

Clésence 

Groupe ActionLogement

**DPEF**

Déclaration  
des Performances  
Extra Financières

Edition 2023



# PRÉAMBULE

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est au cœur de notre préoccupation et c'est dans cette optique que Clésence a engagé, depuis 3 ans, la production de cette Déclaration des Performances Extra Financière (DPEF).

Afin d'améliorer la pertinence de notre DPEF, nous avons mené une démarche de consultation de nos principales parties prenantes avec l'aide d'un cabinet spécialisé. Ainsi, c'est **plus de 900 personnes ou collectifs qui ont été sollicités en 2022 et 2023**. Cette démarche, que nous avons détaillée en annexe de ce rapport, a permis de mettre en évidence quatre principaux enjeux, auxquels sont venus se greffer deux autres enjeux considérés comme prioritaires pour notre organisation.

Clésence fait donc le choix de se concentrer sur **six enjeux prioritaires** pour ses parties prenantes et continue à poursuivre la construction de sa démarche RSE.

La DPEF comprend pour chacun de ces enjeux **une présentation de la politique, les engagements et les objectifs associés**, puis **une présentation des actions qui ont été menées pour y répondre** et **enfin des indicateurs de performance** permettant de mettre en lumière la performance de nos activités.

Cette DPEF a fait l'objet de la vérification de la sincérité des données qui y figurent par un Organisme Tiers Indépendant (OTI), rapport OTI que vous retrouverez en annexe.

Nous considérons que la DPEF est une véritable opportunité pour Clésence de conduire et de piloter une démarche RSE proche des attentes de nos parties prenantes.



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

**Clésence**   
Groupe ActionLogement

# SOMMAIRE

Contexte 2023 \_\_\_\_\_ 4

1

**Présentation de Clésence et de son modèle d'affaires** \_\_\_\_\_ **5**

Notre identité \_\_\_\_\_ 6

Notre modèle d'affaire schématique \_\_\_\_\_ 8

2

**Notre projet d'entreprise et nos enjeux prioritaires** \_\_\_\_\_ **9**

Nos 4 engagements (Horizon 2025) \_\_\_\_\_ 10

Nos enjeux prioritaires \_\_\_\_\_ 11

3

**Nos enjeux prioritaires en détail** \_\_\_\_\_ **12**

Qualité de la relation de service \_\_\_\_\_ 13

Prise en compte des besoins des locataires \_\_\_\_\_ 16

Capacité d'innovation et partenariale \_\_\_\_\_ 19

Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement \_\_\_\_\_ 22

Gestion des emplois et des compétences \_\_\_\_\_ 25

Implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes \_\_\_\_\_ 28

4

**Annexes** \_\_\_\_\_ **31**

# CONTEXTE 2023

## 1. L'ENVOLEE DES PRIX DES MATERIAUX ET DES MATIERES PREMIERES

Après une première crise liée au redémarrage rapide de l'économie mondiale à la fin de l'automne 2020, puis une deuxième crise déclenchée par l'envolée des prix de l'énergie à la fin de l'été 2021, une troisième crise puissante sur les matériaux du BTP s'observe depuis le déclenchement de la guerre en Ukraine, le 24 février 2022.

Le phénomène se confirme en 2023 avec un Indice du Coût de la Construction en augmentation de 3,39% en 1 an (2 106 au 31/12/2023 contre 2 037 au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023: source INSEE).

Cette situation a évidemment des conséquences immédiates sur l'équilibre financier nos projets immobiliers en cours et à venir et sur notre capacité à produire plus vert.

## 2. UNE AUGMENTATION DES TAUX D'INTERETS

Le livret A est notre principale source de financement et le coût de notre emprunt varie selon l'évolution de son taux. En 2022, le livret A est passé en février 2022 à 1 %, puis en août 2022 à 2% et continue sa progression sur 2023 avec une augmentation à 3 % en février. Le taux du livret A a été maintenu à 3% pendant l'exercice 2023 et sera maintenu à ce taux au moins jusqu'en janvier 2025.

Ce niveau élevé de taux du livret A réduit considérablement notre capacité à créer de la réserve qui sert à son tour à soutenir notre effort de construction.

*Clésence agit au quotidien pour atténuer au maximum ces phénomènes afin d'assurer la pérennité de notre activité et le soutien de nos locataires.*

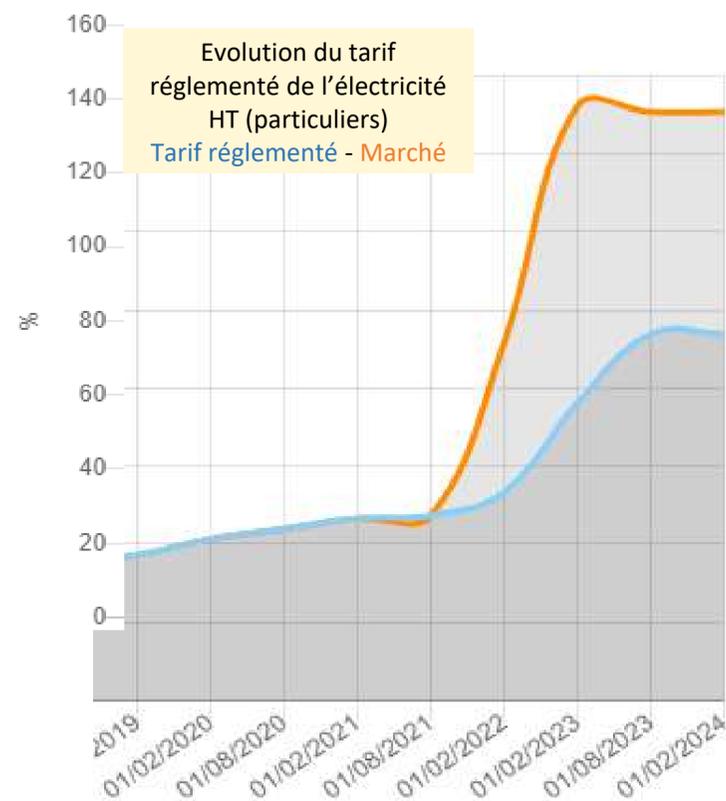
## 3. UNE HAUSSE SENSIBLE DU NIVEAU DES CHARGES LOCATIVES

Les coûts des énergies se sont envolés depuis 2021. Malgré un bouclier tarifaire qui a permis de limiter l'augmentation des coûts à 4 % en 2022 pour les ménages. Sur 2023 ses derniers ont subi une nouvelle augmentation de leurs factures avec un le bouclier tarifaire relevé à 15% dans une période où les coûts sur le marché ont plus que doublés.

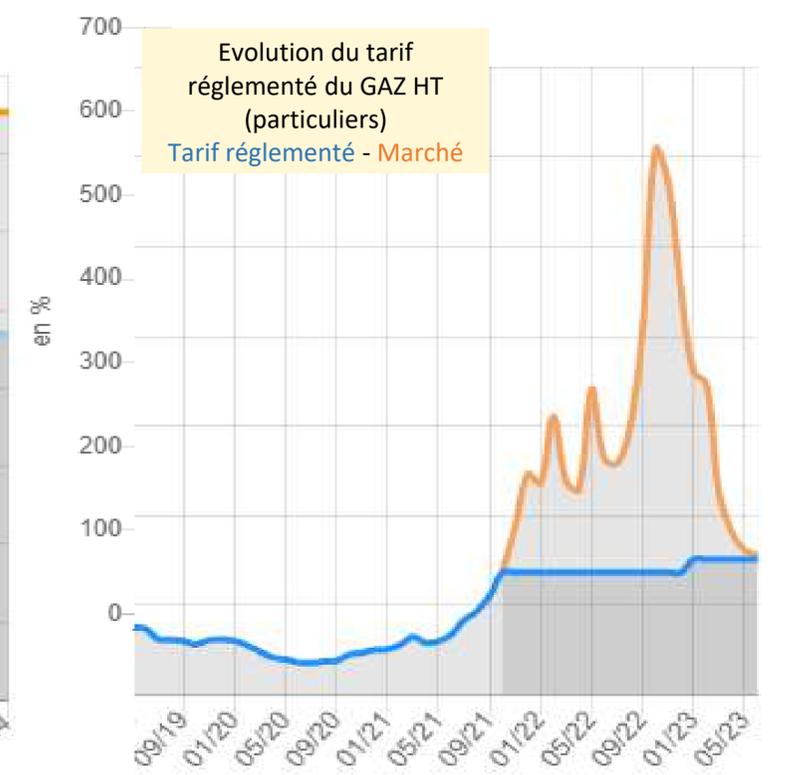
### A quoi faut-il s'attendre en 2024?

Concernant l'électricité, la CRE (Commission de régulation de l'énergie), a revu à la hausse ses tarifs. Ainsi, avec la suppression du bouclier tarifaire, le tarif de base augmente de 8,6% dès février 2024.

Concernant le gaz, malgré une stabilisation du marché sur les 2 premiers mois de l'année 2024, les spécialistes estiment qu'il faut s'attendre à des augmentations, notamment avec la progression de près de 96% de la taxe « accise sur le gaz » représentant environ 10% de votre facture.



Source : Selectra



Graphique: Selectra - Source: Selectra



# PRÉSENTATION DE CLÉSENCE ET DE SON MODÈLE D'AFFAIRES

# 1.1 NOTRE IDENTITÉ

Implantée dans les Hauts-de-France et issue de la fusion de 3 filiales d'Action Logement, Clésence est aujourd'hui :

**4<sup>ème</sup> opérateur**  
de l'habitat social au niveau régional

**4<sup>ème</sup> filiale ESH**  
d'Action Logement en France

Avec un patrimoine **de près de 50.000 logements**, Clésence, filiale d'Action Logement, a pour vocation première de loger les salariés d'entreprises et les familles modestes dont les ressources ne permettent pas toujours de disposer d'un logement adapté dans le parc privé.

En parallèle, la marque Clésence AlterEgo et Clésence Aqize visent à compléter l'offre résidentielle et à co-construire avec les partenaires et collectivités des logements sur mesure, évolutifs et durables pour accompagner les différents parcours de vie mais également de faciliter l'accession sociale à la propriété dans un contexte difficile et notamment par le biais du Bail Réel Solidaire (BRS).

Partenaire clé de la vitalité des territoires, Clésence est aux côtés des acteurs locaux pour dynamiser le lien emploi/logement. S'inscrivant dans l'économie sociale et solidaire, l'ESH est un partenaire de confiance, responsable et engagé qui déploie ses savoir-faire pour répondre aux besoins des salariés, des entreprises et des collectivités locales.



