

Clésence 

Groupe ActionLogement

PANO- RA MA

D'UNE
ENTREPRISE
UTILE ET
RESPONSABLE

RAPPORT ANNUEL 2022



« POURSUIVRE NOTRE DYNAMIQUE
AU SERVICE DU LOGEMENT
POUR TOUS »

Pascale SEBILLE
Présidente

Dans un contexte incertain, **Clésence** maintient le cap. Tout en gardant un œil attentif sur l'actualité du secteur et sur les enjeux liés à nos métiers, nous avons le regard tourné vers l'avenir pour poursuivre notre mission.

En 2022, **Clésence** a lancé sa marque Clésence Aqize avec pour signature « **Simplifions l'accession** ».

Avec pour promesse « l'accession partout, pour tous », nous faisons de ce sujet un des principaux axes de développement de **Clésence** : proposer des solutions d'habitats adaptées aux territoires, des logements flexibles et modulables correspondant aux attentes des clients, avec des prix et des délais contraints pour des **programmes de qualité**.

En parallèle, **Clésence** a signé des conventions avec la Caisse d'Epargne et la Banque Postale. Grâce à nos partenaires bancaires, nous accompagnons les clients dans leurs projets d'accession à la propriété et leur proposons des solutions de financement simplifiées et personnalisées.

Enfin, pour confirmer nos ambitions en la matière, **Clésence** a obtenu fin 2022 l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire pour les régions Hauts-de-France et Ile-de-France. Ceci va nous permettre d'ici fin 2023 de proposer des accessions en Bail Réel Solidaire donnant la possibilité de dissocier le coût du foncier du prix du bâti et rendant ainsi **plus facile l'accès à la propriété**.



« RENFORCER TOUJOURS
ET ENCORE LA **SATISFACTION**
DE NOS PARTIES PRENANTES »

Eric BALCI
Directeur Général

Face aux enjeux que sont le climat, les changements de mode de vie, la digitalisation... chez **Clésence**, nous pensons qu'à chaque étape de nos projets, **il est indispensable que nos équipes se mobilisent pour concevoir et imaginer de nouvelles solutions, qu'elles soient sociales, relationnelles ou techniques...**

Notre objectif est de renforcer toujours et encore la satisfaction de nos parties prenantes tout en répondant aux enjeux des territoires ainsi qu'aux besoins de leurs habitants. Au quotidien, cela challenge nos modes de fonctionnement, nos façons de travailler et nous amène à mettre en place des **outils de pilotage au service de notre performance et de notre stratégie**.

Cela nécessite également **d'améliorer** de façon significative et massive **notre parc immobilier** et **d'accompagner nos locataires vers une sobriété intelligente et soutenable**. Clésence est engagée dans ses territoires avec des opérations d'envergure et emblématiques intégrées dans les programmes NPNRU ou Action Cœur de Ville pour lequel **Clésence** est le 1^{er} bailleur contributeur en France.

Il faut continuer nos efforts avec des **ambitions toujours plus grandes** pour proposer à nos locataires **un service répondant toujours plus à leurs attentes d'aujourd'hui et de demain**.

SOMMAIRE

6

TERRITOIRES
& PROXIMITÉ

8

DIMENSIONS
& ENJEUX

10

PERSPECTIVES
& VISION
POUR L'HABITAT

ENGAGEMENT 1

GRANDIR
EN
RESPONSABILITÉ

12

ENGAGEMENT 2

INNOVER
TOUJOURS
ET ENCORE

16

ENGAGEMENT 3

PROPOSER
À NOS CLIENTS
UNE EXPÉRIENCE
RÉUSSIE

20

ENGAGEMENT 4

IMPLIQUER NOS
COLLABORATEURS
POUR DÉVELOPPER
NOTRE ATTRACTIVITÉ

24

DES VALEURS FORTES QUI GUIDENT NOS ACTIONS

CLÉSENCE, filiale d'Action Logement, dispose d'une histoire patrimoniale, d'une expertise territoriale et d'un ancrage local qui en font aujourd'hui un **acteur clé du logement abordable**.



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.

TERRITOIRES & PROXIMITÉ

UN REGARD ATTENTIF SUR LES TERRITOIRES

Implantée sur 9 départements et plus de 400 communes, **Clésence** est un acteur incontournable du logement social en région Hauts-de-France et au nord de l'Île-de-France.

Clésence se place comme un partenaire des territoires, participe à leur attractivité et propose des solutions adaptées à leurs enjeux. Elle œuvre au quotidien pour une politique de logement régionale dynamique, responsable et durable à travers une offre résidentielle diversifiée et des services de qualité.

Engagée dans le dynamisme de ses territoires, **Clésence** contribue activement aux programmes Action Cœur de Ville avec 30 programmes sur 12 communes des Hauts-de-France et NPNRU* à travers 8 opérations.

*Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain



CLÉSENCE EST LE 1^{ER} BAILLEUR
CONTRIBUTEUR EN FRANCE

12 COMMUNES
DES HAUTS-DE-FRANCE

30 PROGRAMMES ACTION
CŒUR DE VILLE

1150 LOGEMENTS

1 SIÈGE SOCIAL
SAINT-QUENTIN

2 ÉTABLISSEMENTS
SECONDAIRES
COMPIÈGNE
SOISSONS

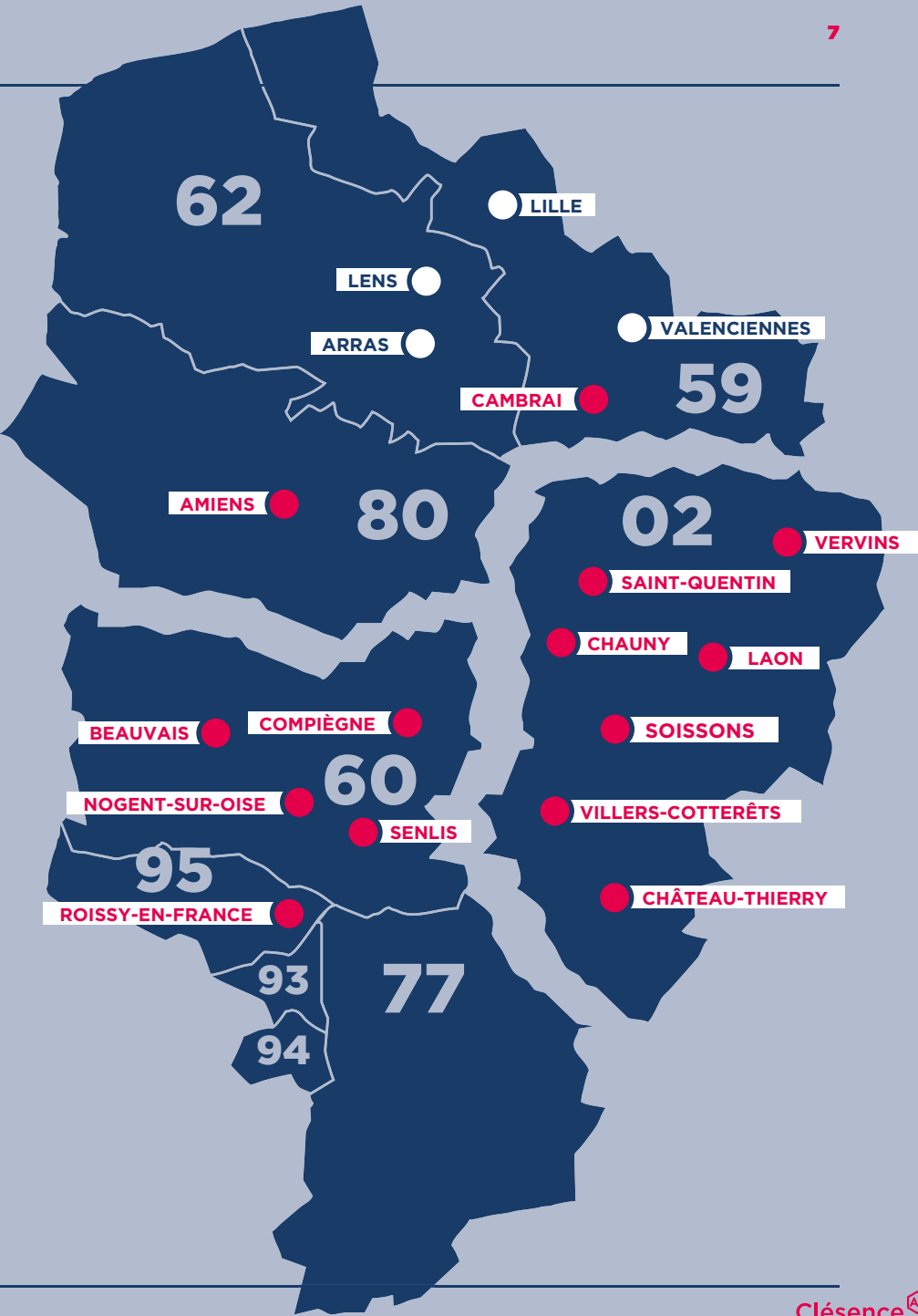
50 POINTS
D'ACCUEIL
13 AGENCES
37 BUREAUX
DE PROXIMITÉ

3 GRANDS
TERRITOIRES
SOMME
NORD-PAS-DE-CALAIS
AISNE
OISE
NORD ÎLE-DE-FRANCE

Margny-Lès-Compiègne (60) - 80 logements collectifs locatifs ©AVAL Architecture - Eiffage

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 plus de 700 collaborateurs engagés auprès des locataires et des collectivités.



