

Confidences #10

Juin 2024

Le magazine d'informations de Clésence

Les orientations Comment Clésence participe aux transformations urbaines des quartiers au service des résidents

Les tendances

Les évolutions de l'expérience client, une priorité pour Clésence

Au Cœur des Villes

Interview de Sébastien Eugène, Maire de Château-Thierry (02)

Les Partenaires

Zoom sur la résidence Cocoon'Agés à Margny-lès-Compiègne (60)

Clésence



Groupe ActionLogement

Sommaire

Les Orientations



9

Transformations urbaines,
Comment Clésence participe
à la mutation des quartiers
Page 09 - 3 questions à Hajar
Mirzak, Directrice maîtrise
d'ouvrage Clésence - **Page 13**

Les tendances

14

Les évolutions de l'expérience client :
une priorité pour Clésence - **Page 14**
Au cœur des villes - Château-Thierry -
Interview de Sébastien Eugène
Page 19



22

Les partenaires

Zoom sur la résidence Cocoon'Agés[®]
à Margny-lès-Compiègne (60)
Page 22

4

Les instantanés

Social Wall **Page 04**
News **Page 05**
Agenda **Page 08**



Saint Leu d'Esserent - VEFA Fulton

20

Les Métiers

Rencontre avec Alexandre Deselle
Monteur d'Opérations Réhabilitation
Page 20

Confidences, le magazine de Clésence
4 avenue Achimède - 02100 Saint-Quentin
www.clesence.fr
Directeur de la publication : Eric Balci
Rédactrice en chef de ce numéro : Céline Briatte
Conception éditoriale et rédaction : MadMagz /
Redaq / Direction de la communication
Clésence
Crédits photo : Anteale - Istock
Tirage : 1500 ex
Imprimerie : MONSOISE



Eric BALCI
Directeur général de Clésence



La transformation des quartiers, qu'ils soient prioritaires ou non, est un enjeu central pour la cohésion sociale et le développement durable de nos territoires. Chez Clésence, nous nous engageons avec détermination dans cette mission, en intervenant sur divers fronts pour améliorer la qualité de vie de nos locataires et revitaliser nos villes".

La rénovation urbaine est au cœur de notre stratégie. Nous collaborons avec les collectivités locales pour réhabiliter et moderniser les quartiers prioritaires notamment dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). Ces interventions vont bien au-delà de la simple rénovation des bâtiments. Elles incluent la création de nouveaux espaces publics, l'amélioration des infrastructures et la promotion de la mixité sociale.

Chaque projet vise à redonner vie à des quartiers souvent stigmatisés, en y insufflant une nouvelle dynamique économique, sociale et solidaire.

Parallèlement, Clésence s'investit dans le programme Action Cœur de Ville, destiné à revitaliser les centres-villes des communes moyennes. Ce programme national nous permet de travailler main dans la main avec les élus locaux pour réhabiliter des immeubles et créer de nouveaux logements. L'objectif est clair : rendre nos centres-villes plus attractifs, plus vivants et plus agréables à vivre.

Clésence s'attache également à intégrer des critères de développement durable dans ses projets de rénovation et de construction. Nous veillons à ce que nos interventions contribuent à la transition énergétique et à la préservation de l'environnement.

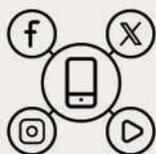
Chaque rénovation est pensée pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments et réduire leur empreinte carbone, tout en offrant un cadre de vie sain et agréable à nos résidents.

Par ailleurs, vous découvrirez dans ce numéro, comment Clésence prend en compte l'expérience client et travaille sur la digitalisation du parcours locataire et la transformation de sa gestion de proximité. Cette modernisation permet non seulement de simplifier les procédures, mais aussi de renforcer la proximité et l'efficacité de nos relations avec nos locataires.

En somme, Clésence ne se contente pas d'être un simple bailleur social. Nous sommes un acteur engagé dans la transformation de nos territoires, avec une vision à long terme et une ambition forte de contribuer à la construction de villes plus inclusives, plus dynamiques et plus durables au service des habitants.

Nous continuons à œuvrer pour que chaque quartier, qu'il soit prioritaire ou non, puisse bénéficier de cette dynamique positive.

Les instantanés



Social Wall

Clésence @Clesence_AL · May 16

[#Interview]

📺 En exclusivité, l'interview d'@Eric_Balci Directeur Général de Clésence, sur @bfmbusiness ! Le logement est une question primordiale. Eric BALCI nous explique comment Clésence, filiale d'@ActionLogement, répond à ce besoin essentiel.



From bfmtv.com

Clésence @Clesence_AL · May 24

[#SalonMadelnHainaut]

Participation au Salon @MadelnHainaut et présentation des avantages d'un habitat modulaire dans cadre des travaux du Canal Seine Nord Europe.

🏗️ L'habitat modulaire une solution efficace, flexible et économique.

➡ pulse.ly/u7x8pwnxpr



Clésence @Clesence_AL · May 15

[#Partenariat]

💰 250 millions d'euros investis pour une solution d'habitat dédiée aux familles monoparentales en partenariat avec Commune coliving à @roubaix

🎯 Objectif 50 résidences coliving d'ici les 5 prochaines soit 10 résidences par an.

➡ clesence.fr/actualite/sign...