*Clésence participe  
à l'effort de construction  
avec une production  
ambitieuse d'environ  
3 000 logements/an*

# Clésence, 3 territoires pour plus de proximité

2 Régions  
9 Départements  
400 Communes



# 1.2 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES SCHÉMATIQUE



## RESSOURCES 1<sup>er</sup> janvier 2023

### PATRIMOINE

48 761 logements  
43 065 logements familiaux  
5 696 équivalents logements en  
logements thématiques \*

### HUMAIN

670 collaborateurs en CDI/CDD \*\*  
22 % de personnel de proximité \*\*\*  
29 collaborateurs en situation de  
handicap

### ORGANISATION

Approche territoriale forte :  
3 territoires,  
400 communes,  
50 points d'accueil

### FINANCES

907 M€ de capitaux propres  
38 M€ de trésorerie nette  
*Ressources obtenues sur 2023*  
94 M€ de recapitalisation  
432 M€ d'emprunts obtenues  
32 M€ de subventions obtenues

## PROJET D'ENTREPRISE HORIZON 2025

- Grandir en responsabilité
- Innover toujours et encore
- Proposer à nos clients une  
expérience réussie
- Impliquer nos collaborateurs  
pour développer notre  
attractivité

## ACTIVITÉS MENÉES

- Concevoir des logements  
durables
- Proposer une offre adaptée  
aux clients et aux territoires
- Entretien durablement notre  
parc existant
- Assurer une qualité de service

## CRÉATION DE VALEUR 31 décembre 2023

### ENVIRONNEMENTALE

1 646 logements ayant bénéficié  
d'une réhabilitation thermique.  
40 % de logements en étiquettes  
A,B,C  
95 % logements neufs NF Habitat ou  
Prestataires  
3,4 tonnes de papiers recyclés

### RESSOURCES HUMAINES

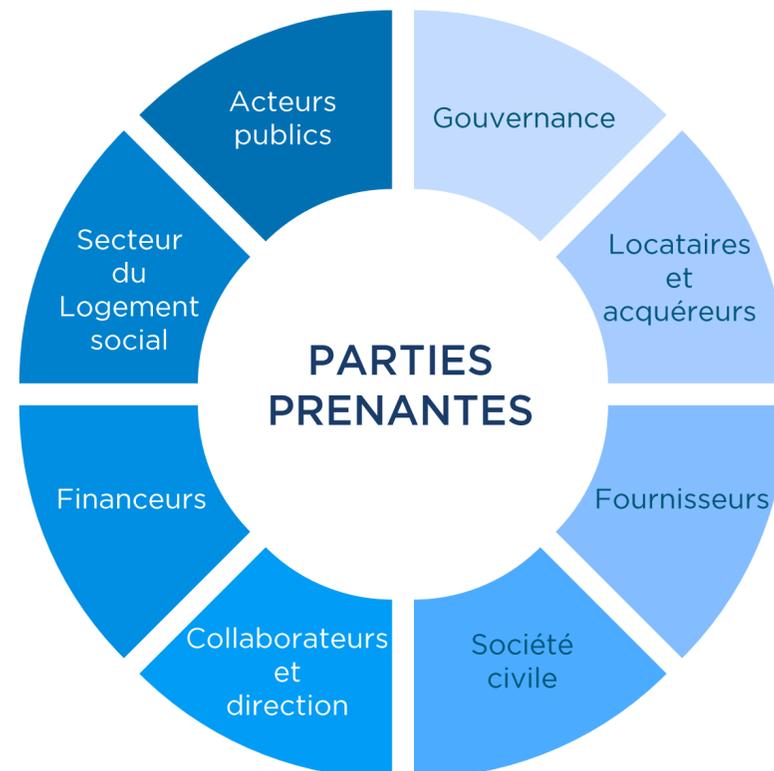
127 recrutements  
655 salariés formés  
12 825 heures de formation  
Index H/F : 93/100

### TERRITOIRES ET HABITANTS

1 753 logements construits  
248 ventes de logements  
5 743 logements attribués  
79,3% de satisfaction client

### ÉCONOMIQUE

224 M€ de loyers nets quittancés  
21 M€ d'autofinancement  
25 M€ de plus-values de cession  
485 M€ d'investissements bruts



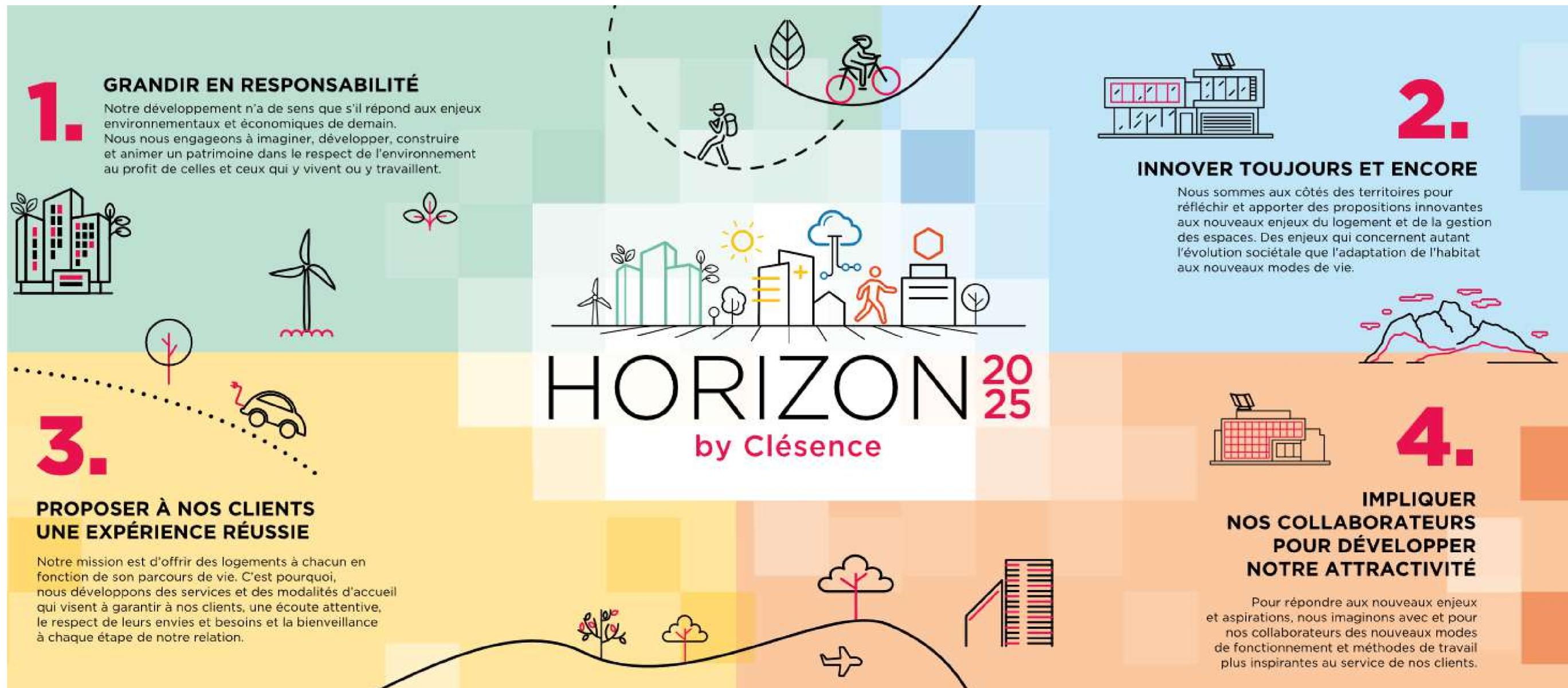


# NOTRE PROJET D'ENTREPRISE ET NOS ENJEUX PRIORITAIRES

## 2.1 NOS 4 ENGAGEMENTS (HORIZON 2025)

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...

C'est pourquoi Clésence a choisi de lancer un grand projet d'entreprise fédérateur et collaboratif pour répondre à ses responsabilités.



## 2.2 NOS ENJEUX PRIORITAIRES

### 1. GRANDIR EN RESPONSABILITE

Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement

Implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes

### 3. PROPOSER A NOS CLIENTS UNE EXPERIENCE REUSSIE

Qualité de la relation de service

Prise en compte des besoins des locataires

### 2. INNOVER TOUJOURS ET ENCORE

Capacité d'innovation et partenariale

### 4. IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DEVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITE

Gestion des emplois et des compétences

*La méthode retenue pour la détermination des enjeux prioritaires est détaillée en annexe du présent rapport.*



**NOS ENJEUX PRIORITAIRES  
EN DÉTAIL**

# 3.1 QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

Afin de proposer à nos clients une expérience réussie, Clésence s'est engagée dans une démarche visant à assurer une qualité de service adaptée à chacun. Cela passe notamment par une bonne communication, une organisation sensible à la qualité de service et une proximité de la part des équipes.

## NOS ACTIONS



### UNE CERTIFICATION ISO 9001 OBTENUE

Le cadre de la norme ISO 9001 est parfaitement adaptée à la préservation de la qualité de service, car elle nous impose de régulièrement nous challenger sur notre performance et de mettre en œuvre des actions permettant sans cesse d'améliorer notre organisation et nos services.

Clésence a réussi son examen de passage en juillet 2023 en obtenant cette certification.

### DES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE DEPUIS 2021

Issus du groupement Action Logement Immobilier, ces derniers nous engagent sur différentes thématiques fortes qui sont :

- L'emménagement réussi ;
- La joignabilité et l'écoute ;
- L'accompagnement des locataires à tous les moments de leurs vies (mobilité professionnelle, difficultés financières, handicap...)
- Les nouveaux services numériques ;
- L'amélioration continue.

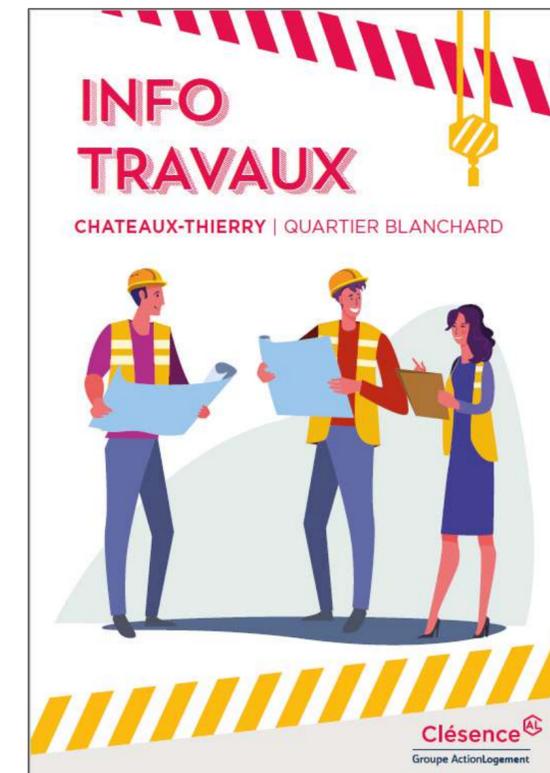
### UNE MAINTENANCE ASSURÉE 7J/7 ET 24H/24

Chez Clésence nous avons mis en place des dispositifs permettant d'assurer à tout moment la continuité des services. Cela passe notamment par :

- Un centre de relation client
- Un prestataire assurant la continuité des prises d'appels pendant les horaires de nuit
- Un dispositif d'astreinte au niveau des équipes de Clésence

### UNE PROXIMITÉ DES ÉQUIPES

Avec nos agences, bureaux de proximité et antennes, c'est 50 points d'accueil de proximité que nous mettons à disposition de nos locataires sur 9 départements. A ceci s'ajoute environ 150 collaborateurs assurant une proximité auprès de nos locataires.



