

Clésence 

Groupe ActionLogement

PANORAMA

**D'UNE ENTREPRISE
UTILE & RESPONSABLE**

RAPPORT ANNUEL 2023





“ Proposer à tous un logement responsable et intégré à son territoire ”

ENGAGEMENT ET INNOVATION EN 2023

Eric BALCI
Directeur Général

Malgré un contexte économique difficile marqué par des taux d'intérêt élevés et une crise immobilière sans précédent, **Clésence** a atteint en 2023 une production immobilière remarquable avec la construction de 3 000 nouveaux logements, surpassant largement la moyenne nationale.

Nous avons également poursuivi **nos ambitions de sobriété énergétique**, mettant en œuvre des actions et des constructions vertes, signant des partenariats et lançant des chantiers de réhabilitation pour 2 800 logements. Ces efforts visent à **améliorer la qualité de vie de nos locataires actuels, tout en préservant leur pouvoir d'achat et en réduisant notre empreinte environnementale**.

En ce qui concerne notre offre inclusive, nous nous affirmons comme des innovateurs dans le domaine des logements inclusifs. **Le concept Clésence AlterEgo** propose des solutions sur mesure, adaptées aux résidents et aux territoires, répondant aux divers parcours de vie, qu'il s'agisse d'étudiants, de jeunes actifs, de familles monoparentales ou de personnes âgées. Chaque projet est unique, conçu pour **répondre à des besoins spécifiques**.

Parallèlement, nous avons lancé plusieurs projets et services innovants et optimiser nos processus internes. **Ces initiatives reflètent notre culture de l'innovation**, nous permettant de mieux servir nos clients, car leur satisfaction est au cœur de notre mission.

Notre modèle demeure une source de fierté. **Il conjugue utilité sociale, performance environnementale et économique**, nous permettant de continuer à offrir des logements abordables et de qualité.

SOUTENIR LE LOGEMENT ET LA MOBILITÉ EN 2023

Pascale SEBILLE
Présidente

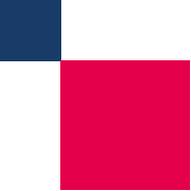
En 2023, malgré un contexte défavorable, nous avons maintenu notre cap sur une priorité essentielle : **soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires**.

Nous sommes fiers des accomplissements de cette année et des progrès réalisés dans notre mission. Grâce à l'engagement des équipes et à notre approche proactive, nous logeons aujourd'hui plus de 100 000 personnes, dont 63% sont des salariés. Cela démontre notre engagement indéfectible à soutenir le parcours résidentiel des salariés, en particulier ceux appartenant aux publics fragiles et modestes.

L'engagement de **Clésence**, en tant que **partenaire des enjeux des territoires**, se traduit aujourd'hui par des offres de logements diversifiées facilitant le parcours résidentiel, de la location jusqu'à l'accession. **Notre détermination à répondre aux besoins en logement et à soutenir le développement des territoires demeure inébranlable**.

Pour renforcer notre impact, nous avons également intensifié nos initiatives avec **des projets de construction écoresponsables et des partenariats avec des acteurs locaux** ont été lancés pour réduire notre empreinte environnementale et promouvoir des habitats plus verts. Cette démarche vise à **améliorer la qualité de vie de nos locataires tout en respectant notre engagement envers la planète**.

Nous continuerons avec la même passion et la même expertise, fidèles à notre mission d'utilité sociale et de solidarité.



SOMMAIRE

6

TERRITOIRES
& PROXIMITÉ

8

CONSEIL
D'ADMINISTRATION

10

DIMENSIONS
& ENJEUX

11

PERSPECTIVES
& VISION POUR
L'HABITAT

12

GRANDIR
EN
RESPONSABILITÉ

16

INNOVER
TOUJOURS
ET ENCORE

20

PROPOSER
À NOS CLIENTS
UNE EXPÉRIENCE
RÉUSSIE

24

DÉVELOPPER
NOTRE
ATTRACTIVITÉ

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 et durable**.



AGILITÉ

Nous nous adaptons à la société et **nous anticipons** les besoins de nos locataires, clients, interlocuteurs, élus et partenaires pour **construire l'avenir positivement**.



COOPÉRATION

Nous misons sur **l'intelligence collective**, nous **co-construisons** nos projets et nous créons des **partenariats innovants**.



EXCELLENCE

Nous nous investissons chaque jour davantage pour **offrir le meilleur** à nos locataires, partenaires, interlocuteurs et collaborateurs.



RESPECT

Nous honorons chaque engagement pris et considérons chaque situation avec **attention et égard**.



RESPONSABILITÉ

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



Le Meux (60) - La Croix-Saint-Ouen.

TERRITOIRES & PROXIMITÉ

➤ Clésence, un acteur essentiel sur les territoires

Clésence poursuit son action afin de garantir à chacun un logement adapté, abordable et durable, que ce soit en location ou en accession.

Forte de sa mission d'utilité sociale, Clésence s'attache à offrir des logements de qualité, répondant aux besoins variés des étudiants, des jeunes actifs, des familles, des familles monoparentales et des personnes âgées, à chaque étape de leur vie.

Notre objectif est de promouvoir la mixité sociale et de contribuer à la cohésion des communautés.