DIMENSIONS & ENJEUX

FOCUS SUR LE LOGEMENT

Mobilisée sur les enjeux de construction durable, **Clésence** a 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.



**Clésence
mobilisée**

**SUR LES
HAUTS-DE-FRANCE
ET AU NORD DE
L'ÎLE-DE-FRANCE**



**1
logement
sur 3**

construit en région
Hauts-de-France



5 440
LOGEMENTS ATTRIBUÉS

DONT 4 600
EN HAUTS-DE-FRANCE

RÉGION OÙ
CLÉSENCE EST LE

**1^{ER} ORGANISME
ATTRIBUTAIRE**

Lys-les-Lannoy (59) - 21 logements en partenariat avec 3F Notre Logis



Laon (02) - Les Myosotis Foyer pour personnes en situation de handicap
© Atelier G Architectes



**LOGGER LES POPULATIONS
ET ACCOMPAGNER
L'EMPLOI**

50 000
logements

90 000
personnes logées

54%
des logements
attribués à des salariés



ACCOMPAGNER

• 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

2 800 logements agréés

2 075 logements neufs livrés
dont **216** Clésence AlterEgo

5 195 logements lancés en
réhabilitation thermique
dont **1 500** Clésence AlterEgo

489 logements réhabilités
dont **117** Clésence AlterEgo

2 084 logements lancés
dont **391** Clésence AlterEgo

PERSPECTIVES & VISION POUR L'HABITAT

UN REGARD ATTENTIF SUR LES TERRITOIRES

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.**



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, 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 et en misant sur une stratégie agile et pragmatique pour renforcer et accélérer la production de logements.

ENGAGEMENT 1

GRANDIR
EN RESPONSABILITÉ

L'HOMME, SON BIEN-ÊTRE ET SES LIEUX DE VIE



Clésence poursuit son ambition d'être au service des femmes et des hommes du territoire pour les accompagner dans leur parcours de vie.

Mobilisé sur les enjeux de construction durable, le bailleur social se place aux côtés des locataires pour leur proposer un **habitat de meilleure qualité et respectueux de son environnement**.

Clésence s'engage à bâtir des solutions pour que tous puissent s'épanouir de manière responsable sur leur lieu de vie.

NOTRE IMPLICATION DANS
LES PROGRAMMES NATIONAUX

Clésence partage les ambitions et engagements que le Groupe Action Logement a posés dans le cadre de sa stratégie RSE et dans son Plan pour les **Économies d'Énergie et la Décarbonation** et œuvre pour accompagner les collectivités.

Afin d'améliorer de façon qualitative et massive notre parc de logements et d'accompagner nos locataires vers une sobriété intelligente, **nous nous impliquons dans le renouveau des villes à travers des opérations d'envergure et emblématiques**.



COUP D'ŒIL SUR ... SENLIS

- **Quartier Ordener** : 109 logements destinés aux jeunes actifs et couples avec enfants
- **Les Allées de Beauval** : un programme à taille humaine de 46 logements
- **L'Écoquartier de la Gare** : 169 logements collectifs

Senlis (60) - 64 logements familiaux sociaux et intermédiaires et une résidence pour jeunes actifs de 45 logements ©IDEEL - BG Concept Architecture



ANRU

Agence Nationale
pour la Rénovation
Urbaine

6 COMMUNES
en Hauts-de-France

1 COMMUNE
en Île-de-France

2 960 LOGEMENTS
en réhabilitation

8 OPÉRATIONS

NOTRE AMBITION POUR NOS CONSTRUCTIONS

Qu'il s'agisse de **réhabilitation ou de logements neufs**, nous étudions toutes les solutions envisageables pour **répondre aux enjeux de la construction en termes de qualité, de confort de vie et d'environnement**. L'efficacité énergétique des bâtiments est notre priorité.



COUP D'ŒIL SUR

... L'ÉCOQUARTIER DU MARÉCHAL
JUN A SAINT-QUENTIN

Dans le cadre de ce projet d'Écoquartier, nous souhaitons mettre en place un **modèle vertueux qui répond aux exigences du référentiel E+C- avec un niveau E³C²**.

Cet objectif implique la mise en œuvre de **productions d'énergies peu émissives en GES** (chaufferie bois) ainsi qu'un choix de matériaux de construction à **faible impact environnemental** avec des matériaux bio-sourcés comme la laine de chanvre de lin ou de coton.

44
LOGEMENTS
COLLECTIFS
en reconstitution
ANRU

30
LOGEMENTS
de la résidence
« Les Maisons
de Marianne »



COUP D'ŒIL SUR

... GUISE

Dans le cadre du Plan de relance, favorable à la transition énergétique, des travaux de réhabilitation ont débuté en 2022 pour **39 logements collectifs**. Accompagnés par le coDEM - BatLab, nous avons **choisi des matériaux respectueux de l'environnement, recyclables et naturels**, pour assurer le confort des habitants et **réduire les consommations d'énergies** avec des logements passant d'un classement F à C.