Clésence @Clesence_AL · Jun 14

[#Construction]

Prochainement au sein de l'Ecoquartier de la Gare à Senlis ➡ 169 nouveaux logements. 🏡

🌱 Ce projet #ActionCoeurdeVille réalisé par @DemathieuBard proposera des lgts aux presta de qualité.

👉 pulse.ly/yuqOojgcuu



Suivez notre actualité sur



News



Des bâtiments mieux isolés et plus économes en énergie.



Réhabilitation Résidence Square Kennedy à Noyon (60)

Les travaux de réhabilitation de cette résidence de 44 logements, répartis sur trois bâtiments construits entre 1956 et 1958, sont désormais terminés.

Cette rénovation assure, non seulement l'attractivité et le confort des logements, mais aussi, la durabilité et la sécurité des bâtiments.

Les résidents bénéficient maintenant d'améliorations thermiques significatives. Une meilleure isolation permet de réduire les pertes de chaleur en hiver et de conserver la fraîcheur en été.

Inauguration Résidence Le Glacier à Salouël (80)

Inauguration de deux nouveaux programmes immobiliers de 44 et 31 logements, réalisés en VEFA avec le promoteur Novalys. Ce complexe résidentiel, comprenant 75 logements répartis sur 5 bâtiments, est parfaitement

adapté aux besoins et aux moyens des habitants du territoire. Il propose une variété de logements locatifs et en accession sociale à la propriété, assurant ainsi un logement pour tous.

Première pierre Résidence intergénérationnelle à Bruay-la-Buissière (62)

Clésence AlterEgo, en partenariat avec Maisons Marianne et Evidence Habitat Universel, lance un nouveau projet en posant la première pierre d'une résidence intergénérationnelle à Bruay-la-Buissière, un quartier en plein renouvellement. Ce futur programme comprend 80 appartements intergénérationnels, accessibles à toute personne éligible au logement social, ainsi qu'un béguinage de 7 logements. Cette résidence favorise la diversité sociale en proposant des logements allant du T2 au T4.



Une offre de logements diversifiée pour répondre aux besoins des locataires.

Bourse à la cotraitance

Clésence a développé un espace dédié sur son site fournisseur !

Le Groupement Momentané d'Entreprises (GME) permet aux fournisseurs et aux PME de se regrouper afin d'apporter une réponse collective à un marché et d'accéder à de nouvelles opportunités d'affaires en additionnant leurs moyens, qualifications, compétences et atouts concurrentiels. Vous pourrez ainsi consulter et/ou déposer une annonce pour répondre à une consultation en GME. Pour cela, rendez-vous sur clesence.fr, puis dans la rubrique "Fournisseurs" cliquez sur "Accéder à la bourse de cotraitance".



Réhabilitation Quartier des Aviateurs à Saint-Quentin (02)

Un programme de réhabilitation de 336 logements répartis en sept bâtiments dans le quartier des Aviateurs à Saint-Quentin est en cours.

Depuis 2013, de nombreux travaux ont été entrepris sur le patrimoine de la ville, concernant au total 2 060 logements.

La première phase des travaux, entamée au début de l'année 2022 et portant sur 108 logements, s'achèvera à la fin de l'année 2024.

La deuxième phase, commencée au premier trimestre 2023 et concernant 131 logements, se terminera début 2025.

Livraison au bord de la Lys à Armentières (59)

Construite sur le site de l'ancienne brasserie Motte-Cordonnier, au sein du quartier Salengro, cette résidence comprend 100 appartements, du T1 au T3, et est labellisée Maisons Marianne.

Conçue pour encourager le lien social intergénérationnel et le bien-vivre ensemble, elle accueille jeunes, couples, familles, seniors, parents isolés et personnes en situation de handicap. La résidence offre aux locataires des logements adaptés à leurs besoins, ainsi que divers services et animations.

La résidence est certifiée NFhabitat HQE.



Formation Agence de Roissy (95)

Félicitations aux 18 gardiens de l'agence de Roissy qui ont obtenu leur certification professionnelle de gardien d'immeubles, encadrée par l'AFPOLs.

En quelques chiffres, cela représente :

- 34,5 journées de formation sur 10 à 12 mois
- 241,5 heures de formation par personne
- 2,5 jours à distance via des exercices e-learning
- 29 jours en présentiel
- 3 jours d'examen à l'agence de Roissy et sur nos sites pour les mises en situation.

383

logements livrés
au 1er
trimestre 2024

Congrès des Maires de la Somme (80)

Les équipes de Clésence ont été présentes au Congrès départemental des Maires de la Somme à Amiens Métropole. L'occasion d'échanger et de rencontrer les maires et les élus du département.

Les news

Signature Partenariat entre Action Logement et Clésence

En avril à Saint-Quentin, a eu lieu la signature de la convention de gestion des flux entre Action Logement et Clésence.

Joël Le Ny, Directeur Régional Action Logement Services Hauts-de-France, et Éric Balci, Directeur Général de Clésence, ont signé ce partenariat afin de définir le volume annuel d'attributions de logements pour les salariés.



Objectifs : Améliorer l'accès au logement, garantir l'équité territoriale, optimiser le parcours résidentiel et assurer la satisfaction...

Street-Art Inauguration d'une fresque à Saint-Denis (93)

Dans le cadre des JO 2024 et de la politique de revalorisation du canal Saint-Denis, Clésence a accueilli l'artiste KASHINK à la résidence de la rue Danielle Casanova.