En étroite collaboration avec les élus, les partenaires et les acteurs du territoire, les équipes de **Clésence se mobilisent afin de diversifier les offres et répondre aux besoins spécifiques des habitants.**

1
SIÈGE SOCIAL
Saint-Quentin

2
ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES
Compiègne et 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

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



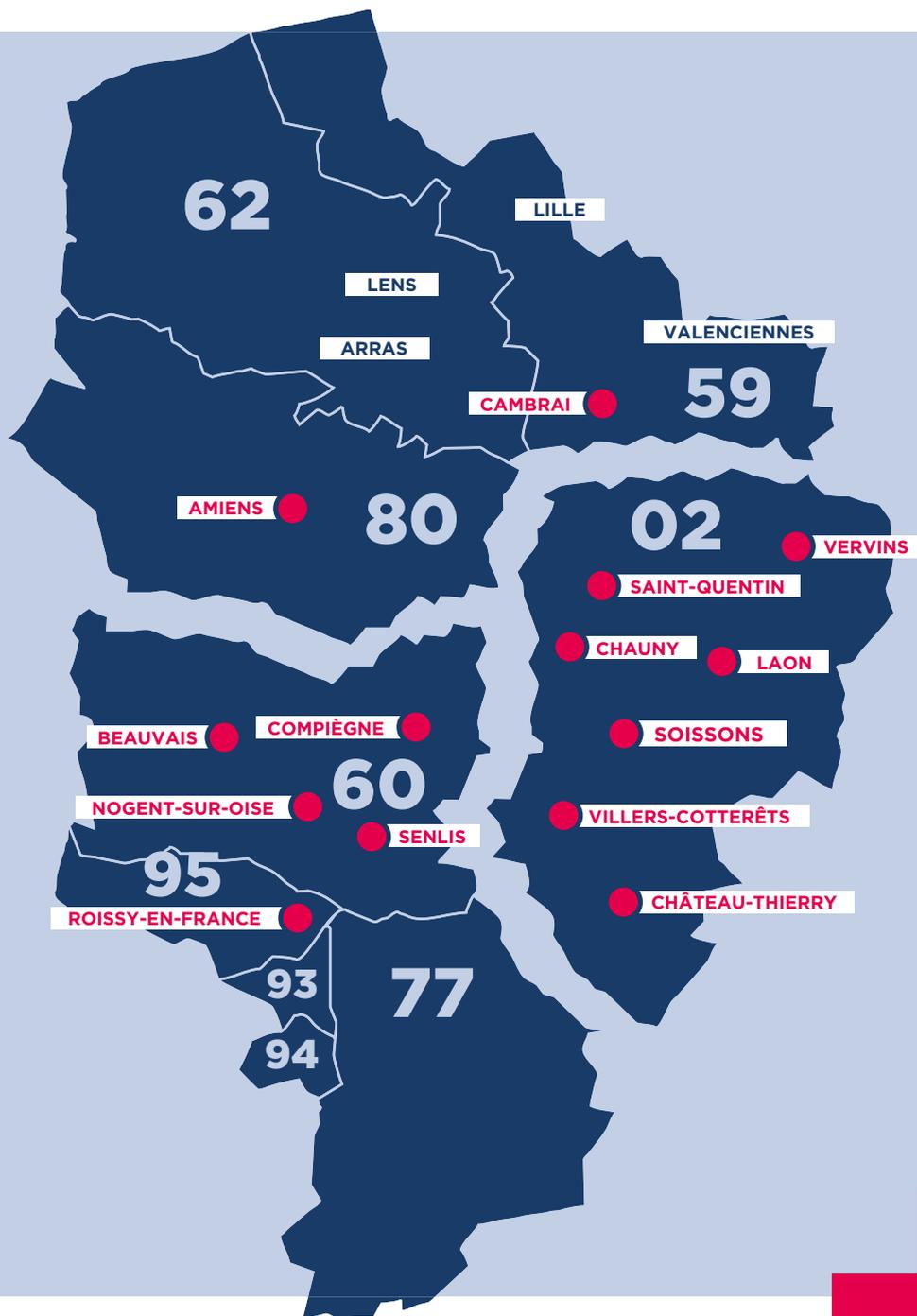
15
COMMUNES
des Hauts-de-France

30
PROGRAMMES
action cœur de ville

1 699
LOGEMENTS
et surfaces d'activités

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

● **AGENCE CLÉSENCE**



CONSEIL D'ADMINISTRATION

➤ Une organisation composée de représentants pour renforcer la présence territoriale dans la région Hauts-de-France.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST COMPOSÉ :

- D'un représentant de l'actionnaire de référence Action Logement Immobilier.
- Des représentants des 3 départements picards pour bien affirmer l'histoire picarde de la structure.
- De 3 représentants de locataires, qui sont les porte-paroles essentiels des 100 000 locataires pour améliorer en continue la qualité de service.
- Des représentants issus des organisations d'employeurs et de salariés mais également d'un représentant de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France.

Leur rôle vise à faciliter l'accès au logement, au plus près des enjeux des territoires, pour favoriser l'emploi.

REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS D'EMPLOYEURS



Pascale SEBILLE
Présidente du Conseil
d'administration (MEDEF)



Luc BAIJOT
Représentant d'Action
Logement Immobilier
(MEDEF)



Adeline MONIEZ
(MEDEF)



Charles COLVEZ
(MEDEF)



Benoit GAVORY
Représentant de
la Caisse d'Epargne des
Hauts-de-France (CEHDF)



Loïc LELU
(MEDEF)



Michel RICHARD
(MEDEF)



Jérôme SEGAERT
(MEDEF)



Émilie COCHET
(CPME)

**REPRÉSENTANTS
DES ORGANISATIONS
DES SALARIÉS**



Julien LÉONARD
Vice-Président du Conseil
d'Administration (FO)



Bernard ADAMCZAK
(CFCT)



Nathalie WABLE
(CFDT)

**REPRÉSENTANTS
DES COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES**



Freddy GRZEZICZAK
Représentant le Conseil
Départemental de l'Aisne



Danielle CARLIER
Représentante le Conseil
Départemental de l'Oise



Jean-Michel BOUCHY
Représentant le Conseil
Départemental de la Somme

**REPRÉSENTANTS
DES LOCATAIRES**



Martine DELPORTE
Représentante
des locataires (CLCV)



Didier ROHART
Représentant
des locataires (CNL)



Valérie-Sophie VALDIN
Représentante
des locataires (CSF)

CENSEURS



Colette BLÉRIOT
Censeuse



Etienne DECAYEUX
Censeur

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.



1

LOGEMENT sur 3

construit par Clésence
en région Hauts-de-France



4 668

LOGEMENTS ATTRIBUÉS

dont

4 100

EN HAUTS-DE-FRANCE,

région où Clésence est

le **1^{ER} ORGANISME ATTRIBUTAIRE**



LOGER LES POPULATIONS ET ACCOMPAGNER L'EMPLOI

+ DE 50 000

logements

100 000

personnes logées

63 %

des logements attribués aux salariés



ACCOMPAGNER

- Assurer un soutien adapté aux besoins spécifiques des étudiants, jeunes actifs, personnes âgées, et personnes en situation de handicap, à travers une offre de **plus de 6 000 logements sur mesure, gérés en coopération avec nos partenaires gestionnaires**
- 243** ventes réalisées pour faciliter l'**accession à la propriété** des familles



S'ENGAGER

2 859 logements agrés

1 753 logements neufs livrés dont **252** Clésence AlterEgo

2 783 logements lancés en réhabilitation thermique
dont **79** Clésence AlterEgo

1 646 logements réhabilités livrés
dont **40** Clésence AlterEgo

PERSPECTIVES & VISION POUR L'HABITAT

➤ Inventer les logements de demain

Dans un monde en constante évolution, où les besoins en logement sont multiples et changeants, il est devenu indispensable **d'avoir une vision d'avenir pour l'habitat**. À travers une **approche novatrice et tournée vers l'avenir**, Clésence s'engage à **inventer les logements de demain**, en conjuguant **anticipation, adaptabilité et qualité de vie**.



POURSUIVRE DES EFFORTS DE CONSTRUCTION afin de répondre aux besoins spécifiques des collectivités, en produisant en zone tendue et dans les villes moyennes avec le dispositif « Action Cœur de Ville ». La production de logements intermédiaires offre également une solution essentielle pour les salariés.



ADAPTER LES HABITATS SELON CHAQUE PARCOURS DE VIE permet de répondre aux besoins spécifiques de chaque étape de la vie, quels que soient les besoins et les profils des occupants. Parce que chaque projet est unique, Clésence AlterEgo permet de répondre à des besoins précis.



ACCROÎTRE L'OFFRE POUR L'ACCÉSSION. Avec sa marque «AQIZE», Clésence facilite l'accèsion et propose des solutions d'habitat adaptées correspondant aux attentes des clients et des territoires, des prix et des délais maîtrisés garantissant qualité et fiabilité.

GRANDIR EN RESPONSABILITÉ



Vémars (95) - Programme de la Butte d'Amour - Photo Anteale.

Clésence, en tant que bailleur social engagé, reconnaît pleinement sa responsabilité envers ses locataires et ses parties prenantes. Elle s'engage à offrir des logements à la fois sûrs, confortables et abordables, tout en contribuant activement au bien-être, à la **qualité de vie** et à la **cohésion sociale**.

1 ALLER VERS DES CONSTRUCTIONS DÉCARBONÉES



LA VALORISATION DES MATÉRIAUX DE CHANTIERS

Dans le cadre du chantier de l'Écoquartier du Maréchal Juin les butons en sapin qui maintenaient les voiles de protection du chantier ont été **broyés et revalorisés pour alimenter le réseau de chaleur urbain de la Ville de Saint-Quentin**.

Labélisé Eco Quartier, NF Habitat HQE, Réduction Carbone E3C2 et Bâtiment biosourcé niveau 2, ce programme de Clésence qui accueillera 44 logements collectifs et une résidence intergénérationnelle de 30 logements est un exemple de projet respectueux de l'environnement.



CLÉSENCE A SIGNÉ LE PACTE BOIS-BIOSOURCÉS

La stratégie nationale Bas Carbone prévoit la décarbonation du secteur du bâtiment d'ici 2050. Pour atteindre cet objectif, il est indispensable de **réduire les consommations d'énergie, les émissions de CO2 et de séquestrer le carbone dans le bâtiment**. Cela passe par l'utilisation des **matériaux biosourcés comme le bois en structure, ou les isolants biosourcés**, que ce soit en construction ou en réhabilitation. C'est pourquoi, Clésence était présente au forum international Bois Construction à Lille et a signé le pacte bois-biosourcés en partenariat avec le CD2E et Fibois Hauts-de-France. Un engagement fort pris par 21 bailleurs sociaux de la Région Hauts-de-France pour favoriser la construction biosourcée.



FOCUS SUR

LA RÉHABILITATION ET L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC IMMOBILIER

C'est à Guise (02) qu'une résidence de 39 logements a bénéficié de **travaux d'envergure avec des matériaux biosourcés** tels que de l'isolant en laine de bois et en coton recyclé, de la brique en terre cuite, de l'ardoise naturelle ou encore de l'enduit chaux chanvre...

