiantes.

KAPS DE REMETTRE DE L'HUMAIN AU CŒUR DE L'URBAIN ?

Développées par l'AFEV, les KAPS permettent à des jeunes de vivre en colocation et de s'engager au sein de leur quartier en menant des actions de solidarité auprès des habitants.

« Les Maisons de Marianne by Clésence » de 30 logements et une résidence étudiante pour répondre aux besoins d'extension du campus de l'Université de Picardie Jules Verne.



18 octobre 2021 : 1^{re} pierre à Roubaix pour un programme de résidences à destination des étudiants, jeunes actifs et coliving.

LA SATISFACTION EN LIGNE DE MIRE

PROPRIÉTÉ À LA CLÉ

L'équipe commerciale accession de Clésence accompagne les clients souhaitant acquérir un bien dans la durée, de la visite du logement jusqu'à la remise des clés. En 2021, 340 ventes ont été réalisées.



Selon une enquête de satisfaction menée par Opinion System, organisme indépendant de sondage spécialisé dans les avis clients, 92% des clients nouvellement propriétaires sont satisfaits de l'accompagnement proposé par Clésence dans le cadre de leur achat et 93% des récents acquéreurs recommandent Clésence.

1 000 LOGEMENTS

Clésence a signé une convention de partenariat avec l'Opérateur National de Vente (ONV) portant sur un objectif de cession de 1 000 logements pour les 3 prochaines années. En plus de partager les stratégies et enjeux de la vente HLM, ce partenariat vise surtout à permettre de favoriser la mixité sociale, les parcours résidentiels ainsi que la production de nouveaux logements sociaux et la rénovation des logements existants pour le confort des résidents.



LABEL ET ENGAGEMENTS

Clésence est labellisée Quali'HLM. Ce label remis officiellement en 2021 s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et concertée au service des locataires. Il couvre diverses thématiques comme l'accueil, le traitement des réclamations, la propreté... ainsi que la gestion de la qualité (écoute client, politique qualité...).



La satisfaction client étant au cœur de ses préoccupations, Clésence s'est également engagée dans une démarche qualité commune à l'ensemble des ESH du Groupe Action Logement Immobilier. Elle vise à maîtriser et améliorer les pratiques autour de différentes thématiques : services, logements, écoute, accompagnement...

OUVRIR LA VOIX

Clésence a engagé une expérimentation avec la startup Vecko spécialisée dans l'écoute du client. Cette solution capitalise sur l'intelligence artificielle pour intégrer les verbatims des locataires sous toutes leurs formes (mail, tel, réseaux sociaux) et générer des tableaux de bord par territoire afin d'évaluer le niveau de satisfaction des clients et piloter les actions utiles avec les collaborateurs de proximité.



11 février 2021 : visite officielle à Amiens de la Résidence Grégory gérée par ESPOIR 80.



LE LOCATAIRE À 360°

Tout au long de leur expérience Clésence, les locataires sont guidés, accompagnés et informés.

CAL DIGITALE

Grâce à l'outil Calimmo, Clésence organise certaines de ses Commissions d'Attribution Logement de façon numérique.

Une solution qui dispose de plusieurs avantages : pour les membres des CAL dont la participation et l'étude des demandes sont facilitées, et pour les demandeurs de logements pour qui les traitements des dossiers gagnent en réactivité.

GUIDES ET ACCUEIL

Guide des nouveaux locataires et kit d'accueil, guide de copropriétaires... Clésence accompagne ses différents publics à travers des supports pratiques et didactiques. Ces documents complets, donnés aux locataires à la remise des clés et aux copropriétaires lors de la signature du contrat, permettent de retrouver les informations utiles sur leur logement et son entretien, les démarches administratives à réaliser et les astuces du quotidien.



120
COPROPRIÉTÉS
CHEZ CLÉSENCE
À HORIZON 2023

INFOS TRAVAUX

Dans le cadre des chantiers de réhabilitation entrepris par Clésence, les locataires sont placés au cœur des préoccupations. La priorité pour Clésence est de les accompagner dans la durée en leur expliquant les différentes phases des travaux. Selon le projet engagé, un dispositif d'informations est mis en place pour s'assurer de la bonne compréhension du chantier : brochures, vidéos explicatives, guides info travaux, guides pratiques...

L'AGENCE SE RÉINVENTE

« L'agence » Clésence est un espace de services et d'informations. La digitalisation couplée à la crise sanitaire est l'opportunité de questionner le modèle actuel. En partenariat avec la société Qualimétrie, Clésence a ainsi engagé en septembre 2021 le projet « agence de demain ». Son objectif : questionner la perception actuelle de l'agence et co-construire avec les locataires et les collaborateurs une agence augmentée en phase avec les évolutions de la société.