### UNE COMMUNICATION DE CHANTIER ADAPTÉE

Afin d'accompagner au mieux nos locataires tout au long des opérations de réhabilitations, Clésence a mis en place courant 2022 une stratégie de communication à chaque étape de la vie des chantiers :

- Phase relogement : Un dépliant et un mini-film communiqué par SMS
- Phase concertation - consultation : une brochure et un mini-film INFO TRAVAUX propre à chaque opération et un kit de vote
- Début des travaux : Guide pratique des travaux propre à chaque opération
- Période de travaux : Un magazine travaux propre à chaque opération
- Réception : Témoignages de locataires et des animations sur les nouveaux équipements

# 3.1 QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

## NOS OUTILS DE MESURE

Selon l'enquête de satisfaction des locataires 2020, **80,3%** des locataires étaient satisfaits de la relation et le contact avec Clésence.

### La relation, le contact avec le bailleur

Moyenne = 7,4

Tout à fait	2122	48,6%	] 80,3%
Plutôt	1385	31,7%	
Plutôt pas	423	9,7%	
Plutôt pas du tout	433	9,9%	
<b>TOTAL</b>	<b>4363</b>	<b>100%</b>	



Selon l'enquête de satisfaction des locataires 2023, **78,8%** (contre 80,5% sur l'enquête 2021/2022) des locataires sont satisfaits des canaux de communications (tout canal confondu). Nous prenons en considération le recul de cet indicateur pour faire évoluer nos pratiques, notamment en modifiant notre espace extranet locataires et en externalisant notre centre de relation client au profit d'un partenaire spécialisé dans ce domaine. Notons que la satisfaction globale sur l'information et la communication atteint **80,5%** sur notre enquête 2023.

**OBJECTIF**  
**80 %**  
minimum  
de satisfaction  
sur tous les  
canaux de  
communication

Les canaux d'échange	réponses effectives	Pas du tout satisfait (en %)	Peu satisfait (en %)	Assez satisfait (en %)	Très satisfait (en %)	Satisfaits 2023	Satisfaits 2021
Q31. Les échanges avec les équipes de proximité / le gardien	107	8,4	4,7	23,4	63,6	86,9%	85,8%
Q32. Les échanges lors des visites à l'agence	497	8,9	7,8	37,6	45,7	83,3%	86,5%
Q33. Les échanges au téléphone	3271	9,5	10,5	43,9	36,1	80,0%	80,5%
Q34. Les échanges via l'Extranet client	176	17,0	8,0	40,3	34,7	75,0%	82,6%
Q35. Les échanges par mail/courriel	692	17,9	10,8	40,0	31,2	71,2%	75,2%
Q36. Les échanges par courrier	153	19,6	8,5	39,9	32,0	71,9%	82,6%
L'information & la communication	réponses effectives	Pas du tout satisfait (en %)	Peu satisfait (en %)	Assez satisfait (en %)	Très satisfait (en %)	Satisfaits 2023	Satisfaits 2021
Q37. L'information & la communication	4384	9,1	10,4	47,1	33,4	80,5%	

Moyennes : 78,8% 80,5%

# 3.1 QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

## PARLONS DE DEMAIN

### RENFORCER L'IMPLICATION DE NOS COLLABORATEURS À LA SATISFACTION CLIENT

Après une campagne de formation à grande échelle au travers notamment de e-learning, nous continuons nos communications et notre intégration des objectifs de satisfaction client dans nos pratiques et notre stratégie. Cela se formalise par des indicateurs de performance spécifiques à chaque métier.

### UN EXTRANET LOCATAIRE DESTINÉ À DEVENIR UNE ZONE PRIVILÉGIÉE DE PARTAGE

L'extranet locataire permet à nos locataires de consulter ou collecter leurs documents (bail, quittances, etc), de disposer d'informations sur nos services et facilite la gestion des sollicitations. Nous souhaitons accentuer l'utilité de cette plateforme en:

- En travaillant sur son accessibilité sur tous les types de supports numériques ;
- En intégrant la solution d'inclusion Lisio qui permet notamment de faciliter la lecture aux personnes mal voyantes ;
- D'élargir cet espace à nos futurs locataires (attributaires) pour faciliter leurs démarches administratives jusqu'à leur entrée dans les lieux ;
- De mettre en place le paiement en ligne du dépôt de garantie ;
- De mettre en place un dispositif de « Web call back », qui permet aux locataires de demander à être rappelé par nos services.

### RENFORCER LA COMMUNICATION SUR LES CHANTIERS

Afin d'améliorer la communication sur les chantiers, des ateliers vont être organisés avec les parties prenantes (locataires, collectivités, entreprises, équipes Clésence,...) pour déterminer quels seraient les meilleurs moyens de communication.

### DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION À LA RÉCEPTION DE TRAVAUX

Afin de mesurer la satisfaction des locataires sur la qualité des travaux, l'expérience du locataire pendant la période des travaux et la qualité des communications travaux, nous prévoyons de mettre en place une enquête client sur tous nos chantiers de réhabilitation.

### OPTIMISER ET SUIVRE LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Clésence a réduit les canaux de communication, afin d'assurer un traitement identique, quel que soit le locataire ou la demande. Afin de suivre et d'optimiser la performance du traitement des sollicitations, Clésence a mis en place des indicateurs de suivi des délais de traitement des sollicitations par famille.



## 3.2 PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES LOCATAIRES

Afin de proposer à nos clients une expérience réussie, Clésence s'est engagée dans une démarche d'adaptation de son offre de logement et de ses services aux besoins de ses locataires.

### NOS ACTIONS

#### MAÎTRISER NOS QUITTANCES

Face à l'envolée des prix courant 2022, Clésence a décidé de limiter l'augmentation de ses provisions mensuelles de charges à 60 € pour le chauffage et 45 € pour l'électricité.

Le but était d'atténuer l'impact de l'envolée des prix sur le pouvoir d'achat des locataires les plus impactés. Nous les avons accompagnés dans un même temps vers des dispositifs de soutien pour les aider à payer leurs factures (Sol'iAIDE, Fonds Energie, ...).

Nous pouvons estimer avoir correctement anticiper l'évolution du coût des énergies, puisque seuls 2% des locataires ont vu leurs provisions augmenter sur l'exercice 2023.

#### AGIR SUR LA RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE POUR LIMITER L'IMPACT DE L'AUGMENTATION DES COÛTS

Toujours conscient de l'incidence de l'augmentation des coûts de l'énergie, Clésence a entamé depuis 2021 un ambitieux programme de réhabilitation énergétique.

L'objectif est d'éradiquer en premier lieu nos logements les plus énergivores (étiquettes F&G), puis d'agir sur nos logements afin d'atteindre une performance « C » à fin 2030.

A titre d'exemple,  
un logement classé G  
avant réhabilitation, puis  
C après réhabilitation  
permet à un foyer de  
**réduire sa  
consommation de  
35 % à 50%\***

#### UN GUIDE NOS ÉCO-LOCATAIRES

Pour aider les locataires à bien vivre dans leur logement tout en adoptant des « réflexes verts » et un comportement citoyen, notre « Guide Vert » comporte des conseils, des astuces, des idées pour réduire les consommations énergétiques tout en pensant aux générations futures.

Ce guide contient aussi des conseils visant la prévention des risques naturels, de nombreuses informations pour développer ses connaissances : des aléas et des risques naturels, des règles de vigilance et des systèmes d'alerte, des bonnes pratiques et réflexes à adopter au quotidien et enfin, des moyens de se préparer aux situations d'urgence.

#### FACILITER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DE NOS LOCATAIRES

Clésence s'est associée à Papernest pour simplifier et faciliter la vie de ses locataires lors de leur déménagement. 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, box internet, mobile...

Grâce à une sélection de nombreux fournisseurs, Papernest propose des offres à la fois complètes et adaptées à chaque besoin.

#### DE NOUVEAUX PARTENARIATS POUR ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES FACE À L'ENVOLEE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Clésence a signé un partenariat pour soutenir ses locataires les plus fragiles face à l'envolée des prix de l'énergie avec EDF, afin de les mettre en relation avec des structures de médiation sociale chargées de les accompagner face aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

# 3.2 PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES LOCATAIRES

## NOS OUTILS DE MESURE

Selon la dernière enquête de satisfaction biennale, la **satisfaction globale des locataires** est en recul par rapport aux précédentes enquêtes.

Soucieux d'inverser cette tendance, Clésence a lancé plusieurs actions pour y remédier:

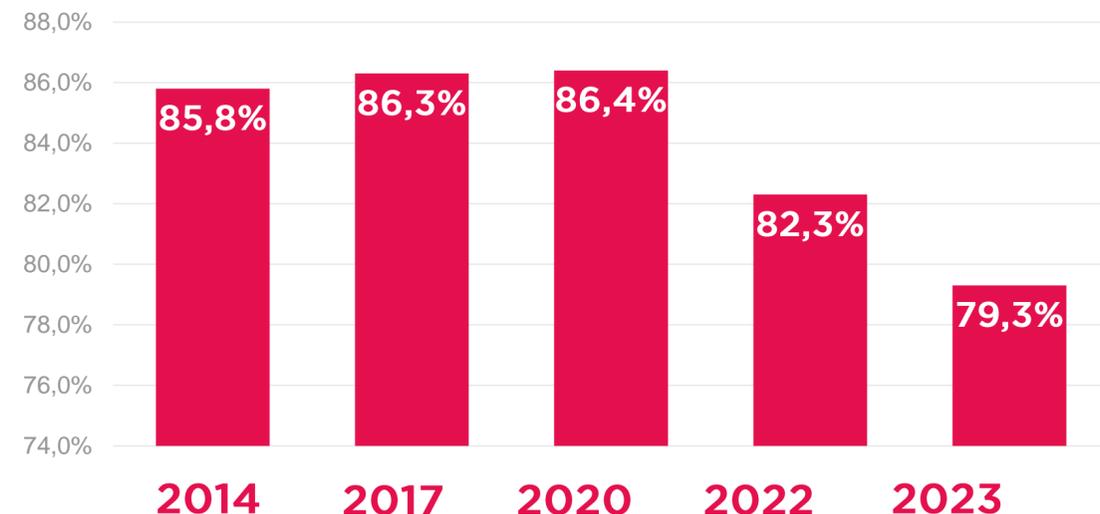
- L'externalisation de notre centre de relation client: Avec le support de plusieurs cabinets de conseils, Clésence a adopté la stratégie d'externaliser son CRC pour transmettre cette fonction à des équipes spécialisées et en capacité de gérer un flux plus significatif. Cette démarche a été lancée en septembre 2023 et nécessite du temps pour donner des effets positifs et mesurables.
- Un projet de réorganisation de nos services internes afin de remettre la satisfaction de nos clients au centre de nos préoccupations.
- Une démarche ISO 9001 entamée dès 2022, pousse notre organisation à améliorer continuellement ses méthodes et bonnes pratiques.
- La conception d'un nouveau marché pour rendre plus efficace l'intervention des prestataires sur l'entretien courant des logements.