L'inauguration de la fresque monumentale le 26 mars dernier, a aussi marqué le lancement de la 8ème édition du Street Art Avenue, un projet artistique labellisé emblématique de l'Olympiade Culturelle.

Porté par Plaine Commune avec la Seine-Saint-Denis, Paris, Saint-Denis et Aubervilliers, ce projet a transformé deux façades de résidences Clésence en œuvres d'art.

KASHINK a également animé un atelier avec les enfants de la résidence, embellissant le passage vers le jardin.



Proximité

Un regard attentif sur les territoires

1 siège social SAINT-QUENTIN

2 établissements secondaires COMPIÈGNE - SOISSONS

50 points d'accueil 13 AGENCES 37 BUREAUX DE PROXIMITÉ

3 grands territoires SOMME, NORD-PAS-DE-CALAIS AISNE, OISE, NORD ILE-DE-FRANCE

Signature des contrats ville 2024/2030

Les équipes des politiques sociales de Clésence en charge des quartiers prioritaires de l'Aisne ont été conviées par le Préfet de l'Aisne à la signature officielle des 7 contrats de ville "Quartier 2030" du département. L'occasion pour eux d'échanger avec les partenaires associatifs et institutionnels sur l'avancée des projets et ceux qui découleront des contrats de ville pour la période 2024-2030.



54 logements intermédiaires neufs à Crépy-en-Valois (60) !

Clésence propose à la location un nouveau programme de 54 appartements à Crépy-en-Valois, disponibles en octobre 2024. Les logements, dits intermédiaires, de la résidence Les Jardins de Valesia réalisés par le promoteur Cogedim en VEFA, sont à destination des salariés.

Cette offre locative, destinée aux classes moyennes, salariés d'entreprises et jeunes actifs, est concentrée dans les territoires les plus tendus. Constituée de logements de toutes les typologies, loués à loyers intermédiaires, elle vise à satisfaire en priorité les besoins des actifs, des entreprises qui les emploient et des territoires qui les accueillent. Entre le logement social et le marché libre, le logement locatif intermédiaire est un maillon essentiel et une préoccupation majeure pour Clésence.

Les avantages du logement intermédiaire :

- Des loyers inférieurs de 10 à 20 % à ceux du secteur privé,
- Un seul mois de dépôt de garantie et pas besoin de garant,
- Paiement du loyer à terme échu,
- Des résidences et des logements parfaitement entretenus par un bailleur professionnel.

Les futurs nouveaux logements de Crépy-en-Valois associent générosité des volumes, optimisation des agencements, prestations de qualité et performance énergétique (certifié NF Habitat et RT2012) pour un quotidien confortable.

Déclinés du 2 au 4 pièces, les appartements se prolongent tous par un espace en plein air : jardin privatif au rez-de-chaussée ou balcon aux étages supérieurs.

Conditions d'accès

- Loyers de 630 à 1 010 euros selon la typologie du logement.
- Offre locative intermédiaire réservée aux salariés.

Agenda

AVESNES-LES-AUBERT (59) 01/07/2024

Lancement officiel d'un chantier d'une prochaine résidence Clésence AlterEgo.

SAINT-QUENTIN (02) 02/07/2024

Accueil des nouveaux résidents de l'Ecoquartier du Maréchal Juin et pose de la Première pierre de la résidence étudiante.

ARMENTIERES (59) 03/07/2024

Inauguration de la résidence intergénérationnelle de 100 logements La Nouvelle Zélande.

BEAUVAIS (60) 04/07/2024

Inauguration de 35 logements rue Notre Dame du Thil.

DAMMARIE-LES-LYS (77) 27/09/2024

Congrès des Maires et des Président(e)s de Seine-et-Marne.

DOUAI (59) 26/09/2024

Congrès des Maires et des Présidents d'Intercommunalités du Nord.

BRESLES (60) 12/10/2024

Congrès de l'Union des Maires de l'Oise.

CHAUNY (02) 18/10/2024

Salon des Maires de l'Aisne.



Transformations urbaines : comment Clésence participe à la mutation des quartiers

Démolition et nouvelles constructions

En concertation étroite avec les collectivités et les acteurs du renouvellement urbain, Clésence intervient pour améliorer le cadre de vie des habitants des quartiers.

Au-delà de l'offre de logement

Outre les travaux de réhabilitation et de reconstruction, c'est aussi la mixité et l'offre de services qui permettent d'améliorer l'attractivité et le bien-vivre.

Illustrations

A Amiens, la transformation de la place du Colvert ; à Château-Thierry, la Place de l'Horloge ; à Beauvais, l'ancien McDonald's de la rue Carnot ; à Saint-Quentin, l'écoquartier du Maréchal Juin.



Compiègne - rue de la Bataille du Matz - GP Architectes

Transformer les quartiers et réinvestir les centres-villes

Qu'ils soient prioritaires ou non, Clésence contribue activement à la transformation des quartiers en s'engageant notamment dans la réhabilitation des friches et dans le renouveau des centres-villes.