Clésence a été accompagnée du CoDEM - BatLab, centre de transfert de technologie dédié aux écomatériaux, dans cette démarche.

Une vraie volonté pour Clésence de **mettre en œuvre des solutions en faveur de la transition écologique**.

EN SAVOIR PLUS



Guise (02)
Résidence
Gisompré
Photo Anteale.

COÛT DE L'OPÉRATION :

2,79 M€

soit

71 585 €

PAR LOGEMENT

comprenant 429 000 € financés dans le cadre du Plan de Relance

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DE

60%

par an

DE FAÇON GÉNÉRALE, EN 2023 :

200 M€

ont été engagés pour la réhabilitation du patrimoine

25 M€

pour l'exploitation et la maintenance du patrimoine

2 DÉVELOPPER UN HABITAT DE QUALITÉ POUR TOUS

PARTENARIATS



Clésence et EDF se sont engagés à travers une convention de partenariat pour **lutter contre la précarité énergétique** des ménages et les accompagner dans leur **maitrise énergétique**.

Signature du partenariat avec EDF, le 15 mai 2023.



EN SAVOIR PLUS



EN SAVOIR PLUS





3 LANCEMENT DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE CHEZ CLÉSENCE

TÉLÉPHONES RECYCLÉS

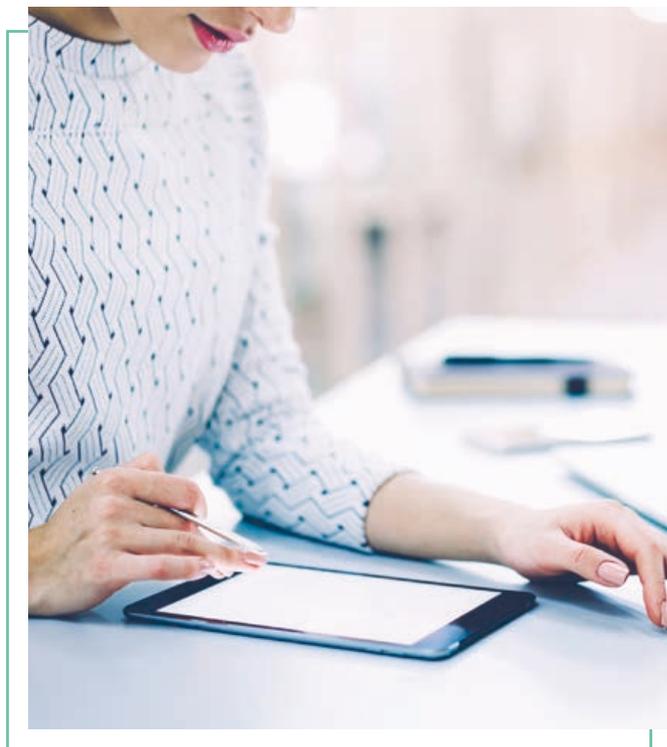
Pour continuer d'agir de manière responsable et ainsi diminuer encore plus son impact carbone, **Clésence s'inscrit dans l'économie circulaire**, au travers de **l'achat de plusieurs téléphones reconditionnés, plus récents.**

Ces téléphones, à la fois plus performants et moins chers, remplaceront certains des téléphones actuels des collaborateurs, qui rejoindront à leur tour l'économie circulaire, au travers **des dons envers des associations ou recyclés en pièces détachées.**

IMPRESSION PAPIER

Clésence s'engage envers la réduction de l'empreinte environnementale en **réduisant notamment l'utilisation de papier grâce à l'adoption de pratiques innovantes et digitales.**

En encourageant l'utilisation de solutions numériques, telles que la dématérialisation des documents et la signature électronique, **Clésence facilite la transition vers un environnement de travail plus efficace et respectueux de l'environnement.** De plus, en sensibilisant nos équipes à l'importance de cette démarche, Clésence crée une dynamique collective en faveur de la protection de la planète.



4 GARANTIR DES OBJECTIFS DE CONSTRUCTION ET DE RÉNOVATION

1^{ÈRE} CONFÉRENCE FOURNISSEURS : MOBILISER LES ENTREPRISES DU TERRITOIRE AFIN DE GARANTIR DES OBJECTIFS DE CONSTRUCTION ET DE RÉHABILITATION

Clésence participe à la relance économique du territoire en favorisant **la décarbonation des opérations de construction et de réhabilitation grâce aux partenaires locaux**. Lors de cette conférence, les fournisseurs ont bénéficié **d'ateliers pédagogiques visant à expliquer les modalités de réponses aux consultations de Clésence**.

C'était également l'occasion pour Clésence d'expliquer ses besoins et ses attentes et d'être à l'écoute du marché fournisseurs.



Conférence fournisseurs, le 5 avril 2023.

SIGNATURE DE LA CHARTE ACHATS RESPONSABLES ACTION LOGEMENT

La charte « **Relation Fournisseur & Achats Responsables** » signée lors du congrès HLM, en cohérence avec la stratégie achats responsables d'Action Logement, consiste à :

- Piloter **l'amélioration de la relation fournisseur**
- S'engager dans **une démarche d'achats responsables**
- Favoriser **le développement économique et l'investissement** au sein des territoires.



Signature de la charte Relation Fournisseur et Achats Responsables lors du Congrès HLM, le 5 octobre 2023.