Par ailleurs, l'enquête sur les nouveaux entrants menée sur l'ensemble de l'exercice 2022 met en évidence **un taux de satisfaction globale de 88%** contre 87% en 2021.

Cette bonne performance est liée à nos processus d'attribution et d'entrée dans les lieux qui ont démontrés leurs efficacités.

**OBJECTIF**  
**84 %**  
minimum  
de satisfaction  
globale  
d'ici 2025

**ENQUÊTE BIENNALE 2023 : TAUX DE SATISFACTION GLOBAL**



**ENQUÊTE ANNUELLE 2022 SUR LES NOUVEAUX ENTRANTS**



**ENQUÊTE ANNUELLE 2021 SUR LES NOUVEAUX ENTRANTS**



# 3.2 PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES LOCATAIRES

## PARLONS DE DEMAIN

### UNE AGENCE QUI POURSUIT SA TRANSFORMATION

Afin de répondre aux besoins des locataires Clésence a entamé en 2023 son projet de transformation des services de proximité. L'objectif est bien entendu de mieux répondre aux besoins de nos locataires. Il reste à ce jour 3 axes dont nous attendons les effets dès 2024 :

- Une solution qui permettra à notre client d'être acteur dans ses démarches ;
- Un travail de fond pour optimiser l'efficacité des canaux de communication ;
- La transformation de nos services de proximité pour qu'ils soient adaptés aux nouveaux modes de fonctionnement.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES VERS UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE LEUR CONSOMMATION

Avec la **signature d'un partenariat avec la société TIKO**, Clésence propose à ses locataires pourvus d'un équipement de chauffage électrique de boîtiers électroniques permettant **d'optimiser leur consommation**. Ces boîtiers, fournis et posés gratuitement par notre partenaire, permettent de programmer vos équipements pour chauffer dans les horaires d'occupation du logement et permettent **d'économiser jusqu'à 25% de consommation**.

### PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE ENVERS LES LOCATAIRES

Il est de notre responsabilité de bailleur social **d'accompagner nos locataires dans leurs consommations** avec l'objectif de leur permettre de mieux maîtriser celles-ci et ainsi de protéger leurs ressources. Clésence a donc mis en place un dispositif spécifique : **le plan Reflex' Eco Energie** visant à s'inscrire dans la démarche nationale de sobriété énergétique. Pour cela, un espace dédié a été créé sur le site web de Clésence, il contient de nombreuses informations, des conseils, des actus, des éco gestes...



Ces informations sont parfois ciblées en fonction du type de patrimoine et du type de chauffage dont bénéficient nos locataires afin d'être en adéquation avec leur réalité quotidienne. Il est primordial pour Clésence de prendre en considération l'état de son patrimoine afin de communiquer des messages cohérents et en phase avec la réalité des locataires.

Tous les mois, les locataires qui ont renseigné leur adresse mail, reçoivent une newsletter. Les contenus sont également envoyés par le biais de SMS et publiés sur les réseaux sociaux.

## 3.3 CAPACITÉ D'INNOVATION ET PARTENARIALE

Notre secteur d'activité est en perpétuelle évolution et Clésence se doit d'innover toujours et encore. C'est selon nos parties prenantes une attente forte de nos partenaires. L'innovation passe par de nouveaux modes de construction, des solutions inédites de logements ou proposer des lieux de vies plus en lien avec nos modes de vie.

### NOS ACTIONS

#### UNE NOUVELLE FORME D'HABITAT SOLIDAIRE

En partenariat notamment avec Marianne Solidarités et Demeures de Louise, spécialistes du lien social, Clésence s'engage dans la construction dans cette nouvelle forme d'habitat. L'innovation de ce concept porte sur la création de logements autour d'un lieu de vie incluant notamment des animations et favorisant le partage entre voisins. Plus qu'un toit, il s'agira d'un lieu de vie convivial, inclusif, animé par le bien vivre ensemble et ouvert sur la ville.

A titre d'exemple Clésence prévoit la réception de 84 logements dans le cadre du programme AGORA situé en plein cœur de Lille (à proximité de la gare).

#### LA CONSTRUCTION MODULAIRE

Au-delà de l'intérêt novateur d'une telle méthode de construction, c'est également l'occasion de participer à l'économie circulaire en utilisant d'anciens containers maritimes, de gagner en rapidité de construction et d'accompagner l'insertion professionnelle grâce à notre contrat avec Adéli Eco Habitat.

#### DES LOGEMENTS ADAPTÉS À NOS 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 » de nos 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 sera construite sur Roubaix et comportera 81 chambres. Les premières livraisons sont prévues dès 2024.

#### VISITER SON FUTUR LOGEMENT DE SON CANAPÉ

Avec l'application Envisite.fr, nous permettons aux demandeurs de logements de visiter à distance nos biens vacants. Cette application nous permet d'optimiser la commercialisation de nos logements en réduisant le temps passé pour nos équipes et nos potentiels locataires. En 2023, c'est 416 visites virtuelles contre 224 en 2022, qui ont été mises en ligne.

#### UN ACCOMPAGNEMENT SUR L'ACCESSION

Fin 2022, Clésence a lancé sa marque Clésence Aqize avec pour signature « Simplifions l'accession ». En complément d'Action Logement qui aide les clients dans leurs projets d'accession à la propriété et montage financier de leur dossier, d'autres solutions ont été étudiées pour accompagner les futurs propriétaires au plus près de leurs besoins. Pour conseiller au mieux les clients dans leur projet acquisition, des solutions de financement adaptées sont proposées par Clésence grâce aux partenariats mis en place avec la Caisse d'Épargne et la Banque Postale.

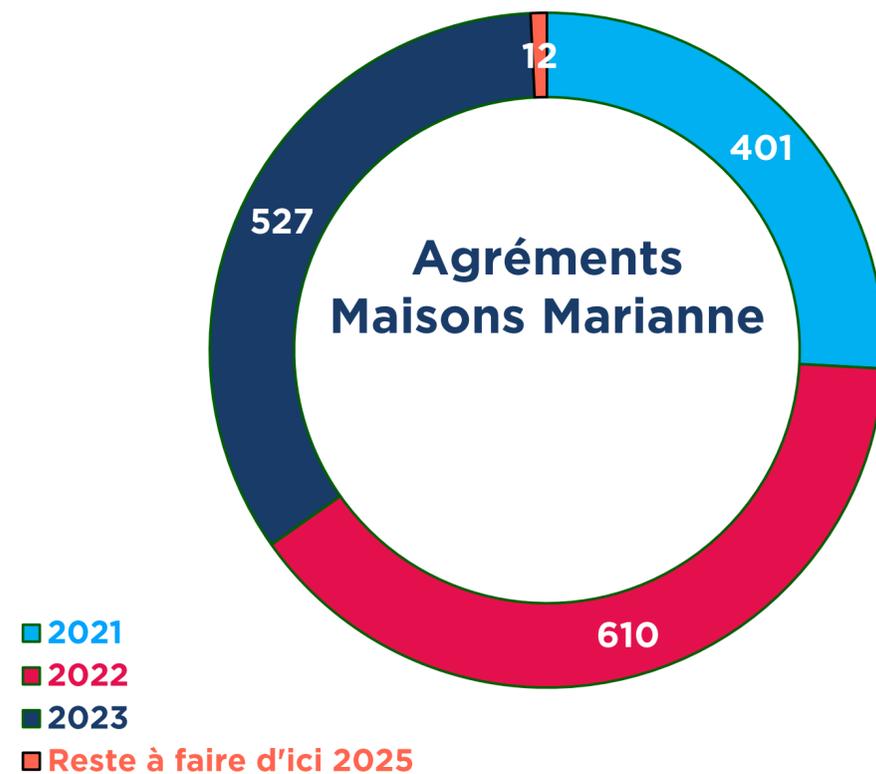


# 3.3 CAPACITÉ D'INNOVATION ET PARTENARIALE

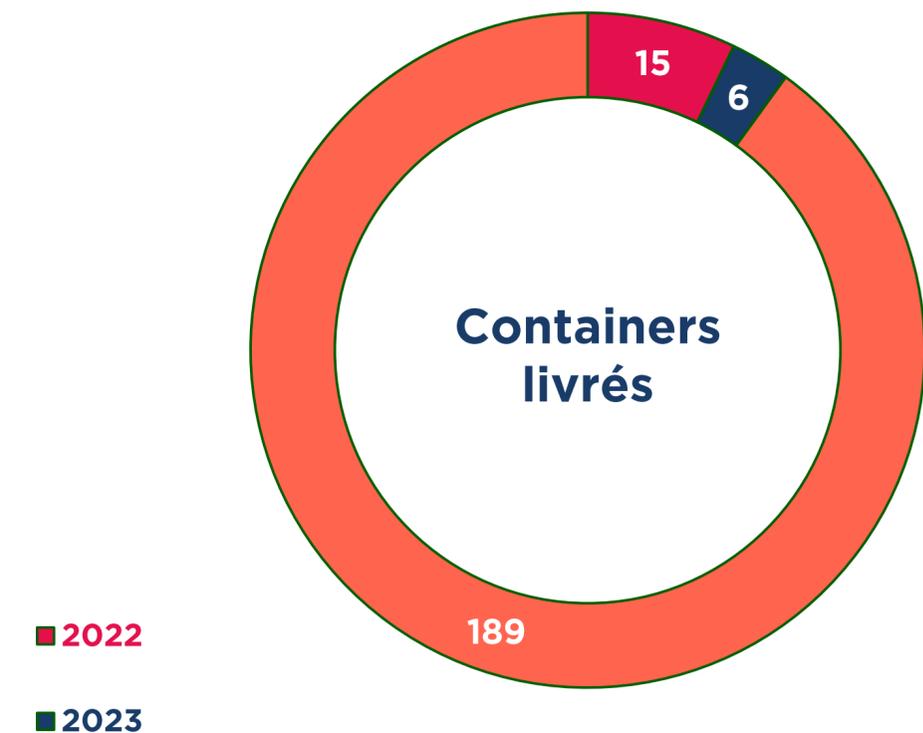
## NOS OUTILS DE MESURE

Avec notre partenaire Marianne Solidarité, nous avons fixé un objectif de construction de **1 550 logements d'ici 2025**.