En tant que bailleur social, Clésence s'inscrit naturellement dans les dispositifs nationaux de rénovation des quartiers pour intégrer, dans ses axes stratégiques, les initiatives telles que la rénovation urbaine (NPNRU) et Action Cœur de Ville comme nous l'explique Sébastien Eugène, Maire de Château-Thierry, en page 19. Portée par les ambitions du Groupe Action Logement,

Portée par les ambitions du Groupe Action Logement, l'entreprise est depuis 2021 le premier bailleur contributeur en France du plan national Action Cœur de Ville où chaque projet est unique et spécifique, pensé comme une intervention "chirurgicale".

l'entreprise est depuis 2021 le premier bailleur contributeur en France du plan national Action Cœur de Ville où chaque projet est unique et spécifique, pensé comme une intervention "chirurgicale". En intégrant ces programmes, Clésence bénéficie de financements et de directives qui facilitent la rénovation et le développement durable des quartiers.

La transformation des friches industrielles et urbaines

Les équipes de Clésence se consacrent particulièrement à la transformation des friches industrielles et urbaines en espaces utiles et vivants. Des projets qui permettent à la fois de revitaliser des zones délaissées et de les intégrer à la dynamique urbaine. En février 2023 étaient ainsi lancés les travaux de transformation du bâtiment de l'ancien McDonald's de la rue Carnot à Beauvais, un bâtiment ancien situé en hyper centre-ville et inexploité depuis 2013,



réinvesti pour proposer des logements confortables. Sur le plan architectural, le projet - qui doit s'achever en fin d'année - prévoit en façade, du côté de la rue Carnot, de recréer une pointe qui permette de conserver l'historique de ce site et de reprendre l'écriture architecturale de la ville, avec également un étage en avancée du rez-de-chaussée afin d'identifier facilement l'immeuble dans cette rue structurante de Beauvais.

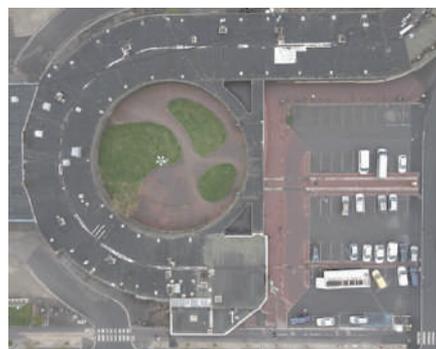
En investissant cette friche de centre-ville, Clésence participe avec l'appui de l'EPFLO (Etablissement Public Foncier Local des territoires Oise et Aisne) à la dynamisation de la ville sans empiéter sur les espaces naturels, tout en permettant un rapprochement des habitations aux lieux de travail, crèches, écoles, commerces et loisirs. Cela permet également de renforcer le lien emploi-logement avec un cadre de vie idéal pour les salariés. Cette nouvelle résidence moderne,

respectueuse du développement durable et économiquement abordable, proposera 3 logements à loyer intermédiaire et 5 en prêt locatif social, ainsi qu'un espace commercial au rez-de-chaussée.

La redynamisation des centres-villes

En parallèle, Clésence apporte sa contribution quant au réinvestissement des centres-villes en rénovant les bâtiments anciens et en attirant de nouveaux résidents et commerces. Cette stratégie vise à redonner vie aux centres urbains, souvent désertés, et à en faire des pôles d'attraction pour les habitants et les visiteurs. C'est l'ambition portée par le projet de réhabilitation de la place Decuignières sur la commune de Clermont-de-l'Oise où un nouveau quartier est en cours d'aménagement en coeur de ville.

En lieu et place d'un supermarché, le nouvel ensemble résidentiel pensé par les équipes de Clésence comprendra une surface commerciale, 35 logements locatifs adaptés pour les personnes à mobilités réduites, avec ascenseur, et un local commun résidentiel et intergénérationnel. En sous-sol, 54 places de stationnement seront disponibles en complément d'un parking public extérieur de 32 places. Les travaux ont démarré en juin 2023 et devraient s'achever en mars de l'année prochaine. Un exemple, parmi d'autres, de l'implication majeure de Clésence dans la transformation des quartiers.



Le centre commercial Le Colvert à Amiens avant travaux



Le Colvert à Amiens après travaux
ATELIER PIERRE BERNARD

Nouvelles inspirations architecturales

A l'image de la réhabilitation (NPNRU) du quartier du Colvert à Amiens, Clésence promeut des approches architecturales modernes en réduisant l'usage du béton au profit de la végétalisation et en favorisant une construction horizontale plutôt que verticale. Une philosophie qui vise à améliorer la qualité de vie des habitants autour d'espaces plus verts et plus humains.

Pour le projet d'Amiens nord, l'immeuble Mozart a été déconstruit. Construits dans les années 1960, ses 148 logements sur 9 étages ont été remplacés en partie par 84 logements un peu plus loin place du Colvert.

Ce futur programme actuellement en cours de travaux comprendra des maisons et des appartements, soit 47 logements collectifs en locatif et 37 logements en accession à la propriété, allant du T2 au T5.

Cet espace, autrefois très minéral, prévoit des îlots de verdure pour répondre aux aspirations d'aujourd'hui et apporter plus de fraîcheur l'été.

Les orientations

Mixité de l'offre et des populations

Sur l'ensemble des projets de mutation des quartiers, Clésence s'attelle à proposer une mixité de l'offre résidentielle et des populations, comme à favoriser l'implantation de commerces et de structures associatives. Décryptage.