VOIR PLUS LOIN

Dans l'optique de proposer toujours plus de services à ses locataires, Clésence met en place des animations et teste de nouvelles solutions. En accompagnant ainsi les résidents, Clésence vise à faciliter leur vie au quotidien et également à soulager leur budget en consommant autrement et en dépensant moins.



SE FAIRE L'ÉCHO D'UNE CONSO ÉCO

Dans le cadre de sa démarche innovation, Clésence sensibilise ses locataires à un meilleur usage de leurs énergies. Cet engagement se décline au quotidien avec la mise en place d'initiatives concrètes.

En partenariat avec l'association Eco&Logique, les locataires sont conviés à des ateliers dédiés aux économies d'énergie. Une occasion pour eux notamment d'apprendre comment réaliser des achats responsables ou encore comment favoriser des petits gestes pour la planète et pour leur budget.

En complément, Clésence a lancé le challenge des Economies d'Energies by Clésence mené en partenariat avec la startup Energic. Grâce à une application ludique et apprenante, les locataires sont incités à réduire de manière concrète leurs factures en adoptant les écocgestes.



46
LOGEMENTS
CONNECTÉS

CLÉSENCE EXPÉRIMENTE LA SOLUTION CONNECTÉE PROPOSÉE PAR ELAX SUR LES BALLONS AFIN DE DIMINUER LEURS CONSOMMATIONS. LE BOÎTIER ELAX RELÈVE LA TEMPÉRATURE DE L'EAU EN TEMPS RÉEL ET ADAPTE LA TEMPÉRATURE AUX BESOINS RÉELS DES OCCUPANTS.

S'OUVRIRE À L'INNOVATION

Clésence propose plusieurs solutions en open-innovation. Ces outils faciles d'accès et pratiques d'utilisation offrent de nombreux avantages aux locataires pour leur gestion du quotidien et facilitent les échanges avec les équipes métiers.

QUELQUES EXEMPLES

PAPERNEST Web-application pour faciliter les démarches administratives, centraliser et gérer les contrats et abonnements des locataires.

MYNOTARY Digitalisation et simplification du parcours contractuel et administratif en location ou accession.

EN VISITE Outil permettant aux futurs résidents de réaliser des visites virtuelles à 360° des logements.

ANIMER LA VIE DE QUARTIER

Partenaire des territoires, Clésence participe à l'animation des communes et quartiers. Grâce aux équipes des politiques sociales plusieurs actions sont proposées aux locataires au fil des saisons sur des thématiques aussi intéressantes que variées : art, culture, jardinage, auto-réhabilitation des logements, recyclage et collecte de déchets...



Rassembler nos locataires autour d'actions fédératrices comme la Fête des voisins ou les bricol'café... C'est sous la bannière SODA que Clésence déploie ses animations à destination des locataires et sa démarche sociale sur l'ensemble des territoires.



JARDINS PARTAGÉS

À Amiens dans le cadre du renouveau du quartier ZAC Gare la Vallée, Clésence a réalisé un ensemble de 46 logements avec un îlot central paysagé. Celui-ci est complété par des jardins collectifs partagés et animés par l'association Amiénoise Terres ZEN. Pour ce projet de jardin partagé mis en œuvre dans une démarche de concertation avec les locataires de la résidence, Clésence a obtenu une subvention de la DDTM de la Somme et du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

#FAIREGROUPE

Pour satisfaire les demandes croissantes de logements des habitants et des salariés des entreprises sur le territoire, Clésence s'est associée avec 3F Notre-Logis et Flandre Opale Habitat à travers un partenariat visant l'accélération de la construction dans le Nord et le Pas-de-Calais. Grâce à cette approche partenariale et en lien avec Action Logement Services, les 3 filiales du Groupe Action Logement se démarquent avec une production de logements neufs significative.

1 300 LOGEMENTS
À VENIR DONT 250 EN TRAVAUX

1 000 LOGEMENTS
EN ÉTUDES

6 PROGRAMMES LIVRÉS

PRÈS DE **200 MILLIONS**
D'INVESTISSEMENTS



À Tourcoing, programme livré en partenariat avec 3F Notre Logis.



ENGAGEMENT 4

IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ





NOS ACTIONS

VISION 360°

Grâce à ses équipes, Clésence accompagne concrètement l'emploi sur les territoires et participe activement à la dynamique de l'économie locale.



TREMLIN VERS L'EMPLOI

Clésence travaille avec l'Association Nos Quartiers ont du Talent et participe, grâce à ses équipes, à différentes actions (parrainage, simulation d'entretiens de recrutement, interventions diverses...) pour accompagner les jeunes à trouver un emploi.

Ce dispositif innovant vise à répondre aux différentes problématiques économiques et sociales, en favorisant l'insertion professionnelle des jeunes diplômés sur le territoire. Ils sont ainsi suivis et conseillés au sein même de l'entreprise par leurs mentors, cadres et dirigeants expérimentés, en activité.