Avec notre partenaire Adéli Eco Habitat, nous avons fixé un objectif de **construction de 210 logements d'ici 2025**. Comme toute démarche d'innovation, les freins techniques peuvent être nombreux, ainsi, la mise en adéquation de ce mode de construction moderne et flexible avec les normes de constructions RE2020 objectif 2025 nécessite un temps de conception et de recherche.



**OBJECTIF**  
**1 550 logements**  
Maisons Marianne  
&  
**210 logements**  
containers  
d'ici 2025



# 3.3 CAPACITÉ D'INNOVATION ET PARTENARIALE

## PARLONS DE DEMAIN

### LE DEVELOPPEMENT D'OUTILS NUMERIQUES AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Avec près de 30 collaborateurs au sein de nos équipes de la Direction des Usages Numériques et des Systèmes d'Information, Clésence investit quotidiennement dans l'innovation numérique pour servir au mieux nos locataires et partenaires. Ainsi, plusieurs projets structurants sont en cours:



Grâce à un paramétrage spécifique l'outil Gesprojet centralise toutes les données des opérations et permet de piloter l'ensemble des projets, de la conception des programmes jusqu'au budget. Cet outil facilite les prises de décisions et permet à chacun de travailler de concert. Une nouvelle version de notre outil est déployée pour améliorer sa performance et d'intégrer la gestion des remplacements de composants.

Le projet DigiBail a pour vocation de digitaliser l'intégralité du parcours locataire entrant.



La gestion des dossiers de nos locataires n'est pas toujours évidente, plusieurs documents sont demandés aux locataires, par plusieurs services, ils peuvent soit être au format numérique, soit papier. En bref, la chaîne de traitement actuelle permettant de constituer le bail, n'est pas optimum. Digitaliser le processus de constitution du contrat de location permet donc de sécuriser cette chaîne et d'en faciliter la gestion.

### ALLER PLUS LOIN AVEC LES LOGEMENTS CONTAINERS

- Pour exploiter cette solution de construction à la fois innovante et environnementale, Clésence en partenariat avec la société MOKHA souhaite proposer à l'avenir des logements en accession sociale, construit à partir de containers recyclés.
- Clésence en tant que partenaire économique de son territoire mettra à disposition des ouvriers du chantier Canal Seine-Nord, des habitats containers courant 2025. Ces 50 habitats les suivront tout au long de la progression du chantier.

### ET DES LOGEMENTS MODULAIRES

- Avec une méthode de construction modulaire Clésence souhaite apporter une solution toujours plus innovante sur l'accession au logement en partenariat avec la société ARKEA Flex. Cette collaboration vise à proposer des logements évolutifs.
- En d'autres termes, les acquéreurs peuvent en fonction de l'évolution de leurs besoins, ajouter ou retirer une ou plusieurs pièces de leur habitat. C'est une solution qui exploite en totalité les possibilités qu'offrent l'habitat modulaire.

### FACILITER D'AVANTAGE L'ACCESSION

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, pour certains ménages, l'accès à la propriété. L'investissement peut être réduit jusqu'à 40% selon les secteurs.

La première opération sera lancée à Vémars sur 15 logements avec une livraison prévue en 2025.



# 3.4 PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DANS LES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

Pour répondre aux enjeux climatiques, Clésence a déterminé en lien avec ses parties prenantes que ses actions devaient porter en priorité sur son patrimoine et son investissement immobilier. Cette démarche a été confortée par notre Bilan Carbone 2019 (renouvelé en 2023 sur l'exercice 2022) qui permet de mettre en évidence que l'essentiel de nos émissions de gaz à effet de serre provient de l'exploitation de nos logements et de nos constructions neuves.

## NOS ACTIONS

### UNE RÉHABILITATION THERMIQUE AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

En plus d'être une opportunité d'économie pour nos locataires et d'améliorer la qualité des logements, la réhabilitation énergétique permet de réduire de manière drastique nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Nous traitons en priorité les passoires thermiques (F&G), mais nos objectifs les plus ambitieux sont fixés à l'horizon 2030.

Ainsi notre bilan Carbone est passé de 233 KT en 2019 à 214 kT en 2022, soit une réduction de l'ordre de **8% de nos émissions de GES en 3 ans**.

Bilan carbone  
Clésence 2022



Bilan carbone Clésence 2022 Source: Rapport ECOACT

### DES CONSTRUCTIONS NEUVES À HAUTE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Afin de construire avec une performance toujours plus importante, Clésence a choisi d'aller au-delà des exigences de la réglementation en vigueur (RE-2020 objectif 2022) en produisant avec des performances supérieures. Nous savons que les exigences environnementales sur les constructions neuves augmentent de manière exponentielle, ainsi cette stratégie nous permet de mieux nous y préparer.

### DES LABELS POUR GARANTIR DES LOGEMENTS NEUFS PERFORMANTS ET DES CHANTIERS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Tous nos chantiers neufs sont labellisés par nos partenaires NF Habitat et Prestaterre. Ceci nous permet d'obtenir des garanties sur la qualité de nos constructions et de leur respect vis-à-vis de l'environnement.

*Habitat : La certification NF Habitat - NF Habitat HQE, délivrée par CERQUAL Qualitel Certification, vous permet d'atteindre un niveau de qualité supérieure sur les critères essentiels : qualité de vie, respect de l'environnement, performance économique.*

*Prestaterre : Le label « Bâtiment Energie Environnement » est un label de performance environnementale globale s'appliquant aux bâtiments neufs de logements individuels ou collectifs. Ses objectifs sont d'assurer une faible empreinte écologique du bâtiment ainsi que le confort et la santé de l'occupant.*

### DES CHANTIERS RESPECTUEUX DE LA BIODIVERSITÉ

Les labels BEE+ et HQE intègrent des engagements en matière de biodiversité. Ces engagements portent notamment sur :

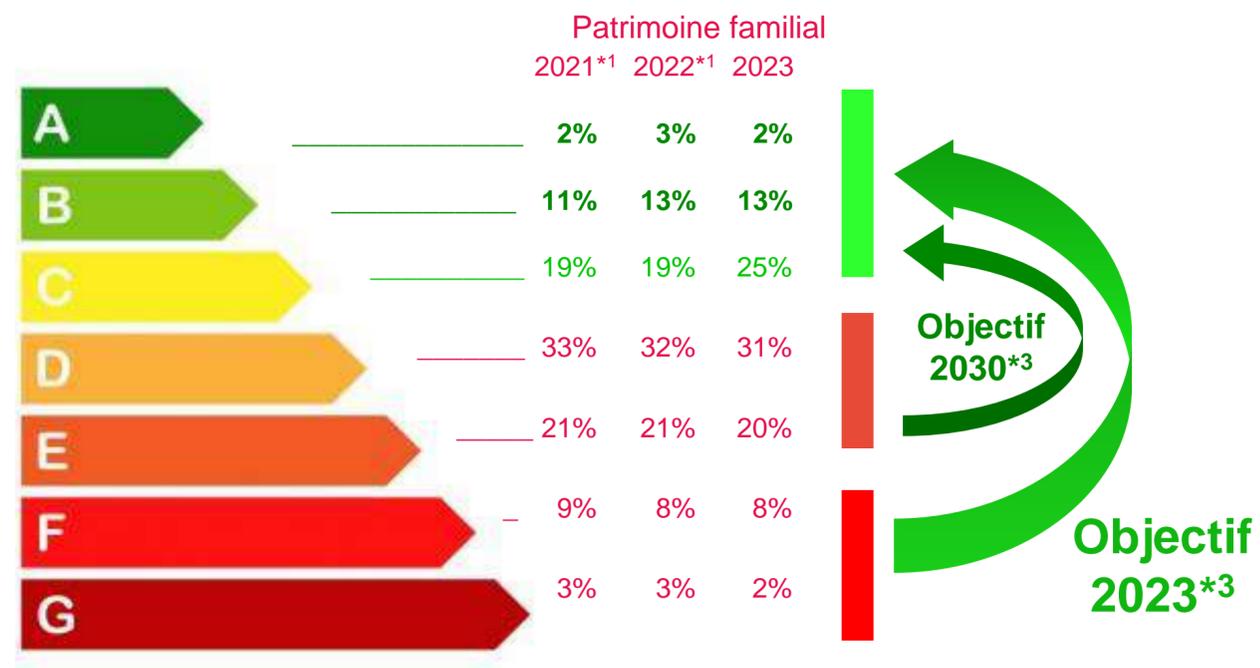
- La limitation de l'imperméabilisation des sols qui a de fortes conséquences sur le cycle naturel de l'eau et la biodiversité qui en dépend ;
- La création d'îlots de fraîcheur dans les milieux urbains permet de recréer de la biodiversité et participe à la réduction des gaz à effet de serre ;
- L'aménagement dans certains projets de jardins partagés permettant en plus d'un apport de fraîcheur, de favoriser l'échange et la vie de quartier.

**95% de la programmation neuve prévoit une labellisation BEE+ ou HQE sur 2023 contre 92% sur 2022**

# 3.4 PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DANS LES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

## NOS OUTILS DE MESURE

**Le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE)** renseigne sur la performance énergétique et climatique d'un logement ou d'un bâtiment (étiquettes A à G), en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre. Il s'inscrit dans le cadre de la politique énergétique définie au niveau européen afin de réduire la consommation d'énergie des bâtiments et de limiter les émissions de gaz à effet de serre et sert notamment à identifier les passoires énergétiques (étiquettes F et G du DPE, c'est-à-dire les logements qui consomment le plus d'énergie et/ou émettent le plus de gaz à effet de serre). Il a pour objectif d'informer l'acquéreur ou le locataire sur la « valeur verte », de recommander des travaux à réaliser pour l'améliorer et d'estimer ses charges énergétiques.



**La RE2020 objectif 2025** est une performance attendue de -12% d'impact carbone des produits de construction (IC Construction) et de -53% des émissions de carbone issue des consommations d'énergie (IC Energie) par rapport à la norme RE2020 objectif 2022\*2.

Cela implique notamment la suppression des gaz fossiles pour le chauffage des ensembles collectifs et l'augmentation de la part des matériaux naturels dans la construction.