Afin de créer des quartiers diversifiés sur le plan socio-économique, facilitant l'inclusion sociale, Clésence encourage une mixité de l'offre résidentielle en proposant à la fois du locatif social et des logements en accession à la propriété.

Des habitats accessibles et adaptés à tous !

Livré en début d'année avec succès, le programme Quennevières à Compiègne symbolise pleinement ce point essentiel dans les projets de mutation des quartiers. Le programme de reconversion d'un site militaire propose en effet 36 logements, dont 29 appartements locatifs et 7 maisons individuelles en accession sociale à la propriété, et offre aux nouveaux habitants de la ville de l'Oise un cadre de vie idéal pour les familles à proximité immédiate de la forêt domaniale.
« Clésence accompagne la

collectivité dans sa démarche engagée en faveur de la transition écologique en rénovant son parc de logements et en construisant des bâtiments éco-responsables. La politique environnementale de Clésence correspond ainsi parfaitement à la politique que nous nous sommes fixée » nous confiait ainsi Philippe Marini, Maire de Compiègne, dans un précédent numéro de Confidences.

Clésence œuvre également pour une mixité des populations en développant des habitats adaptés aux seniors, aux étudiants et aux familles. Une diversité générationnelle qui contribue pleinement à la vitalité des quartiers et à la cohésion sociale. Le nouvel écoquartier du Maréchal Juin, à Saint-Quentin, en est la parfaite illustration ! Sur cette ancienne friche, le quartier du Faubourg d'Isle ouvrira un

nouveau chapitre de son histoire avec la création d'un nouvel espace de vie accueillant habitants, étudiants et entreprises dans un cadre agréable, innovant et respectueux de l'environnement. Porté par l'Agglomération du Saint-Quentinois, ce projet urbain est conçu, organisé et géré dans une démarche de développement durable. D'une part, il est basé sur la performance énergétique, la mixité sociale, la solidarité et les mobilités douces ; d'autre part, il porte une attention particulière au cadre de vie des habitants et répond aux attentes du territoire en termes de logements.

Dans le premier écoquartier du département sera proposée une offre diversifiée de logements (coliving, logement familial, logement temporaire, habitat intergénérationnel) pour que chacun puisse trouver sa place et



Saint-Quentin - Programme de l'Ecoquartier du Maréchal Juin - VEFA SOGEA

« A travers les projets portés par Clésence AlterEgo, nous travaillons avec les collectivités pour apporter des réponses pragmatiques aux besoins de logement de chacun. Le projet de l'écoquartier Maréchal Juin, proche des commodités et des commerces pour les seniors et aussi des lieux de formation et culturels pour les plus jeunes, crée un espace de rencontres intergénérationnelles, en cœur de la ville, dans un environnement de haute qualité paysagère et sécurisé. » explique Philippe BOYER, Directeur Général Adjoint de Clésence.



se compléter au sein du quartier. Il accueillera 44 logements sociaux collectifs en reconstitution ANRU, 30 logements au sein d'une résidence intergénérationnelle Les Maisons de Marianne, 80 places au sein d'une résidence étudiante, ainsi qu'une maison de services pour les étudiants. Ce projet, réalisé en partenariat avec l'Agglomération du Saint-Quentinois a un double objectif : dynamiser le quartier et fédérer par le lien social.

“A terme, début 2025, ce sont 22 résidences comprenant 387 logements qui seront réhabilités et tout un lieu de vie transformé au service de la qualité de vie des habitants”.

Favoriser les interactions sociales

Enfin, Clésence met l'accent sur la dimension humaine en intégrant l'implantation de commerces et de structures associatives dans ces programmes de réhabilitation. Un levier essentiel pour favoriser les interactions sociales et le développement économique local, actionné notamment sur le programme de mutation du quartier Blanchard, à Château-Thierry dans le département de l'Aisne. Edifié dans les années 1970, ce quartier défini comme prioritaire a fait l'objet d'un programme de réhabilitation engagé en 2021 pour répondre à trois objectifs : redonner une image architecturale de qualité aux résidences, requalifier la Place

de l'Horloge et réhabiliter thermiquement les immeubles. A terme, début 2025, ce sont 22 résidences comprenant 387 logements qui seront réhabilités et tout un lieu de vie transformé au service de la qualité de vie des habitants.

Au cœur du quartier Blanchard, nous avons souhaité renforcer la dimension positive et humaine de la Place de l'Horloge, lieu de rencontre des habitants du

quartier, en y associant différents partenaires. La Coop'Blanchard s'est ainsi installée en fin d'année 2022 dans un local mis à disposition par Clésence pour accueillir un point de

vente d'un nouveau genre, à savoir une épicerie autogérée qui promeut une alimentation de qualité pour tous. Initiative commune entre Kiabi et Vitamine T, leader de l'insertion en France, le Petit Magasin y a également ouvert ses portes pour proposer, à prix réduit, des collections des années précédentes de l'enseigne de prêt à porter, et organiser des ateliers d'insertion. Enfin, depuis 2021, 14 salariés en insertion ont été recrutés par l'association Les Petits boulots de l'Omois, dans le cadre d'un chantier d'insertion visant à améliorer l'aménagement des espaces verts des quartiers Blanchard et Vaucrises.



3 questions à ... **Hajar Mirzak,**

Directrice de la maîtrise d'ouvrage Clésence

Comment Clésence exploite les friches en cœur de ville ?