« PERFORMANCE
ÉNERGÉTIQUE
ET EMPREINTE
CARBONE
MAÎTRISÉES »

FOCUS SUR
LE PRÊT VERT

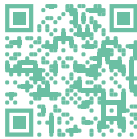
Clésence est la 1^{ère} entreprise des Hauts-de-France à bénéficier du **PRÊT VERT** dans le cadre de la construction de son nouveau siège social à Saint-Quentin, moderne, respectueux de l'environnement et réalisé à 100% en épicea issu des forêts vosgiennes.



PROTÉGER NOS BÉNÉFICIAIRES
DE L'INFLATION

Dans un contexte de crise énergétique, **Clésence a lancé fin 2022 son plan de sobriété énergétique et le programme Reflex'Eco Energie pour accompagner ses clients**, ses locataires et ses équipes.

REFLEX'ECO ENERGIE



Des **actus** en lien avec les économies d'énergies

Des **contenus ludiques**

Un **challenge** de « chasse aux gaspillages »

Des **mesures concrètes** en interne



Moussy-le-Neuf (77) - 8 avril 2022, inauguration de 2 résidences et pose de la 1^{ère} pierre

NOS LOGEMENTS RESPONSABLES
INTÉGRÉS AUX TERRITOIRES

Nous travaillons en étroite collaboration avec les collectivités pour proposer des **logements responsables** en adéquation avec les territoires sur lesquels nous évoluons. Nous attachons une importance primordiale à intégrer leurs spécificités dans nos programmes d'habitat pour **apporter des réponses adaptées à leurs besoins et attentes**.



COUP D'ŒIL SUR
... MOUSSY-LE-NEUF

Clésence a mis en place un partenariat avec la ville afin de développer l'offre de logements aux portes de l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle et d'offrir aux salariés des entreprises environnantes des habitats conjuguant loyers modérés, confort et modernité.

UN PARTENARIAT GAGNANT :
2 PROGRAMMES inaugurés
1 NOUVEAU chantier en 2022
100 LOGEMENTS livrés en 5 ans



Moussy-le-Neuf (77) - Résidence «VIVIER»
12 appartements © GP Architectes



Vémars (95) - Quartier La Butte d'Amour où Clésence propose 160 logements ©Arthur Bras

L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR
DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Clésence et ses partenaires se mobilisent auprès des locataires avec des actions concrètes. Tout au long de l'année, des **animations, ateliers et sensibilisations autour de l'environnement** sont mises en place dans plusieurs villes.



FOCUS SUR
NOYON

Clésence a contribué au financement d'une ruche pédagogique auprès de l'association **LES ABEILLES DU NOYONNAIS**.

Elle permet de sensibiliser les jeunes du quartier Beauséjour dans la Ville de Noyon aux pollinisateurs (rôle, préservation, etc,...).



NOTRE TRANSFORMATION
DIGITALE

L'année 2022 a été axée sur la **transformation digitale en interne** avec la **simplification** et la **dématérialisation** du process de facturation et le lancement d'une étude de la digitalisation documentaire auprès de l'ensemble des métiers. Cela permet d'une part d'agir pour l'environnement en **limitant notre consommation de papier et d'encre** et d'autre part **d'améliorer les conditions de travail** en optimisant les processus de traitement.



MODIFIER NOS PARAMÈTRES
D'IMPRIMANTES A PERMIS
D'ÉCONOMISER

2 MILLIONS de feuilles
4 000 ramettes
10,4 TONNES de papier
237 ARBRES épargnés
2 472 000 L d'eau
35 600 KG CO₂



ENGAGEMENT 2

INNOVER TOUJOURS
ET ENCORE

RÉPONDRE AUX NOUVEAUX ENJEUX DE L'HABITAT

Clésence est engagée auprès des locataires et des collectivités et contribue activement à la production de logements innovants sur le territoire, en gardant en ligne de mire les évolutions actuelles et futures de la société.

En se réinventant chaque jour pour répondre aux enjeux d'aménagement des villes et des quartiers, Clésence s'engage à trouver des solutions durables et œuvre pour l'habitat de demain.

NOS LOGEMENTS ADAPTÉS
À CHAQUE PARCOURS DE VIE

Clésence AlterEgo a pour mission de proposer des logements sur mesure, de la conception à la construction. Pour chaque programme, une approche est mise en place pour co-construire dans la durée les projets de bâti et de vie avec pour fil rouge la création de logements adaptés et innovants.

NOS INNOVATIONS SOCIALES

À Roubaix et Saint-Quentin, Clésence AlterEgo a initié des projets de résidences étudiantes et de coliving, les KAPS, avec les associations l'AFEV et Résid'UP.