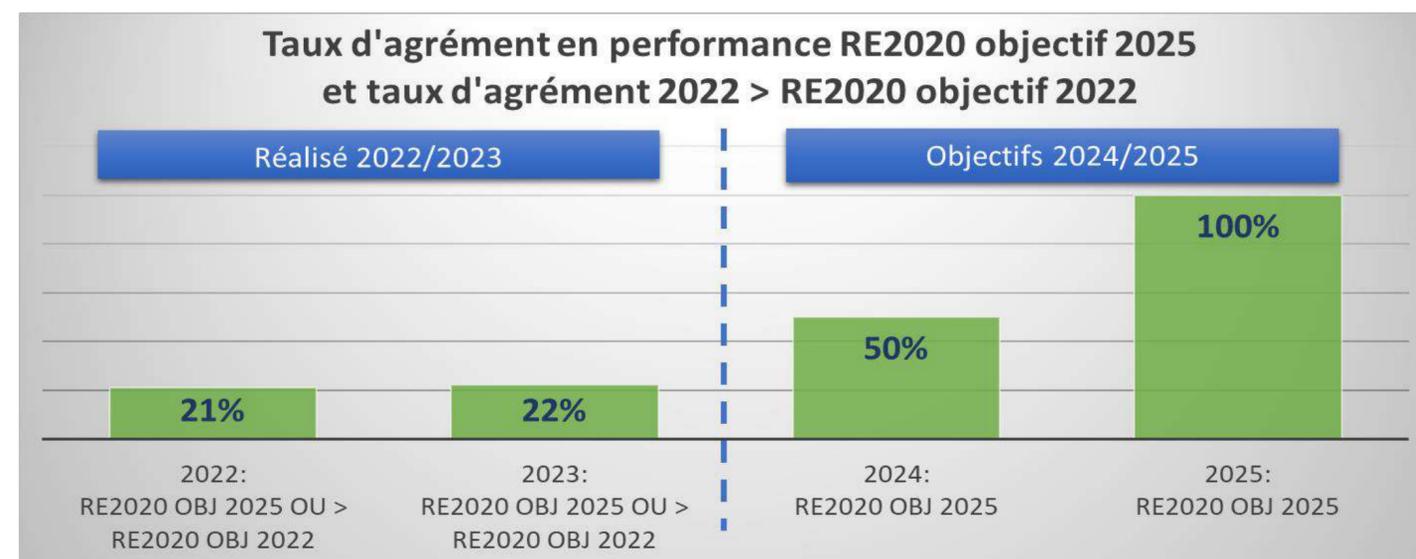
Concernant l'exercice 2023, notre programmation n'a pas permis d'atteindre l'objectif 35% de logements en performance RE2020 objectif 2025. Notons que l'objectif reste ambitieux et que notre participation au soutien des promoteurs en difficultés, poussée par le gouvernement, a bouleversé notre stratégie de construction verte.

**OBJECTIF**

**100 %**  
F&G programmés en réhabilitation en 2023

**100 %**  
D&E réhabilités en 2030

**35%**  
Agréments 2023 en RE2020 objectif 2025



\*1 1% non déterminé

\*2 RE2020 Objectif 2022: Norme de performance applicable pour tous les permis de construire déposés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Nous attirons l'attention des lecteurs sur le fait qu'une grande partie des agréments ont été obtenus sur des dépôts de permis de construire antérieurs au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

\*3 Travaux programmés

# 3.4 PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DANS LES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

## PARLONS DE DEMAIN

### UNE PRODUCTION TOUJOURS PLUS VERTE

Avec le soutien du groupe Action Logement Clésence s'oriente vers des objectifs de productions toujours plus vertueux. Nous anticiperons dès 2025 la RE2020 objectif 2028 sur une partie de notre programmation.

### OBJECTIF DE MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO 14001

La norme ISO 14001 nous a aidé à mieux structurer et piloter notre démarche de management de l'environnement. L'obtention de cette certification est la preuve que notre société a entamé cette transition. Son maintien sera la preuve que notre société déploie les actions d'amélioration continue en faveur de l'environnement.

### LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Nous avons sensibilisé nos collaborateurs aux enjeux environnementaux que nous poursuivons et nous œuvrons au quotidien pour leur faire prendre conscience de leur rôle dans ce projet d'entreprise. Nous engagerons de manière récurrente des actions de sensibilisation et de rappel des bonnes pratiques.

### LA RÉUTILISATION DE MATÉRIAUX DE DÉMOLITION

Avec la démolition, puis la reconstruction de notre établissement secondaire de Compiègne, Clésence a prévu de tester une solution novatrice permettant la réutilisation de matériaux issus de l'ancien bâtiment. Il s'agit d'une nouvelle approche de l'économie circulaire dans la mesure où une partie des matériaux de construction ne nécessitent pas de transport.

### UN PROJET DE LOGEMENTS PASSIFS

Clésence a pris le parti de convertir son ancien siège social en 27 logements passifs. Le Label Passiv'haus est un concept global de construction de bâtiment à très faible consommation d'énergie. Le but de ce concept est de créer des logements qui permettent de se passer de chauffage conventionnel. Notre projet intégrera également des panneaux photovoltaïques sur les façades. La livraison est prévue courant 2026.

### UN PROJET D'ÉCO-QUARTIER

Afin de produire toujours plus vert et responsable, Clésence s'est inscrit dans un programme d'éco quartier sur Saint Quentin à l'emplacement de l'ancienne friche « Maréchal Juin ». Dès 2024, 74 logements labellisés Label E+C- niveau E3C2 seront livrés

### DES LOGEMENTS QUI INTEGRERONT DE LA PRODUCTION VERTE

Pour répondre aux enjeux du Plan pour les Économies d'Énergie et la Décarbonation du Groupe Action Logement, Clésence, dans le cadre de son projet NPNRU sur le Quartier Europe à Saint-Quentin, a été sélectionnée par l'Etat pour le programme Quartier Résilient porté par l'ANRU et bénéficiera de subventions dédiées. Elles permettront soit l'installation de panneaux Photovoltaïque sur les terrasses des bâtiments réhabilités pour l'éclairage des parties communes soit l'emploi de matériaux biosourcés dans la construction de 25 logements intergénérationnels.

# 3.5 GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

Dans le cadre du développement de notre attractivité des talents, Clésence développe un programme de recrutement et de formation de ses collaborateurs dès leur intégration dans la société.

## NOS ACTIONS

### LA FORMATION AU CŒUR DE NOTRE MARQUE ENTREPRISE

Afin d'assurer un niveau de compétence en adéquation avec les objectifs de notre entreprise, Clésence investit au-delà du budget que notre organisme de formation nous accorde. C'est en effet avec un investissement sur fonds propres supérieur aux financements accordés par l'Etat que nous employons dans la formation de nos salariés.

### LA GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

Pour démontrer son engagement envers le développement des emplois et des compétences, Clésence a signé en 2022 un accord de Gestion prévisionnelle des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP). Le but est d'organiser le pilotage de l'adaptation des emplois, des effectifs et des compétences et aux exigences issues de la stratégie de l'entreprise et des modifications de leur environnement.

En 2023, Clésence a choisi de se faire accompagner par un cabinet spécialisé pour la définition de sa stratégie de gestion des emplois et compétences. Nous avons également choisi l'outil Talentsoft pour piloter cette démarche.

### UN OUTIL D'INTÉGRATION POUR LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Parce que l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs sont des facteurs décisifs et profitables pour tous : collaborateurs, équipes, managers et entreprises, Clésence s'est associée à Workelo en créant un parcours d'intégration digitalisé et ludique.

### UNE ÉCOLE DE FORMATION POUR ACCÉLÉRER LA TRANSMISSION DES COMPÉTENCES

Clésence a développé en interne l'Université de l'Habitat by Clésence, destinée à permettre à des salariés formés au métier de formateur, de transmettre leur savoir auprès de leurs collègues et de favoriser l'échange et la coopération.

ACTIONS	STATUT
Harmoniser les fiches de fonction	En cours
Mettre en place des entretiens de seconde partie de carrière pour les collaborateurs de +55 ans qui en feraient la demande	Réalisée
Créer un catalogue de formations internes	En cours
Etudier l'acquisition d'un module de GEPP	Réalisée
Favoriser les mobilités internes et au sein du groupe Action Logement	Réalisée
Favoriser l'accès des jeunes à l'emploi par l'intermédiaire des contrats d'apprentissage	Réalisée
Favoriser l'accès des jeunes au monde de l'entreprise par l'intermédiaire de stages	Réalisée
Recourir au dispositif de cumul emploi / retraite	Réalisée

**2023**  
*15 contrats d'apprentissage*  
*29 stages en entreprise*  
*1 cumul emploi/retraite*

# 3.5 GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

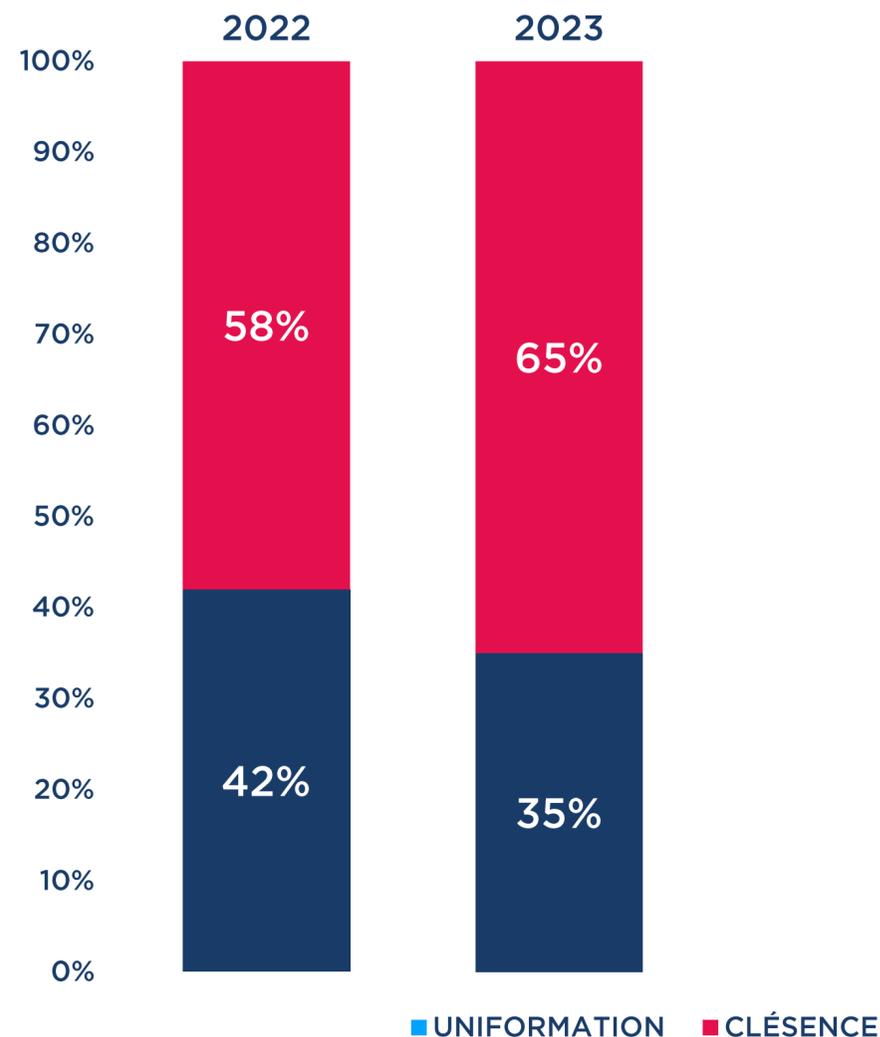
## NOS OUTILS DE MESURE

L'Uniformation est un OPCO (Opérateur de Compétences). Il est en charge de collecter la contribution à la formation professionnelle due par les entreprises. En contrepartie, les entreprises peuvent demander la prise en charge des formations professionnelles jusqu'à une certaine limite financière. Clésence investit au-delà de l'enveloppe financière supportée par notre OPCO en prenant 493 k€ sur ses fonds propres.