Clésence et le groupe Action Logement portent un intérêt particulier pour les projets de requalification de friches, notamment dans une symbolique de redynamisation des centres-villes. Ces programmes ont vocation à amorcer une nouvelle attractivité autour d'un projet de qualité et de la valorisation du patrimoine.

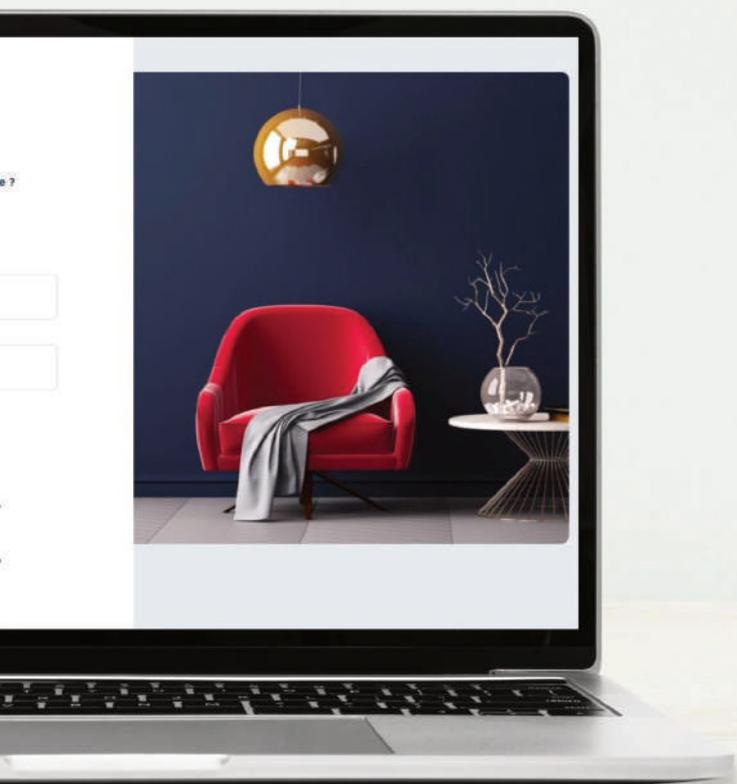
Quelles sont les contraintes sur ces projets ?

Ces projets sont sensibles du fait du caractère ancien des bâtis et lourdes pour satisfaire leur nouvelle vocation de logement. Par exemple, les contraintes techniques sur des parcelles étroites en cœur de ville nécessitent un travail minutieux.

Et les inspirations architecturales ?

Sur ces bâtiments souvent inscrits, nous démarrons par une analyse de leur histoire afin de conserver leur esprit et leur place dans le tissu urbain. Parfois, nous devons réinterpréter et nous réapproprier leur histoire dans une architecture moderne s'intégrant dans son environnement.

Les tendances





Les évolutions de l'expérience client : une priorité pour Clésence

En septembre 2023, Clésence a amorcé la transformation de son service client en s'accompagnant d'un partenaire pour la gestion de la relation. Aujourd'hui, le bailleur poursuit ces évolutions et opte pour une double approche : digitalisation et services de proximité.

Clésence vise ainsi à simplifier le quotidien de ses locataires en créant un environnement plus connecté, solidaire et réactif à leurs besoins.

Dans un monde en constante digitalisation, l'amélioration de l'expérience client devient une priorité pour de nombreuses entreprises, y compris Clésence. Pour répondre aux attentes croissantes de ses locataires actuels et futurs, Clésence fait évoluer son espace locataire en ligne, accessible via son site internet.

Cette plateforme rend la gestion du logement plus accessible et pratique et offre aux utilisateurs diverses fonctionnalités.

L'espace locataire en ligne permet aux usagers de rester connectés et de gérer leurs besoins en matière de logement en toute simplicité, où qu'ils soient.

Il comporte des fonctionnalités clés et pratiques concernant leur vie dans le logement. En intégrant ces outils numériques, Clésence s'engage à améliorer l'expérience de ses locataires en rendant la gestion du logement plus accessible, pratique et efficace.

En parallèle, Clésence travaille sur le renforcement de ses services de proximité, essentiels pour une gestion efficace des logements et une meilleure qualité de vie pour les locataires, tout en encourageant le développement social et urbain.

Bien évidemment comme tout processus d'amélioration des ajustements seront sans doute nécessaires. C'est pourquoi, Clésence reste à l'écoute de ses clients et s'engage à poursuivre une démarche d'amélioration continue.

Les tendances

La digitalisation au service des locataires

La rapide évolution des technologies et l'accès instantané à l'information ont transformé les attentes des clients dans tous les secteurs. Aujourd'hui, les consommateurs sont mieux informés, plus connectés et plus exigeants que jamais. Cette transformation oblige les entreprises à adapter leurs stratégies pour répondre à des normes de qualité et de service de plus en plus élevées.

Clésence s'adapte à cette transformation en digitalisant le parcours client. Grâce à l'espace locataire en ligne disponible sur le site internet de Clésence, l'expérience des locataires et des futurs locataires devient plus fluide, accessible et pratique.