L'AFEV assure l'animation globale du projet social coliving. En partenariat avec les jeunes, Clésence imagine les futurs logements KAPS et les adapte aux projets de vie des futurs résidents.

EN LIGNE DE MIRE
ROUBAIX

Mieux immerger les jeunes dans leur quartier d'habitation en les faisant participer à des actions solidaires, les incitant à s'engager dans des démarches bénévoles à destination des autres habitants du quartier dans une perspective de développement du lien social.

Pour accompagner le projet dans la durée, l'AFEV a mis en place la démarche **YES WE KAPS**.

Cette initiative, accompagnée par Clésence, a été pensée en vue de l'ouverture de ces résidences.



Liévin (62) - Résidence Intergénérationnelle Les Maisons de Marianne © DDD Architectes Associés

NOS INNOVATIONS EN CONSTRUCTION

Clésence a pour ambition de proposer des logements responsables et intégrés aux 9 départements sur lesquels elle évolue.

NOS LOGEMENTS
MODULAIRES

Nous avons conçu une alternative de logements par la transformation de containers.

En plus d'être économiques et modulables, les containers maritimes sont aussi un mode constructif écologique puisque la conception du logement assure le recyclage de ces blocs.

Ce sont des habitats robustes, durables, peu énergivores et à prix attractifs.

NOS LOGEMENTS MODULABLES
ET FLEXIBLES

Pour accompagner l'accession, nous avons signé un partenariat avec l'entreprise Arkéa Flex pour proposer des alternatives constructives permettant modularité, qualité, prix et délais maîtrisés.

Ce concept basé sur un système d'alvéoles offre un potentiel infini d'aménagements, selon les modes de vie de chacun.

NOS LOGEMENTS TEMPORAIRES
ET TRANSPORTABLES

Nous avons débuté en septembre 2022, la production de logements temporaires destinés aux ouvriers mobilisés sur les 107 km du chantier du Canal Seine Nord.

COUP D'ŒIL SUR
... CAMBRAI

Fin 2022 Clésence a livré 15 logements à l'association ARPE. Transformés et aménagés en habitations adaptées par l'entreprise d'insertion ADELI ECO HABITAT, les containers MOKHA ont été conçus pour accueillir les personnes en situation de handicap et accompagnées par l'association.



Le 28 septembre 2022, signature d'une convention de partenariat avec Arkéa Flex



© Fabien RIVIERRE Architecte / Adéli



Le 15 décembre 2022, remise de clé officielle à l'association ARPE



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR GRÂCE AU DESIGN THINKING

En 2022, c'est par cette approche innovante basée sur l'utilisateur et l'humain que les usages numériques ont été questionnés afin d'apporter des réponses digitales sur mesure aux équipes des différents métiers.

HORIZON SUR



La poursuite de ce travail consistera à préciser les attentes des utilisateurs et **proposer des évolutions innovantes grâce à l'émergence de nouvelles solutions** (logiciels spécifiques, signatures électroniques et intelligence artificielle)

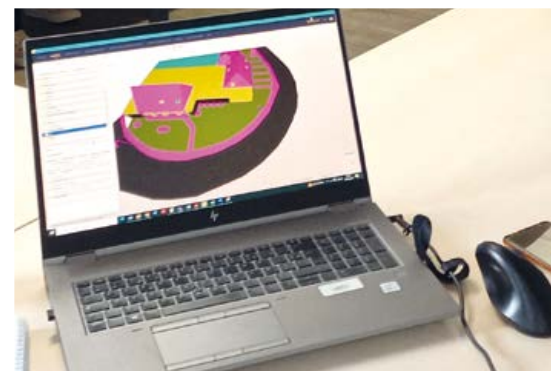
FACILITER LE COLLABORATIF

Afin de faciliter le quotidien de chacun et les interactions entre les collaborateurs et les interlocuteurs extérieurs, nous avons développé des **solutions optimales permettant le travail à distance et les visioconférences**. Cette approche collaborative permet de **réduire nos déplacements, diminuer notre empreinte carbone et améliorer notre organisation**.



24 SALLES DE RÉUNIONS

équipées sur l'ensemble de nos locaux facilitant les visioconférences



FOCUS SUR

... ET BIM !

En 2022, Clésence a organisé un BIM Tour, avec l'objectif de présenter l'**outil ACTIVE 3D** aux équipes et agences, ses différentes fonctionnalités ainsi que tous les avantages qu'il représente dans leur travail au quotidien. Ces échanges ont permis d'acculturer les collaborateurs à ces outils et à la maquette numérique, **un modèle 3D enrichi de données qui permet de gérer, entretenir et maintenir efficacement le patrimoine**.