“ Nous nous engageons à renforcer notre collaboration avec nos fournisseurs afin d'élever nos standards de responsabilité et de fournir aux locataires des logements responsables, de qualité et un service aussi innovant que performant. ”

Christel GIRAULT

Directrice Juridique, Achats et Services Généraux chez Clésence



INNOVER TOUJOURS ET ENCORE

Face aux défis et aux évolutions constantes du secteur immobilier, Clésence est convaincue de l'importance de l'innovation. Au cours de l'année écoulée, elle a lancé de nouveaux projets et services visant à améliorer l'expérience de ses locataires, à optimiser ses processus internes et à répondre aux besoins émergents du marché. **Sa culture de l'innovation lui permet de rester à l'avant-garde de son secteur et de mieux servir ses clients.**

Compiègne - Les Sablons (60) - Photo Anteale.

1 DÉVELOPPER L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ POUR TOUS



Compiègne (60) - 36 logements, 29 appartements locatifs et 7 maisons individuelles en accession sociale à la propriété - Photo Anteale.



FACILITER L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ EN ZONE TENDUE ET RURALE

Le Bail Réel Solidaire (BRS) représente une avancée significative dans l'accession à la propriété dans les zones où la demande dépasse l'offre.

Conçu pour répondre aux besoins des ménages à revenus modestes de manière non spéculative, ce dispositif offre la possibilité d'acquérir une résidence neuve à des prix très compétitifs, pouvant aller jusqu'à une réduction de 40 % par rapport au marché. Clésence, sous sa marque **Clésence Aqize** est agréée **Organisme de Foncier Solidaire** depuis fin 2022. Elle propose ainsi des logements en accession sociale à des tarifs maîtrisés, tout en offrant un accompagnement personnalisé dans le processus d'achat.

Le BRS s'adapte aux spécificités de chaque commune, prenant en considération les conditions locales du marché immobilier ainsi que les besoins de la population en matière de logements. En favorisant la mixité sociale, il permet à des individus de divers horizons économiques de cohabiter dans les mêmes quartiers, contribuant ainsi **à renforcer la cohésion sociale et à réduire les inégalités.**



EN SAVOIR PLUS



FOCUS SUR

Le lancement **du premier programme en Bail Réel Solidaire (BRS)** a été officialisé à Vémars le 27 décembre. Réalisée avec le promoteur Arthur Bras, cette opération de 30 maisons dont 15 en BRS est inscrite dans un programme, de plus de 400 logements. La livraison est prévue pour début 2025.

EN SAVOIR PLUS



“ Le Bail Réel Solidaire représente une réelle opportunité d’accession à la propriété dans des zones tendues, inspirée des pratiques efficaces observées dans les pays anglo-saxons. Chez Clésence, nous croyons en son potentiel transformateur pour offrir un logement abordable et durable à ceux qui en ont le plus besoin. ”

Mélanie PRÉVOST,
Directrice commerciale
et syndic social.



Vémars (95) - Programme de la Butte d'Amour - Photo Anteale.

PARTENARIAT



Pour conseiller au mieux les ménages dans leur projet d’acquisition, **des solutions de financement adaptées** sont proposées par Clésence grâce

au partenariat mis en place avec notamment **la Banque Postale et la Caisse d’Epargne**.



EN SAVOIR PLUS



HORIZON SUR

À horizon 2025, Clésence ambitionne de commercialiser **150 logements en BRS dans les secteurs où le marché est tendu** du Nord de l’Île-de-France, de l’Oise, de l’Amiénois et de la Métropole Lilloise.

EN SAVOIR PLUS



2 DÉVELOPPER DE NOUVEAUX MODES D'HABITAT



**COUP
D'ŒIL
SUR**

COCOON'AGES : UN PROGRAMME INTERGÉNÉRATIONNEL AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE DES HABITANTS À MARGNY-LÈS-COMPIÈGNE

La résidence intergénérationnelle Cocoon'Ages offre un cadre de vie adapté aux séniors et aux personnes en situation de handicap, permettant de vieillir à domicile. Conçu par le promoteur Eiffage en collaboration avec l'entreprise sociale Récipro-Cité, ce projet comprend 80 logements fonctionnels et une salle commune résidentielle. Son objectif est de **répondre aux besoins de bien-être et de vivre-ensemble en favorisant le lien social**, grâce à une approche intergénérationnelle où cohabitent familles, jeunes couples et séniors.



PARTENARIAT



Clésence signe un partenariat avec PRÉSOA pour un cabinet modulaire afin d'être présent sur le chantier du Canal Seine Nord Europe. Ce cabinet modulaire

permettra à Présosa BTP, filiale de Présosa, de suivre la santé de près de 6 000 salariés tout le long des 107 km de ce chantier.



EN SAVOIR PLUS



**COUP
D'ŒIL
SUR**

VISITES DE LOGEMENTS MODULAIRES ET DU SITE DE PRODUCTION DE L'ENTREPRISE MOKHA À ONNAING (59)

En tant que filiale du groupe Action Logement, Clésence s'engage pour l'emploi en Région Hauts-de-France en s'appuyant sur le savoir-faire de la société MOKHA, Groupe ADELI, afin de **concevoir et aménager des habitats modulables et transportables**.

Une solution qui permettra de loger les salariés mobilisés sur le futur Canal Seine-Nord Europe et de suivre l'évolution géographique du chantier.