Cet espace en ligne est conçu pour être utilisé sur divers appareils, que ce soit un smartphone, une tablette ou un ordinateur. Cette flexibilité permet aux locataires de rester connectés et de gérer leurs besoins

Grâce à l'espace locataire en ligne disponible sur le site internet de Clésence, l'expérience des locataires et des futurs locataires devient plus fluide, accessible et pratique.

liés au logement facilement, où qu'ils se trouvent. Ils peuvent ainsi contacter leur bailleur à tout moment, via divers canaux (téléphone, email, en agence) et communiquer aisément avec leur bailleur pour poser des questions, signaler un problème ou demander des informations. L'espace locataire permet aussi de transmettre, télécharger et consulter tous les documents essentiels. Qu'il s'agisse de contrats de location ou de quittances de loyer, tout est centralisé et accessible en quelques clics.

Grâce à l'option de paiement en ligne, le règlement des loyers peut être réalisé de manière sécurisée à tout moment. Les locataires ont également accès à leurs relevés de

consommation énergétique directement depuis l'espace en ligne, leur permettant de suivre leur consommation en temps réel.

En cas de changement de situation, les locataires peuvent facilement mettre à jour leurs informations personnelles via l'espace en ligne, garantissant ainsi que leurs données restent toujours à jour. L'espace locataire offre également des informations pratiques concernant la vie dans le logement, des conseils et bien plus encore.

Avec la digitalisation de son parcours client, Clésence s'engage à améliorer l'expérience des locataires.



Les représentants des locataires en visite au centre de relation client

Le 19 juin le Conseil de Concertation Locative Central s'est exceptionnellement tenu au sein de Concentrix, le partenaire Clésence en relation clientèle qui assure le lien auprès des locataires. Les participants, dont de nombreux représentants des locataires, ont apprécié être au cœur du dispositif. Lors de cette réunion ont été abordés la structuration de Concentrix, les procédures, le pilotage, le suivi et le traitement des appels. Les membres du CCLC ont aussi visité les bureaux situés à Compiègne (60) et ont pu échanger avec le personnel sur le plateau dédié à Clésence. Plusieurs d'entre eux ont indiqué que, si le doute et la méfiance étaient de mise lors de l'externalisation de ce service, à l'issue de cette visite, ils se trouvaient rassurés.

Les tendances



Les services de proximité renforcés au service de l'expérience client

Les services de proximité sont aussi essentiels pour améliorer la qualité de vie des locataires et la gestion efficace des logements.

C'est pourquoi Clésence renforce ses services de proximité pour qu'ils soient plus efficaces et permettent une meilleure gestion des problèmes techniques et des

Les services de proximité sont indispensables car ils contribuent à la satisfaction des locataires et au renforcement du lien social.

réclamations. La présence de gestionnaires sur place ou à proximité, à travers un réseau de 13 agences et de 37 bureaux de proximité, permet de résoudre plus rapidement les problèmes de maintenance, réduisant ainsi les délais d'attente pour les réparations et améliorant la satisfaction des locataires.

En parallèle, les actions de développement social et urbain facilitent les interactions entre les locataires et créent un tissu social plus fort. Cela peut réduire l'isolement, prévenir les conflits et encourager une culture de solidarité et de soutien mutuel. Ces initiatives peuvent inclure des

conseils en matière de consommation d'énergie, de gestion budgétaire, des programmes d'aide alimentaire, des services de médiation ou encore des animations artistiques, sportives et culturelles. L'implication des locataires dans la gestion de leur cadre de vie, à travers des conseils ou des initiatives participatives, renforce leur sentiment de responsabilité et de satisfaction. Cela peut aussi conduire à une meilleure cohésion sociale et à une réduction des actes de vandalisme ou de dégradation.

Avec la démarche de Clésence AlterEgo et la multiplication des résidences thématiques et

solidaires, les locataires, notamment les plus fragiles ou isolés, bénéficient d'espaces de convivialité animés par des partenaires. Cela inclut la création de jardins partagés, des salles communes, ou des espaces de jeux pour encourager les rencontres et les activités entre résidents.

En somme, les services de proximité sont indispensables car ils contribuent, non seulement, à la satisfaction des locataires et au renforcement du lien social, mais aussi, à une meilleure gestion du parc immobilier.



3 questions à ...

François Guillemot,

Directeur de la gestion locative

Pourquoi digitaliser le parcours client ?

Nos clients souhaitent être en autonomie sur leur compte, d'autant plus que nous logeons des salariés dont les horaires de travail sont souvent incompatibles avec les heures d'ouverture des accueils. Côté qualité de service, ils attendent aussi plus de réactivité.

Quels sont les bénéfices ?

La digitalisation rend autonome les locataires dans leurs démarches, ce qui permet de libérer du temps pour accompagner les locataires moins à l'aise avec le numérique. Cela permet aussi de réduire les tâches chronophages pour nos collaborateurs et le volume d'impression de documents.

Comment cela se traduit dans les faits ?

Nous avons mené plusieurs projets pour aboutir à un parcours client digitalisé concernant l'attribution du logement et l'entrée dans les lieux. Les process internes ont été revus. Le dépôt des pièces justificatives de la demande de logement peut désormais se faire en ligne, le bail est signé numériquement et les documents sont archivés automatiquement, par exemple.