La formation de l'Université de l'Habitat by Clésence représente plus de 13% des heures de formation totale (10% en 2022). Après une année 2022 en recul, nous pouvons observer que les heures de formation ont progressées de 46% en externe et de 75% en interne sur 2023.

Nous devons notamment cette belle progression au travail de nos formateurs internes et du déploiement de notre outil de formation en e-learning.

**OBJECTIF**  
Un budget de formation  
**X 2**  
par rapport au financement OPCO



Décompte des heures de formation	2021	2022	2023
Formation externe	7 409	7 640	11 141
Format interne	1 363	962	1 684
Total des heures de formation	8 772	8 602	12 825

# 3.5 GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

## PARLONS DE DEMAIN

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

Clésence souhaite capitaliser sur sa démarche pour alimenter toujours plus ses collaborateurs en compétences. C'est un formidable outil de partage des connaissances et de professionnalisation de nos équipes. Le développement de formations en e-learning par les équipes de formateurs internes permettra d'alimenter notre catalogue de formation et facilitera l'intégration des nouveaux entrants à travers un parcours de formation.

Afin de mieux accompagner les équipes de formateurs internes, Clésence a décidé d'intégrer la solution de LMS (solution de e-learning) à son outil de GEPP (Talentsoft).

### TALENTSOFT, UN OUTIL DE GEPP POUR ALLER PLUS LOIN

- Dématérialiser tous les entretiens des collaborateurs dès 2024.
- Intégrer un catalogue de formation dès 2024.
- Donner la possibilité aux collaborateurs d'émettre des demandes de formations toute l'année.
- Intégrer les formations en e-learning
- Dématérialiser les NAO (Négociation Annuelle Obligatoire)
- Implémenter les compétences des collaborateurs dans le but d'assurer la continuité des activités et la gestion des carrières.



# 3.6 IMPLICATION DANS LA VIE ÉCONOMIQUE LOCALE ET QUALITÉ DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Afin de proposer à nos clients une expérience réussie, Clésence s'est engagée dans une démarche visant à assurer une qualité de service adaptée à ses clients. Cela passe notamment par une bonne communication, une organisation sensible à la qualité de service et une proximité des équipes.

## NOS ACTIONS

### **LOGER LES SALARIÉS AU PLUS PRÈS DES BASSINS D'EMPLOI**

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.

### **CLÉSENCE À L'ÉCOUTE DE SES PARTIES PRENANTES**

La mise en place de dialogue Parties Prenantes est encore nouveau pour la plupart de nos principaux interlocuteurs. Ainsi Clésence souhaitait se démarquer en mettant en œuvre cet exercice qui permet de prendre le temps d'en apprendre sur les attentes de nos partenaires et de leur perception au regard des enjeux de la RSE. En annexe du présent rapport, vous trouverez plus d'informations sur cette démarche.

### **PARTICIPER ACTIVEMENT AU RETOUR À L'EMPLOI**

Clésence a l'opportunité d'aller plus loin sur l'emploi en participant activement à la réinsertion professionnelle. Pour cela Clésence signe régulièrement des accords avec des organismes de réinsertion dans le cadre des chantiers de réinsertion.

### **PARTICIPER AU RENOUVELLEMENT URBAIN**

Clésence accompagne le renouveau des villes et leurs évolutions en développant des projets qui s'intègrent dans le Nouveau Programme National de Renouvellement 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.

### **PARTICIPER À L'ACCÈS À L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Avec son partenaire ESAT\* de l'Arche Communauté de l'Oise, Clésence organise la collecte et le recyclage de l'ensemble de ses documents papiers. C'est ainsi, plus de 3,4 tonnes de papiers qui ont été recyclés sur 2023 contre 19 tonnes en 2022 à l'aide de notre partenaire.

\*ESAT: *Établissement et service d'aide par le travail*, est une structure qui permet aux personnes en situation de handicap d'exercer une activité professionnelle tout en bénéficiant d'un soutien médico-social et éducatif dans un milieu protégé.

# 3.6 IMPLICATION DANS LA VIE ÉCONOMIQUE LOCALE ET QUALITÉ DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

## NOS OUTILS DE MESURE

Le **1 % logement** est l'appellation usuelle du dispositif d'aide au logement créé en 1943.

Il est financé par la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction, versée chaque année par les entreprises du secteur privé et du secteur agricole de plus de 50 salariés. Depuis 1992, le taux de la PEEC est passé à 0,45%.

Le **1 % logement** permet d'aider les salariés des entreprises ayant versé leur PEEC à se loger. Les sommes collectées leur permettent de construire des logements, **faciliter l'accès des salariés à la location ou à l'acquisition.**

Action logement est aujourd'hui l'organisme collecteur de la PEEC.

Clésence en tant que filiale du groupe Action Logement se doit d'utiliser les fonds qui lui sont confiés pour répondre aux objectifs de la PEEC.

Malgré cette ambition, près d'un tiers de notre parc est dédié aux personnes les plus fragiles.

*64 % des logements attribués  
à des salariés en 2023*



**OBJECTIF**

**56 %**

d'attribution des  
logements à des  
salariés en 2023

**64%**

pour 2024

**Clésence** 

Groupe ActionLogement

# 3.6 IMPLICATION DANS LA VIE ÉCONOMIQUE LOCALE ET QUALITÉ DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

## PARLONS DE DEMAIN

### UNE CONFÉRENCE FOURNISSEURS POUR ATTIRER LES PARTENAIRES LOCAUX À RENOUVELER EN 2025

Clésence a organisé en 2023 au sein de son siège social de Saint-Quentin, sa 1<sup>ère</sup> Conférence visant à présenter aux acteurs économiques du bâtiment les opérations de travaux à lancer courant 2023. Cet événement permettait également pour Clésence d'être à l'écoute du marché fournisseurs et d'expliquer ses besoins et ses attentes.

Au programme, Clésence a proposé des ateliers pédagogiques visant à expliquer les modalités de réponses aux consultations pour rendre nos marchés accessibles aux plus grands nombres. Ainsi, Cette rencontre était l'occasion pour les fournisseurs d'acquiescer les clés leur permettant d'accéder à un nouveau gisement de croissance de leur activité.

L'expérience sera renouvelée en 2025.

### UN RENDEZ-VOUS DIALOGUE PARTIES PRENANTES RÉGULIER

Afin de rendre cette démarche plus naturelle et moins chronophage pour nos équipes, Clésence s'oriente vers l'organisation de dialogues annuels dès 2024. Ainsi, nous pourrions renforcer les échanges avec certains de nos partenaires ou en interroger de nouveaux. Ce retour d'expérience viendra alimenter à la fois nos différentes politiques et permettra d'améliorer la pertinence de notre DPEF.

### VERS UNE POLITIQUE RSE

Clésence estime que cette politique est un stade incontournable d'une démarche et repose essentiellement sur les attentes de ses parties prenantes.

### MESURER ET OBJECTIVER LES CHANTIERS D'INSERTION

Afin de rendre plus pertinente ses actions en faveur de l'insertion et de l'emploi, Clésence doit mettre en place des outils de mesure de l'impact des chantiers d'insertion et se fixer des objectifs.





# ANNEXES



# ANNEXES

- ▶ **Méthode de sélection des enjeux prioritaires**
- ▶ **Sujets obligatoires, pour lesquels la société n'est pas concernée**
- ▶ **Rapport de l'OTI**

# MÉTHODE DE SÉLECTION DES ENJEUX PRIORITAIRES

Après une première DPEF 2021 où nous présentions 17 enjeux en se basant par une approche par les risques, Clésence a choisi de s'orienter vers une **approche dite de matérialité**.

Cette nouvelle approche, consiste à faire ressortir les enjeux prioritaires en interrogeant nos principales parties prenantes (internes et externes).

Pour cela, nous avons fait appel aux services d'un prestataire spécialisé dans ce domaine d'activité (Société NICOMAK).

Plus de 900 personnes ont été sollicités :

- 15 entretiens individuels
- 2 focus-groupe
- 950 personnes sollicitées via un questionnaire en ligne

Lors des premiers entretiens, la société NICOMAK a sondé avec un spectre d'enjeux plus large (25), puis leur démarche s'est affinée pour ne faire ressortir que 12 enjeux. Ces 12 enjeux ont fait d'objets non seulement d'échanges, mais aussi de cotation de leur priorité et urgence.

Dans la diapositive suivante, vous pourrez observer la matrice établie par notre prestataire faisant ressortir **4 principaux enjeux**.