“ Le Canal Seine-Nord Europe est une opportunité pour la région Hauts-de-France et va permettre la création de milliers d'emplois. Clésence, dont le territoire historique s'étend de Compiègne à Cambrai, est prête à accompagner les besoins de logements importants liés au chantier du canal et notamment avec son offre innovante d'habitat modulaire. ”
Pascale SEBILLE



**CLÉSENCE ALTEREGO OBTIENT UN
FINANCEMENT D'ACTION LOGEMENT.
IL S'AGIT DU FONDS D'INNOVATION
POUR LE PROJET D'HABITAT
MODULAIRE.**

DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX ÉTUDIANTS ET JEUNES ACTIFS

En partenariat avec Resid'up, Clésence a lancé un projet en 2021 de **résidence permettant de faciliter le passage « à l'indépendance » des jeunes actifs**. La résidence est construite en « Coliving », ce qui signifie que la résidence est partagée en espaces privatifs (chambres, sanitaires) et en espaces communs (salon, cuisine, salle de jeu...). La première résidence de ce type est en cours de construction sur Roubaix et comportera 81 chambres. Les premières livraisons sont prévues dès 2024.

Resid'up



3 TRANSFORMER POUR UN NOUVEL USAGE

Perspective - Beauvais (60) - 18 logements.



NOUVELLE VIE POUR L'ANCIEN MCDONALD'S DE BEAUVAIS

Dans le cadre du projet « Action Cœur de Ville », Clésence va **réinvestir la friche de l'ancien McDonald's du centre-ville de Beauvais** avec la construction de **18 logements et d'un local commercial**.

En investissant ce lieu inexploité depuis 2013, Clésence participe avec l'appui de l'EPFLO - Etablissement Public Foncier Local des Territoires Oise & Aisne, à la **dynamisation de la ville sans empiéter sur les espaces naturels**. Cela permet de rapprocher les habitations des lieux de travail, des crèches, des écoles, des commerces et des loisirs et donc **de renforcer le lien emploi-logement**.

EN SAVOIR PLUS



4 CAP SUR LA DIGITALISATION

CLÉSENCE X LISIO

Clésence favorise l'**inclusion sociale des personnes en difficulté numérique ou en situation de handicap** en déployant sur l'intranet, le site carrière et l'extranet locataire le module LISIO.

Elle permet d'adapter les contenus en fonction des difficultés numériques de chacun, modifier la langue utilisée et réduire son impact écologique avec le mode économique.



DÉMÉNAGER L'ESPRIT LÉGER AVEC CLÉSENCE

Papernest permet aux locataires de **souscrire, basculer et résilier tous les contrats de leur ancien et nouveau logement** en un rien de temps : électricité, gaz, assurance, box internet, mobile...

Grâce à une sélection de nombreux fournisseurs, Papernest propose des offres à la fois complètes et adaptées à chaque besoin. **Ce service gratuit permet un accompagnement personnalisé tout en regagnant du pouvoir d'achat.**

papernest



PROPOSER À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

La satisfaction de ses locataires est au cœur de la mission de Clésence. Les équipes déploient des efforts continus afin de s'assurer que chaque interaction avec les services soit non seulement positive, mais également constructive. Qu'il s'agisse de traiter les demandes ou de mettre en œuvre des programmes innovants, **Clésence s'efforce constamment à offrir une expérience client réussie, contribuant ainsi au bien-être et au bien vivre ensemble.**

Compiègne (60) - Résidence Le Clos des Sablons - Photo Anteale.

1 UNE TRANSFORMATION AXÉE SUR LA SATISFACTION CLIENT



Certification NF Habitat.

CLÉSENCE CERTIFIÉE NF HABITAT

En janvier 2023, le Syndic social de Clésence a reçu la certification NF Habitat Exploitation Copropriété - Syndic Socialement Engagé de CERQUAL - Groupe QUALITEL, après avoir satisfait à **84 exigences**. Cette certification garantit que Clésence met en place une organisation adaptée aux besoins des copropriétés, assure une qualité de service optimale, et renouvelle annuellement l'audit de la certification NF Habitat Exploitation copropriété.



Beauvais - Quartier Saint-Lucien - Photo Anteale.



EN SAVOIR
PLUS



PRESTATERRE : CONSTRUIRE ET RÉNOVER DANS UNE DÉMARCHE DURABLE ET ENVIRONNEMENTALE

Clésence s'est inscrite depuis de nombreuses années dans **une démarche de développement durable pour la production de ses programmes d'habitat.**

À ce titre, la grande majorité de sa production en logements familiaux est certifiée selon le référentiel NF HABITAT HQE (CERQUAL) ou BEE+ PRESTATERRE.

CLÉSENCE POURSUIT SON PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE ENVERS LES LOCATAIRES

Clésence guide ses locataires vers une meilleure gestion de leur consommation énergétique, favorisant ainsi la préservation des ressources et une approche sobre en énergie. À cet effet, Clésence a lancé le **plan Reflex'Eco Energie** et créé un espace dédié sur son site web, offrant une gamme de ressources utiles, notamment des conseils pratiques et des éco-gestes. Clésence entretient également une communication régulière avec ses locataires via une newsletter, fournissant des informations sur les pratiques de gestion énergétique efficaces pour les aider à réduire leur consommation d'énergie.

EN SAVOIR PLUS



TRANSFORMATION DU SERVICE CLIENTS POUR PLUS DE SERVICES

Clésence, attentive aux besoins de ses locataires, innove en externalisant son centre de service clients depuis septembre 2023. Cette stratégie vise à offrir un support de meilleure qualité et plus flexible, répondant ainsi aux attentes des locataires. Cette initiative **améliore les interactions, anticipe les besoins et résout les problèmes** de manière plus efficace, avec des horaires d'assistance élargis pour plus de commodité.