FAIRE ÉVOLUER LE NUMÉRIQUE EN FONCTION DE NOS USAGES

En septembre 2022, Clésence a lancé une importante étude auprès des collaborateurs pour comprendre leurs usages concernant la manipulation de documents et de fichiers bureautiques.

Cela nous a permis de définir de nouveaux process pour gagner en performance :

- **Automatisation et connexion entre les systèmes pour les États des lieux**
- **Lecture intelligente des documents pour les Diagnostics de Performance Énergétique**
- **Interconnexion pour les mises à jour du patrimoine**



FOCUS SUR

PDF CLÉSENCE

En 2022, avec son partenaire DAMARIS, Clésence a lancé **PDF CLÉSENCE**, notre portail de dématérialisation des factures. Cette démarche est destinée à **fluidifier, optimiser et sécuriser** les opérations de contrôle, d'enregistrement et de paiement des factures fournisseurs.

30 000
FACTURES
dématérialisées
en 2022

120 000
FACTURES
dématérialisées
en 2023

**FACILITER
LE QUOTIDIEN DES
UTILISATEURS,
INNOVER DANS LES
USAGES ET AMÉLIORER
LES PRATIQUES EN
COHÉRENCE AVEC
NOTRE POLITIQUE
RSE.**



ENGAGEMENT 3

PROPOSER À NOS CLIENTS
UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

ENSEMBLE POUR VOUS

Engagée dans une relation de confiance 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 bénéficiaires sont accompagnés par des équipes dédiées et des **personnels de proximité**.

Avec leur satisfaction dans l'objectif, Clésence garantit un **accompagnement attentif et bienveillant** dans le respect des envies et besoins de chacun.

PLATEFORME AL'IN

Clésence est le 1^{er} bailleur des Hauts-de-France présent sur la plateforme AL'IN. AL'IN regroupe toutes les offres de logements proposées par les organismes bailleurs partenaires d'Action Logement Services sur laquelle les candidats peuvent effectuer leurs démarches pour leur demande de logements et suivi de dossier. **Un processus qui facilite le quotidien des équipes et permet une meilleure satisfaction dans le relogement du public salarié.**



45 OFFRES
sont présentes
sur AL'IN



21

VOTRE AGENCE DE DEMAIN

Ce projet a pour objectif d'interroger la perception actuelle de l'agence et définir avec les locataires et les collaborateurs les contours d'une agence en phase avec les évolutions de notre société, les attentes des clients et celles des équipes de proximité.

Ce ne sont pas moins de 15 ateliers et réunions avec les locataires, salariés et équipes métiers qui ont été organisés pour préciser les besoins, attentes et vision de chacun sur les rôles des agences Clésence. Des échanges riches qui permettent de préciser et de formaliser le cahier des charges et les fonctionnalités des futures agences.

FOCUS SUR
L'ARA

Lancé il y a 3 ans à Compiègne avec l'association Partage Travail, le dispositif d'auto-réhabilitation ARA a été un franc succès. Suite à ces résultats probants, le dispositif a vu le jour cette année à Beauvais. Débuté à la rentrée avec l'association Itinér'air, ce projet permet aux locataires de gagner en expérience et en confiance. Nous offrons ainsi aux résidents la possibilité de rénover leur habitation selon leur souhait tout en bénéficiant d'un suivi personnalisé par des professionnels du bâtiment.



60
CHANTIERS
RÉALISÉS



+ de 90
ATELIERS

340
PARTICIPANTS
RÉGULIERS



77
PRÊTS D'OUTILS

NOTRE PRIORITÉ :
LA SATISFACTION
CLIENT

82,3%

DE LOCATAIRES
SATISFAITS

selon la dernière enquête de satisfaction biennale avec pour critère leur résidence, sa tranquillité et sa propreté.



NOS OUTILS DE DIGITALISATION AU PROFIT DES BÉNÉFICIAIRES

➤ **Simplifier** leurs démarches administratives et contrats avec **PAPERNEST**



➤ **Sensibiliser** à l'environnement avec l'application **ENERGIC'**



➤ **Permettre** de visiter leur futur logement à distance avec **ENVISITE.FR**



Le 20 octobre 2022, réunion des équipes Clésence et Action Logement Services pour le lancement de la Plateforme



Albert (80) - Résidence Jeunes Travailleurs
© Pouget - Delasalle Architectes

CLÉSENCE ALTER EGO, DES LOGEMENTS SUR MESURE



➤ 30 MARS 2022

Visite de logements à Bézu Saint-Germain

- 26 logements individuels s'inspirant du modèle des béguinages.