LES SENIORS ONT DU TALENT

En 2021, Clésence a répondu à l'appel de l'APEC qui a lancé la 2^{ème} édition de Talents Seniors pour l'inclusion des cadres de plus de 50 ans. Ce dispositif met en relation des chefs d'entreprise, cadres ou managers, avec des cadres seniors constitués peuvent ainsi, durant 12 mois, se rencontrer, échanger et travailler conjointement, à raison au minimum d'un rendez-vous par mois.



14
ALTERNANTS
EN 2021

PLACE À L'ALTERNANCE

En 2021, Clésence a accueilli 14 alternants. Parce que construire l'avenir d'une entreprise c'est aussi former, transmettre, apprendre et partager nos connaissances, Clésence accueille tous les ans des jeunes en alternance qui participent à la vie de l'entreprise sur ses différents métiers. #DénicheurDeTalent



FOCUS SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Des bureaux toujours plus adaptés au bien-être des collaborateurs...

Les projets immobiliers du nouveau siège à Saint-Quentin et de l'établissement secondaire de Compiègne sont lancés.

Vecteurs de la qualité de vie au travail, de la performance et de l'efficacité organisationnelle, ils sont la traduction de ce qu'est Clésence au travers d'une de ses composantes essentielles qu'est l'immobilier.

En cohérence avec la politique actuelle en matière d'emploi et d'environnement, ces bureaux se veulent durables, innovants, agiles et flexibles dans le temps.

Démarré en 2021 pour être livré au 3^{ème} trimestre 2022, le siège social basé à Saint-Quentin est moderne, respectueux de l'environnement et réalisé à 100% en bois.

De grandes terrasses ouvrent sur un parc planté aux arbres préservés, et la lumière naturelle a été privilégiée grâce à de grandes baies vitrées ouvrant sur la campagne avoisinante.



IMAGINER LE FUTUR DES ESPACES DE TRAVAIL

Avec la création du nouveau siège social à Saint-Quentin et de l'établissement secondaire à Compiègne, Clésence a souhaité imaginer avec ses collaborateurs les futurs environnements de travail, les services associés ou les solutions de mobilité douce. Plusieurs ateliers d'idéation et de co-construction ont été organisés pour partager leurs besoins et attentes. Au total, 42 collaborateurs ont participé à ces temps d'échanges et de réflexion.

42
COLLABORATEURS
QUI ONT PARTICIPÉ AUX
ATELIERS D'IDÉATION

REPENSER LES AGENCES

Des agences plus adaptées pour tous. Après les déménagements des agences de Cambrai et Roissy-en-France, fin 2021, c'est l'agence d'Amiens qui a déménagé en centre-ville dans des locaux repensés pour faciliter le travail des collaborateurs (lumière naturelle dans les bureaux, agencement, confort de travail) et l'accueil des visiteurs (réception, bureaux de confidentialité...). Cette agence propose des espaces semi-ouverts qui favorisent les échanges entre services ainsi qu'une zone co-working, une salle de convivialité et des patios qui offrent un cadre propice au partage et au bien-vivre au travail.



EXPÉRIENCE CLÉSENCE

Intégrer Clésence c'est devenir un véritable acteur du nouvel habitat social, un secteur en pleine transformation. Dès leur arrivée, Clésence s'attache à accompagner chaque collaborateur dans son parcours professionnel en proposant les outils, informations et formations nécessaires et utiles à son parcours et son évolution.

WELCOME

En lien avec les démarches engagées autour de la marque employeur, dès leur arrivée, les nouveaux collaborateurs disposent d'un accompagnement personnalisé avec un **kit d'accueil complet et des supports d'informations recensant tous les renseignements utiles pour leur intégration.**

WORKELO

Clésence s'est associée à Workelo pour imaginer **un accueil digitalisé et ludique de ces nouvelles recrues**. Parce que l'intégration des nouveaux équipiers est une étape primordiale de l'expérience collaborateur, Clésence a mis en place un outil innovant afin de **créer un parcours d'intégration sur une plateforme digitale et accessible à tout moment** (mobile, tablette, ordinateur).

En plaçant l'humain au cœur du process d'intégration et en accompagnant les nouveaux salariés dans leur prise de fonction (environnement de travail, culture d'entreprise...) Clésence propose, à travers des vidéos, jeux, quizz... **une expérience de préboarding et onboarding originale.**

La Tribu by Clésence

GARDER LE LIEN

Entre 2020 et 2021, années rythmées par les périodes de confinement et de télétravail, Clésence a continuellement gardé le lien avec l'ensemble des collaborateurs. En réinventant les temps d'échanges et de partage, **les équipes ont pu garder le contact et se tenir informées** grâce notamment à la mise en place de groupes WhatsApp, la réalisation de podcasts ou encore le tournage d'émissions comme pour la traditionnelle cérémonie des vœux.