GESTION LOCATIVE : UNE NOUVELLE SOLUTION DE PAIEMENT AVEC PAYTWEAK : PLUS DE SÉCURITÉ, PLUS SIMPLE ET PLUS RAPIDE

Clésence propose désormais **PAYTWEAK**, une solution de paiement pour les locataires qui reçoivent un lien par email et/ou SMS, évitant ainsi la saisie d'identifiant ou de mot de passe. Cette solution permet un suivi en temps réel des transactions et des paiements, **offrant sécurité pour les locataires et simplification des process pour les équipes de Clésence.**



Inauguration à Saint-Leu d'Esserent (60) - 80 logements - CLCT Architectes et Linkcity - Promoteurs : Bouygues Bâtiment Ile-de-France et Brezillon - Photo Alexis Paoli.



LE LOGEMENT INTERMÉDIAIRE, UNE SOLUTION MÉCONNUE POUR FACILITER LE LOGEMENT DES SALARIÉS

Clésence répond aux défis majeurs de l'emploi et du logement en France en proposant des logements intermédiaires près des zones d'emploi et des transports en commun. Cette offre vise à créer un lien entre emploi et logement, favorisant la mixité sociale et adaptée à divers territoires. **Principalement destinés aux classes moyennes, aux salariés et aux jeunes professionnels dans les régions à forte demande immobilière**, ces logements contribuent au dynamisme économique et à l'attrait des régions. Ils jouent un rôle crucial entre le logement social et le marché immobilier libre.

63%
des logements
attribués
à des salariés
en 2023

Clésence dispose de
942
logements
intermédiaires
(LLI/PLI)

711
logements
intermédiaires
complémentaires
sont en cours
de travaux ou d'études.

2 S'ENGAGER AU-DELÀ DU LOGEMENT : ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

ACCUEIL DE SERVICES CIVIQUES

Clésence a accueilli deux jeunes volontaires du service civique, dans le cadre d'une convention avec l'association **Service Civique Solidarité Séniors**. Leur mission à Saint-Quentin, était de créer du lien intergénérationnel, rompre l'isolement des personnes âgées et favoriser leur bien-être et autonomie. Ils ont organisé des animations, jeux et sorties, développé la vie sociale des séniors, participé à des activités associatives locales, et les ont aidés à utiliser les technologies numériques pour rester en contact avec leurs proches.

EN SAVOIR PLUS



Accueil de services civiques le 28 juin 2023.

ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE

Pour accompagner les ménages impactés par la régularisation annuelle des charges de chauffage collectif, Clésence a développé un formulaire permettant de demander à être recontacté. Ainsi, dans le but de prévenir de la précarisation, les échanges permettent de vérifier et de s'assurer que l'ensemble des droits sont ouverts et **que Clésence n'est pas face à des situations de non-recours.**

SOLI'AL

Soli'Al est une aide, proposée par Action Logement pour accompagner les locataires en situation de fragilité. Ces aides sont exceptionnelles et s'ajoutent en complément de celles de droit commun pour limiter les impayés, les cumuls de dettes et les procédures d'expulsion.



EN SAVOIR PLUS



Sur 2023
489 500 €
d'aides ont été versés
aux ménages éligibles.

PARTENARIAT



SIGNATURE AVEC LA BANQUE DES TERRITOIRES : RÉNOVER PLUS ET CONSTRUIRE PLUS

La Banque des Territoires s'engage davantage avec Clésence en investissant 30 millions d'euros dans des titres participatifs. L'objectif est de soutenir la construction de 1 500 logements supplémentaires, avec un financement moyen de 20 000€ par logement, représentant environ 11% des fonds nécessaires par projet. Cette initiative renforcée favorisera la production de logements tout en préservant les ressources financières pour les projets de rénovation, notamment pour lutter contre les passoires thermiques.

50
points d'accueil
de proximité

150
collaborateurs assurant une proximité
auprès des locataires



Signature avec la Banque des territoires le 4 octobre 2023.

PROPOSER À NOS CLIENTS UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE

Marie-Laure - Locataire.



“ Grâce à la réhabilitation de mon logement et aux nouveaux équipements mis en place, j'ai gagné en confort. Côté chauffage, je consomme beaucoup moins d'énergie car il y a moins de déperditions et cela se sent. ”

Témoignage de **Marie-Laure**,
locataire à Beauvais (60)

DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ

Clésence est déterminée à renforcer son attractivité en tant qu'employeur et bailleur social de choix. Elle investit dans le développement professionnel de ses collaborateurs, favorise un environnement de travail transversal et diversifié, et établit des partenariats stratégiques avec d'autres acteurs du secteur. Cette approche lui permet de renforcer sa position sur le marché.

1 FAIRE GRANDIR CHAQUE COLLABORATEUR

REMISE DE DIPLÔME « MANAGER RESPONSABLE D'ÉQUIPE »

Après une période de formation, des managers de Clésence ont obtenu leur diplôme de certification « **Manager - Responsable d'Équipe** » avec succès. Cette expérience enrichissante leur a permis d'acquérir des compétences solides en leadership et en accompagnement d'équipe, les préparant ainsi à soutenir les décisions stratégiques de l'entreprise. Ces nouvelles compétences feront une réelle différence dans leur parcours professionnel.



Remise de diplôme aux managers en juillet 2023.