➤ 23 JUIN 2022

Inauguration à Crouy

- 25 logements d'une Résidence accueil destinés aux personnes atteintes d'un handicap psychique

➤ 23 NOVEMBRE 2022

1^{ère} pierre de la Résidence intergénérationnelle à Liévin

- 81 logements

➤ 8 DÉCEMBRE 2022

Inauguration à Albert

- Résidence Antoine de Saint-Exupéry
1 Résidence Jeunes Travailleurs
28 logements et 1 logement de fonction
- Résidence Jean Mermoz
1 Pension de Famille
25 logements

PARCE QUE CHACUN
D'ENTRE NOUS
EST UNIQUE, IL EXISTE
UNE MULTITUDE
DE FAÇONS
D'HABITER

NOTRE SYNDIC ENGAGÉ AUX CÔTÉS DES LOCATAIRES

Clésence Syndic a pour mission de gérer les copropriétés issues de la vente des logements de son patrimoine et des programmes neufs en Accession Sociale réalisés. **Clésence syndic est certifiée CERQUAL NF (Habitat Exploitation Copropriété Syndic Socialement Engagé)** selon un référentiel de 81 exigences à respecter.

AU TOTAL, C'EST :



65 COPROPRIÉTÉS

2 000 LOTS
dans les Hauts-de-France



Saint-Quentin (02) - quartier Europe ©CODA ARCHITECTES

NOTRE VOLONTÉ DE FACILITER L'ACCESSION



Nous avons lancé en 2022 notre marque **Clésence Aqize** avec comme signature « Simplifions l'accession » et pour promesse l'accession partout et pour tous.

Pour accompagner au mieux les futurs propriétaires, nous proposons des solutions de financement adaptées grâce aux partenariats mis en place avec la Caisse d'Épargne et la Banque Postale.

+ FOCUS SUR L'OFS ET LE BRS

Clésence a obtenu son agrément d'**Organisme Foncier Solidaire (OFS)** qui va lui permettre de proposer des accessions en Bail Réel Solidaire (BRS) permettant de dissocier le coût du foncier du prix du bâti et rendant plus facile l'accès à la propriété.

+ FOCUS SUR LE QUARTIER EUROPE DE SAINT-QUENTIN

Engagés dans une politique de rénovation de notre parc immobilier, nous avons présenté aux locataires, lors d'une réunion publique, le projet de **transformation de leur quartier, qui vise l'amélioration de leur cadre de vie.**

484 LOGEMENTS
RÉHABILITÉS

198 LOGEMENTS
DÉMOLIS

NOTRE DEVOIR DE MÉMOIRE

Dans le cadre de rénovation de quartiers où peut avoir lieu la démolition de certains bâtiments, **Clésence s'engage à organiser des projets artistiques autour de la mémoire du quartier auprès des locataires.** Nous invitons des artistes à intervenir créativement et dans le respect des sentiments et souvenirs des habitants, pour leur permettre de se projeter dans la transformation de leur résidence.



Beauvais (60) - Quartier Saint-Lucien,
en partenariat avec Les Ateliers du Graff
et l'artiste Swed



HORIZON SUR 2030 AVEC RENOV MAKERS

Nous nous donnons pour objectif « **zéro** » logement en deçà de l'étiquette **énergétique E**, devançant ainsi la réglementation de quatre années.



ENGAGEMENT 4

IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS
POUR DÉVELOPPER NOTRE
ATTRACTIVITÉ

FÉDÉRER LES ÉQUIPES

ENTREtenir LE LIEN ENTRE
NOS COLLABORATEURS

Pour fédérer nos équipes sur les 3 territoires et les informer des actualités et actions à venir, Clésence réalise tous les trimestres les « RDV des Territoires ».



Un rendez-vous filmé et diffusé aux collaborateurs de proximité avec des informations sur le secteur, les enjeux et les chiffres du territoire, des témoignages et éclairages, des tables rondes et prospectives.



+ FOCUS SUR

SUPPORTS DE
COMMUNICATION
INTERNE

- L'Intranet
- Les newsletters mensuelles
- Le WhatsApp « Made in Clésence »
- Les portraits vidéo collaborateurs

Clésence c'est plus de 700 collaborateurs engagés à œuvrer au service des bénéficiaires sur le territoire.

Le développement et la garantie d'un service de qualité sont portés par des équipes motivées et enthousiastes. **Clésence place le bien-être de ses salariés au cœur de ses préoccupations.**

C'est dans cet objectif que Clésence imagine avec ses collaborateurs des **méthodes de travail agiles actuelles et futures.**

UN SITE QUI INCARNE NOTRE
MARQUE EMPLOYEUR

C'est avec une approche collaborative que Clésence a co-construit le site internet **clesence.fr**.

Des ateliers avec l'ensemble des parties prenantes ont été organisés pour comprendre leurs besoins et contraintes et ainsi mettre l'utilisateur final au cœur de ce projet.

Dans cette démarche de facilitation des usages, nous avons d'ailleurs intégré un lien direct avec le site dédié au recrutement de nos futurs talents **clesence-carrieres.fr**.