BOOSTER LES COMMUNAUTÉS

La transformation digitale aujourd'hui engagée est l'occasion de rajouter les process internes, les rendre plus collaboratifs, plus sociaux. Afin de favoriser les échanges, Clésence travaille avec Potion Social Software, une startup basée à EuraTechnologies, sur un réseau social d'entreprise pour ses collaborateurs. Cette plateforme développée aujourd'hui pour la communauté innovation et la communauté managers permet de **fédérer les équipes autour de projets communs et de partager l'information de façon transversale.**



VISER LA PARITÉ

98/100 en 2021. Le résultat de l'indice égalité professionnelle chez Clésence témoigne d'un **engagement fort en faveur de la parité.** Cet index, qui se base sur plusieurs indicateurs comme les écarts de rémunération, le nombre de promotions et d'augmentations ou encore la représentation hommes/femmes aux postes les plus rémunérés, ne cesse d'augmenter d'année en année et a gagné 10 points depuis 2020.



DONNER DU SENS À NOS COMPÉTENCES



1 360 HEURES
DE FORMATION
24 FORMATEURS
INTERNES



En 2021, Clésence a créé l'Université de l'Habitat et développé sa propre école de formation interne pour accompagner ses collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel.

L'Université de l'Habitat by Clésence offre un service de proximité et une technicité grâce à une communauté de 24 experts métiers salariés prêts à partager leurs expériences et compétences auprès de l'ensemble des collaborateurs de Clésence.

En plus d'une offre de formations adaptées aux activités et en lien avec les enjeux des métiers, cette école interne permet à chacun de **devenir acteur de son parcours professionnel tout en favorisant l'employabilité des collaborateurs et en les fidélisant.**

#FAIREGROUPE



RÉCOMPENSE POUR CLÉSENCE !
Fin 2021, lors de la Journée Métiers réunissant les équipes RH du Groupe Action Logement, Clésence été récompensée dans la catégorie « Fédérateur » lors de la remise des trophées des Bonnes Pratiques RH pour le projet L'Université de l'Habitat by Clésence, l'école de formation interne.



EN ROUTE VERS HORIZON 2025

Notre mission principale est d'offrir des logements à chacun en fonction de son parcours de vie et d'accompagner les territoires dans leurs besoins, enjeux et spécificités.

Pour cela, nous nous devons de **toujours anticiper pour répondre aux mieux aux attentes** de nos clients, de nos partenaires et plus globalement, de l'ensemble de notre écosystème.

Face aux nouveaux enjeux auxquels est confronté le secteur du logement, nous, acteurs du logement social, devons trouver des solutions, pousser la réflexion plus loin, nouer des nouvelles collaborations, envisager des pistes d'innovations, relever des challenges...

Engagés au quotidien sur nos métiers, nous souhaitons aujourd'hui donner une nouvelle vision à nos orientations et des nouvelles dimensions à nos actions.

C'est pourquoi nous lançons notre projet d'entreprise HORIZON 2025, un grand projet fédérateur et collaboratif qui nous guidera pour les années à venir.

1. GRANDIR EN RESPONSABILITÉ

Notre développement n'a de sens que s'il répond aux enjeux environnementaux et économiques de demain. Nous nous engageons à imaginer, développer, construire et animer un patrimoine dans le respect de l'environnement au profit de celles et ceux qui y vivent ou y travaillent.

2. INNOVER TOUJOURS ET ENCORE

Nous sommes aux côtés des territoires pour réfléchir et apporter des propositions innovantes aux nouveaux enjeux du logement et de la gestion des espaces. Des enjeux qui concernent autant l'évolution sociétale que l'adaptation de l'habitat aux nouveaux modes de vie.

3. PROPOSER À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

Notre mission est d'offrir des logements à chacun en fonction de son parcours de vie. C'est pourquoi, nous développons des services et des modalités d'accueil qui visent à garantir à nos clients, une écoute attentive, le respect de leurs envies et besoins et la bienveillance à chaque étape de notre relation.

4. IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ

Pour répondre aux nouveaux enjeux et aspirations, nous imaginons avec et pour nos collaborateurs des nouveaux modes de fonctionnement et méthodes de travail plus inspirantes au service de nos clients.

HORIZON 2025

by Clésence

RENDEZ-VOUS EN 2023 POUR UN NOUVEAU PANORAMA DE NOS RÉALISATIONS

LA RAISON D'ÊTRE
DE CLÉSENCE :
PROPOSER À TOUS
UN LOGEMENT
RESPONSABLE
ET INTÉGRÉ À
SON TERRITOIRE

Clésence

Groupe ActionLogement

ENTRE NOUS, C'EST BIEN PLUS QU'UNE HISTOIRE DE LOGEMENTS



www.clesence.fr