LUMIÈRE SUR LES AGENTS DE PROXIMITÉ

Acteurs du logement social, gardien-régisseurs, agents de proximité, responsables d'agence, locataires, associations partenaires... Ils incarnent au quotidien la proximité au service des locataires.

Ces métiers sont essentiels au bon fonctionnement de Clésence et permettent d'anticiper les futurs besoins des locataires et pérenniser l'innovation sociale.

Pour rendre hommage à toutes ces personnes, Clésence a lancé sa campagne de proximité. Pendant plusieurs mois, des portraits de ces agents de l'ombre ont été dressés.

DÉCOUVRIR
LES PORTRAITS





Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées en novembre 2023.

DUODAY

Pour la deuxième année, Clésence a eu le plaisir d'accueillir des collègues d'un jour à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées au siège de Saint-Quentin et l'agence de Saint-Quentin.

Au programme de cette journée : découverte des métiers, participation active, immersion en entreprise.

Cette initiative mondiale vise à favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap sur le marché du travail. C'est une occasion unique pour les employeurs et les personnes en situation de handicap de collaborer et de promouvoir une société plus inclusive.

2 CLÉSENCE POURSUIT SA TRANSFORMATION

OBTENTION DE LA DOUBLE CERTIFICATION : ISO 9001 ET ISO 14001

Le 11 juillet 2023 Clésence a obtenu les certifications ISO 9001 et 14001 : une réussite rendue possible grâce à l'effort collectif et qui témoigne de l'engagement, du travail et des performances de tous les collaborateurs.

La norme ISO 9001 établit les critères pour un système de management de la qualité efficace, tandis que la norme ISO 14001 définit les critères pour un système de management environnemental.

Ces normes permettent de démontrer **l'engagement de Clésence envers la qualité et l'environnement**, et d'améliorer continuellement ses performances dans ces domaines.

Elles sont une preuve de la volonté de Clésence à fournir des produits et des services de meilleure qualité.



3 DES OUTILS DÉVELOPPÉS SUR MESURE



L'équipe de Gesprojet.

GESPROJET

Clésence a récemment adopté le logiciel Gesprojet comme outil de pilotage transversal. Une équipe dédiée a travaillé en étroite collaboration avec les utilisateurs et les équipes de Gesprojet pour personnaliser l'outil selon les besoins spécifiques de Clésence. Ainsi, **Gesprojet centralise toutes les données des opérations et permet de piloter l'ensemble des projets, de la conception des programmes jusqu'au suivi budgétaire.**

Les avantages de cet outil sont nombreux : il améliore le pilotage des opérations à tous les niveaux, simplifie la gestion des ressources humaines et financières, offre une vision globale de toutes les opérations et rationalise le processus de validation des factures.

DIGIBAIL, SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES, GAIN DE PAPIER ET DE TEMPS

Afin de répondre à un changement croissant des pratiques et pour réduire notre impact carbone, **Clésence développe la signature électronique des baux avec l'outil DIGIBAIL.** Cette démarche permet également aux locataires de gagner du temps, des coûts de déplacement et permettra d'assurer le dépôt de leurs attestations d'assurance.



4 BOOSTER L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS

ACCUEIL D'ALTERNANTS

Tous les ans, **Clésence a le plaisir d'accueillir des alternants sur l'ensemble de ses territoires et dans différents métiers,** comme : l'informatique, la communication, la maîtrise d'ouvrage, la vente...

En 2023,

9

nouveaux alternants
ont rejoint Clésence



DÉCONSTRUCTION DES ANCIENS BUREAUX À COMPIÈGNE

D'ici 2025, les anciens bureaux de l'établissement de Compiègne vont faire place à une construction moderne de 4 400 m². Si son siège social est situé à Saint-Quentin, l'établissement de Compiègne reste essentiel, abritant diverses équipes et fonctions clés de l'entreprise. Ces nouveaux locaux offriront un cadre de travail moderne pour plus de 150 employés.

La requalification du site s'inscrit dans une approche d'économie circulaire, avec une réutilisation partielle des matériaux de l'ancien établissement dans la construction du nouvel édifice et le recyclage des autres matériaux par une ressourcerie locale. Le projet vise également à obtenir les certifications HQE BD et Label OS MOZ, visant à améliorer le cadre de travail et à assurer une régulation thermique passive.



Déconstruction de la pyramide de la ZAC à Compiègne (60).



Perspective architecturale du futur établissement de Compiègne
Cabinet d'architectes : MAES - Promoteur : Kaufman & Broad.

ALLER PLUS LOIN AVEC L'UNIVERSITÉ DE L'HABITAT BY CLÉSENCE

Clésence s'engage à renforcer constamment le développement professionnel de ses collaborateurs. « L'Université de l'Habitat by Clésence » constitue une plateforme essentielle pour le partage de savoir et la professionnalisation des équipes. Pour élargir son offre de formation, Clésence a développé des modules en e-learning conçus par des formateurs internes. Elles enrichissent un catalogue de formations et facilitent l'intégration des nouveaux collaborateurs grâce à un parcours d'apprentissage structuré et accessible dès leur arrivée.



Clésence s'engage à transformer son organisation pour développer les compétences de ses collaborateurs en mettant en place des stratégies et des formations ciblées. Ainsi, nous préparons nos équipes à relever les défis de demain et à contribuer activement à notre succès collectif.

Marjorie MAHÉ,
Directrice des Ressources Humaines

15
contrats d'alternance

29
stages en entreprise

26
mobilités au sein
du groupe

43
nouveaux collaborateurs



Clésence 

Groupe ActionLogement

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



www.clesence.fr