+ FOCUS SUR
LE MODULE LISIO

Clésence favorise l'inclusion sociale des personnes en difficulté numérique ou en situation de handicap en adaptant l'affichage aux besoins de chaque visiteur.

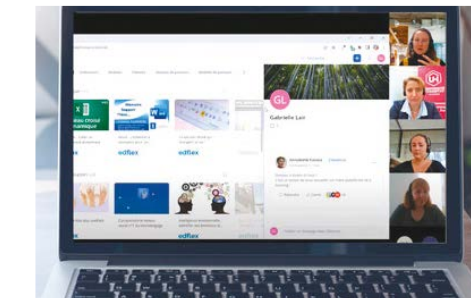
NOTRE PLATEFORME 360°

L'Université de l'Habitat by Clésence a lancé fin 2022 sa plateforme de formation digitale : **360° LEARNING**. Cette plateforme, accompagne le plan de formations, donne aux salariés facilement accès à du contenu en ligne, collaboratif et utile dans leur quotidien !



METTRE EN AVANT NOS TALENTS

Dans le cadre du développement de notre marque employeur, Clésence a lancé sa web-série : « **Bien plus qu'un métier** ». Consultable sur le site carrière, ce contenu original et exclusif décliné en 8 vidéos, valorise nos métiers à travers le talent de nos collaborateurs.



148 de nos collaborateurs impliqués ont participé au challenge Energic pour devenir acteurs de la transition écologique. Un challenge « inter-filiales » qui a permis de mesurer amicalement les collaborateurs de Flandre Opale Habitat, 3F Notre Logis, In'li ainsi qu'Action Logement Services Hauts-de-France, sur des thématiques comme **l'énergie, l'alimentation ou le numérique.**

148
JOUEURS
ENGAGÉS

5 922
MISSIONS
RÉALISÉES

1 653
ÉCOGESTES
ADOPTÉS

780
IDÉES
PROPOSÉES

13
TONNES DE
CO₂ ÉVITÉES

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL OPTIMAL

En septembre, une partie des équipes ont emménagé dans le nouveau siège de Saint-Quentin, symbole de la transformation de Clésence. Transversalité, co-construction et ouverture s'expriment pleinement avec cette structure réalisée 100 % bois et contribuent activement aux ambitions et engagements pris par l'entreprise.

La création de ce nouveau siège social a été accompagnée d'ateliers collaboratifs pour prendre en compte les attentes des collaborateurs en termes de services et d'outils qui vont favoriser leur bien-être et la qualité de vie au travail.



NOTRE IMPLICATION POUR LA SOCIÉTÉ

Toute l'année, les équipes de Clésence se mobilisent et reversent, à travers des actions fédératrices, des dons aux associations, comme notamment une vente de cookies dont les bénéfices sont reversés au Téléthon. Pour accompagner les enjeux d'inclusion dans les entreprises, d'autres actions sont proposées aux collaborateurs comme par exemple apprendre les bases de la langue des signes à l'occasion de la Journée Mondiale des Sourds (JMS). Des temps forts qui représentent des opportunités de rencontres pour changer de regard et dépasser les préjugés.



Amiens (80) - Agence



Compiègne (60) - Futur établissement secondaire de Clésence
©Kaufman & Broad - MAES architectes urbanistes



1. GRANDIR EN RESPONSABILITÉ
2. INNOVER TOUJOURS ET ENCORE
3. PROPOSER À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE
4. IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ

DES PROJETS FÉDÉRATEURS

CONVENTION DES SALARIÉS

À Mégacité Amiens, en mai, les 700 collaborateurs de Clésence se sont retrouvés pour le lancement du nouveau projet d'entreprise : HORIZON 2025. Un grand projet collaboratif qui nous guidera pour les années à venir.



INNOVER DANS NOTRE RECRUTEMENT

Pour casser les codes du processus de recrutement le service RH a participé à une session de recrutement pas comme les autres : un job dating sportif intitulé « Du Stade vers l'emploi » ! C'est autour des valeurs du sports que l'esprit d'équipe, l'esprit collaboratif et l'entraide des participants ont été observés par les employeurs.



Horizon 2025 - Convention salariés le 19 mai 2022

NOTRE FORMATION AU MANAGEMENT

Pour accompagner nos managers dans l'exercice de leur mission, Clésence a mis en place, en partenariat avec Proméo formation, un cursus de formation personnalisé et certifiant. Pendant un an, 20 managers ont perfectionné leurs pratiques managériales et obtenu le certificat UIMM cycle managers.

ONBOARDING DE NOS ALTERNANTS

À la rentrée 2022, Clésence a accueilli 13 alternants. Une journée d'intégration leur a été dédiée dans un espace de co-working original avec au programme : la découverte de Clésence, des jeux de présentation, des interventions d'experts Clésence et un Escape Game.





Clésence 
Groupe ActionLogement

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



www.clesence.fr