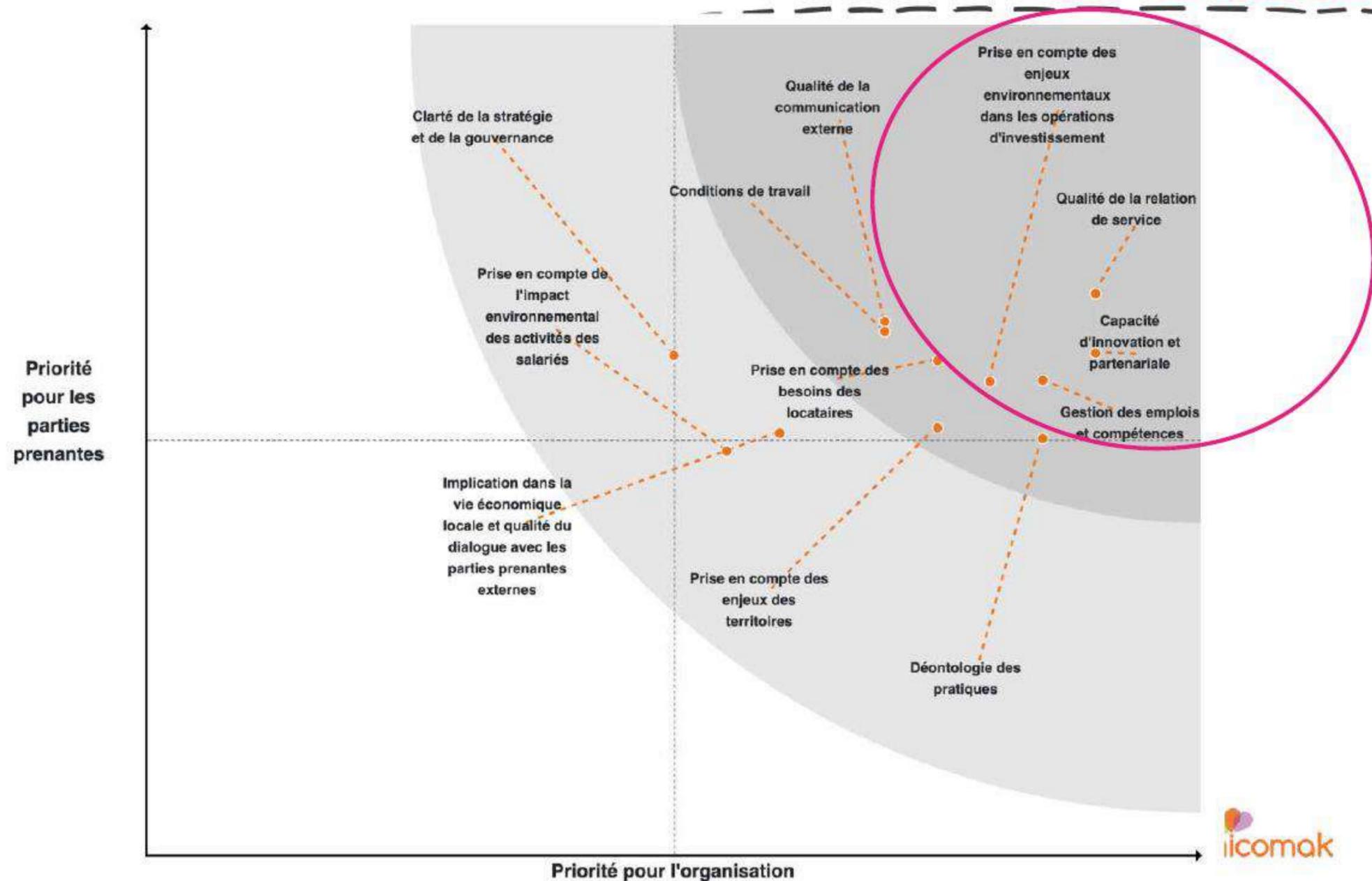
A ces enjeux sont venus s'ajouter la prise en compte des besoins des locataires et l'implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes externes, car la direction de la société a estimé que ces sujets méritaient votre attention.



# MÉTHODE DE SÉLECTION DES ENJEUX PRIORITAIRES

## Matrice de matérialité : Bilan global

4 enjeux se détachent : relation de service, capacité d'innovation et partenariale, prise en compte environnement et gestion des emplois et compétences



# SUJETS OBLIGATOIRES, POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ N'EST PAS CONCERNÉE

Pour répondre aux obligations de l'article L225-102-1 du Code de Commerce que les enjeux suivants ne sont pas liés à l'activité de la société Clésence :

- Le gaspillage alimentaire
- La précarité alimentaire
- Le bien-être animal
- La pratique d'activités physiques et sportives



# ANNEXE D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Cette annexe vient s'ajouter à la DPEF pour répondre aux recommandations de notre OTI visant à améliorer la compréhension et la qualité des informations fournies dans cette DPEF.

- Clésence n'étant pas directement concernée par cet enjeu, n'a pas développé les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves.
- Nous attirons votre attention sur l'objectif de 100% de programmation des F&G en 2023 présentés en diapositive 23 sur la prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement. Même si Clésence a déployé toutes les mesures nécessaires pour répondre à ses ambitions, cet objectif n'a pas pu être atteint à la date prévue à la suite des changements de la réglementation portant sur les DPE, intervenue début 2021. En effet, la nouvelle méthode d'évaluation des DPE remet en cause la classification d'un certain nombre de logements qui ont basculé mécaniquement vers les étiquettes F ou G. L'acquisition des nouveaux DPE et la programmation de travaux de rénovation prenant un certain temps, nous sommes contraints de repousser notre objectif au 31 décembre 2025.



# TABLEAU DE SYNTHÈSE DES OUTILS DE MESURE

## Sources et méthodes de calcul

Indicateurs	Pages	Valeurs 2023	Objectifs 2023	Sources et Méthodes de calcul
Satisfaction locataires sur tous les canaux de communication	14	78,8%	80%	Source: Enquête Ensome biennale 2023 Le taux moyen est la somme des pondérations de taux de satisfaction de chaque canal d'échange avec le nombre de réponses effectives, l'ensemble étant divisé par le total des réponses effectives.
Taux de satisfaction globale	17	79,3%	84%	Source: Enquête Ensome biennale 2023
Taux de satisfaction globale sur les nouveaux entrants	17	89%	84%	Source: Enquêtes Règles de trois 2022
Agréments maisons Marianne 2023	20	527	1 550 cumulé d'ici 2025	Source: programmation ALTEREGO 2023
Nombre de containers livrés 2023	20	6	210 cumulés d'ici 2025	Source: Livraisons ALTEREGO 2023
DPE	8, 23	A => 2% B => 13% C => 25% A+B+C = 40% D=> 31% E => 20% F => 8% G=> 2%	100% des F&G programmés en réhabilitation en 2023 100% des D&E réhabilités en 2030	Source: Extraction outil Qlik Sense. Le DPE consigné dans nos bases de données est la dernière valeur disponible. Nous retenons pour notre présentation la note de consommation d'énergie, car la note GES n'est pas encore connue sur une partie de notre parc. Pour les livraisons récentes, lorsque le DPE est connu partiellement sur un groupe de logement, la performance des biens connus est reportée sur l'ensemble du groupe de logement. Pour les livraisons récentes dont aucun DPE n'est encore connu, la performance a été déterminée sur la base de la répartition des logements livrés sur la période 2020 à 2023 en performance A,B ou C (248 logements).
Taux d'agrément en performance RE2020 Objectif 2025 ou supérieurs à la RE2020 Objectif 2022.	23		35% des Agréments 2023 en RE2020 objectif 2025	Source: Programmation neuve 2023
Pourcentage de prise en charge des coûts de formation par Clésence et l'OPCO	26	Clésence: 65% Uniformation: 35%	Un budget de formation multiplié par 2 par rapport au financement OPCO	Pour Uniformation: Total des sommes perçues au titre du financement de la formation Pour Clésence: Total des coûts de formation sur fonds propres + coûts de maintien de salaires + les coûts annexes.
Décompte des heures de formation	26	Formation externe: 11 141 heures Formation interne: 1 684 heures	Non déterminé	Cumul des heures de formation. Les heures « externes » sont distinguées des heures « internes », dès lors que la formation a été créée/animée par les collaborateurs de l'Université de l'Habitat by Clésence.
Taux d'attribution des logements à des salariés	29	64%	56%	Source: Outil Qlik Sense. Pour déterminer ce taux: Une attribution à un salarié est comptabilisée, dès lors que l'un des titulaires du bail est salarié au moment de l'attribution.

# TABLEAU DE SYNTHÈSE DES OUTILS DE MESURE

## Sources et méthodes de calcul

Données	Pages	Valeurs 2023	Chapitres	Sources et Méthodes de calcul
Indice du coût de la construction	4	129,9	Contexte	<a href="https://www.insee.fr/fr/statistiques/7738720">https://www.insee.fr/fr/statistiques/7738720</a>
Taux du livret A	4	3%	Contexte	<a href="https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16682">https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16682</a>
<b>Patrimoine:</b> • Logements • Logements Familiaux • équivalents logements thématiques	8	Valeurs au 01/01/2023 Patrimoine : 48 761 Logements Familiaux: 43 065 équivalents logements thématiques: 5 696	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. L'ensemble des données concernant notre patrimoine est répertorié dans notre outil maison nommé GENESYS. Les équivalents logements sont fournis par le service ALTEREGO. Ce chiffre dépend de l'équipement des chambres. Une chambre ne disposant pas d'un équipement équivalent à celui d'un logement compte pour 1/3 de logement (équivalent).
Collaborateurs en contrat	8	670 au 01/01/2023	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. Les données sont issues de notre logiciel de paie ADP et calculé selon la règle de l'ETP (équivalent temps plein).
Personnel de proximité	8	22% au 01/01/2023	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. Il s'agit de la proportion de collaborateurs « Gardiens » ou équivalent chez Clésence
Personne en situation de handicap	8	29 au 01/01/2023	Modèle d'affaires	Source: Données issues de notre logiciel de paie (ADP)
<b>Finances:</b> • Loyers quittancés • Capitaux propres • Recapitalisation • Trésorerie nette • Emprunts obtenus • Subventions obtenues • Autofinancement • Plus-values de cession • Investissements	8	224 M€ au 31/12/2022 907 M€ au 31/12/2022 94 M€ courant 2023 38 M€ au 31/12/2022 432 M€ courant 2023 32 M€ courant 2023 21 M€ au 31/12/2023 24 M€ courant 2023 485 M€ courant 2023	Modèle d'affaires	Sources: Etats financiers 2022 & 2023
Recrutements	8	127 Courant 2023	Modèle d'affaires	Source: données issues de notre logiciel de paie ADP
Salariés formés	8	655	Modèle d'affaires	Source: Tableau de suivi des formations internes et externes
Index Homme/Femme	8	93/100	Modèle d'affaires	Source: Calcul menée par les équipes des ressources humaines sur la base des indicateurs fixés par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
Logements ayant bénéficiés d'une réhabilitation thermique	8	1 646 logements	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. La donnée correspond au nombre de livraisons sur les opérations lancées par le service Réhabilitation
Construction	8	1 753 logements	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. La donnée correspond au nombre de livraisons de logements neufs
Recyclage de papier	8, 28	3,4 Tonnes	Modèle d'affaires Implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes	Source: Rapport de l'organisme en charge de la collecte et du recyclage de nos déchets papiers
Nombre de logements en visite virtuelle	19	416	Capacité d'innovation et partenariale	Source: Prestataire en charge du site « Envisite.fr ».
Bilan Carbone (BEGES)	22	213,66 KTCO2	Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement	Source: BEGES produit par la société Ecoact.
Programmation neuve HQE ou BEE+	8, 22	95% de la production	Modèle d'affaires Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement	Source: Programmation neuve 2023
15 contrats d'alternance 1 cumul emploi/retraite	25	15	Gestion des emplois et compétences	Source: logiciel de gestion de la Paie (ADP)
Stages en entreprise	25	29	Gestion des emplois et compétences	Source: Tableau de suivi Excel des stages par les ressources humaines
Cumul emploi/retraite	25	1	Gestion des emplois et compétences	Source: Tableau de suivi Excel du nombre de contrat signés par les ressources humaines