TÉMOIGNAGES DE LOCATAIRES & ACCÉDANTS CLÉSENCE



“Nous avons emménagé en décembre 2023 dans cette maison acquise en location-accession (PSLA). Elle correspond parfaitement à nos besoins, je suis maman célibataire de trois enfants et nous sommes ravis. En plus, nous allons pouvoir profiter d'un jardin aux beaux jours.

Mes amis et ma famille découvrent aussi ce dispositif. Pour des personnes comme moi, salariée et mère seule avec mes enfants, il est difficile de mettre de l'épargne de côté. Je suis salariée en banque et je sais comment cela fonctionne. Les subventions octroyées nous donnent un véritable coup de pouce pour le dossier. Elles sont comptées comme apports et valorise le dossier alors que les conditions pour acquérir avec les banques sont de plus en plus strictes.

Et puis en étant locataire dans un premier temps, cela laisse la possibilité de tester le logement, de changer éventuellement d'avis et de se désister.

C'est une véritable chance, je suis conquise par ce dispositif, c'est une belle manière d'accéder à la propriété.”



**Emilie,
accédante à Compiègne (60)**



“J'ai 65 ans et je suis retraité. Je suis locataire du quartier Europe depuis 2007. J'ai commencé l'activité de marche pour garder la ligne parce que je suis très gourmand.

J'aime beaucoup la nature, c'est dans mon ADN. J'ai vu la végétation du parc évoluer depuis que je suis ici, les arbres ont bien poussé depuis 17 ans et j'aime le côté vert de ce quartier.

Je suis matinal et je commence à marcher tôt le matin. En me baladant, j'ai remarqué qu'il y avait énormément de débris donc chaque jour, lors de ma marche, je ramasse les déchets que je trouve. Je m'occupe du parc un peu comme si c'était mon jardin, c'est ma façon de contribuer à la qualité de vie de mon quartier.”

**Philippe, locataire Quartier Europe
à Saint-Quentin (02)**



Au cœur des villes

Sébastien Eugène, Maire de Château-Thierry, Président de la CARCT et Conseiller départemental de l'Aisne

Quelles sont les problématiques de votre ville en termes de logements ?

Nous sommes dans une situation tendue ! Château-Thierry, commune située à une centaine de kilomètres de Paris et disposant d'une desserte ferroviaire, attire naturellement des salariés travaillant en région Parisienne qui sont séduits par des loyers plus modérés qu'autour de leur lieu de travail. En parallèle, nous devons continuer à rester une ville attractive pour ses habitants historiques, qui travaillent sur le territoire et contribuent à son dynamisme économique. C'est l'ambition première de notre politique de logement !

Avez-vous des besoins et des attentes spécifiques ?

Notre parc de logements sociaux, issu des années 1970, est vieillissant et tout l'enjeu est de nous assurer qu'ils soient remis en état pour préserver cette attractivité et que nous ne soyons pas confrontés à des appels d'air ! Pour donner envie à nos habitants de continuer à vivre à Château-Thierry, il y avait une vraie nécessité de rénover l'existant notamment dans les quartiers prioritaires de la ville et sur le patrimoine de Clésence. Deux gros programmes de réhabilitation sont ainsi en cours sur les quartiers Blanchard et Vaucrises avec une centaine de logements rénovés chaque année et d'importants efforts financiers réalisés pour à la fois améliorer le confort de vie des habitants et leur permettre de réduire sensiblement leurs factures énergétiques.

Comment se matérialisent les réponses de Clésence ?

Clésence a entamé en 2021 un ambitieux programme de mutation du quartier Blanchard afin de répondre à nos objectifs d'attractivité. Il prévoit la requalification de la Place de l'Horloge et la rénovation d'ici 2025 de 22 résidences pour 387 logements ! Des partenaires



associatifs ont été intégrés au projet pour renforcer sa dimension humaine et sociale avec l'installation, par exemple, de la Coop'Blanchard et du Petit Magasin.

Quel regard portez-vous aujourd'hui sur le partenariat entre votre ville et Clésence ?

Si l'équipe municipale a pu penser, par le passé, que les efforts déployés quant à la réhabilitation des logements sociaux n'étaient pas suffisants, les choses ont changé ! Clésence se donne les moyens de répondre à nos besoins et nos attentes... et nous les en remercions vivement !



“Nous devons continuer à rester une ville attractive pour ses habitants historiques”.

Rencontre avec Alexandre Deselle, Monteur d'opérations réhabilitation

Assurer le montage administratif des dossiers de réhabilitation du patrimoine de Clésence, telle est la mission première d'Alexandre Deselle.

Collaborateur de Clésence depuis 16 années, au sein du service Patrimoine & Maintenance, Alexandre a vécu de l'intérieur l'évolution de l'entreprise comme l'intégration des nouveaux enjeux en termes de réhabilitation des logements anciens et de confort des locataires.

Travailler en transverse

Que ce soit sur la réhabilitation du quartier Blanchard à Château-Thierry comme sur le projet dédié au quartier

Europe à Saint-Quentin, Alexandre est en première ligne !

« Clésence définit des plans stratégiques sur plusieurs années autour de programmes de travaux de réhabilitation de son patrimoine, notamment pour permettre aux locataires de réduire leurs factures énergétiques et leur offrir davantage de confort, j'interviens ensuite dans le montage administratif des dossiers » explique-t-il. « La première étape consiste à réaliser un diagnostic sur site et l'étude de faisabilité de l'opération ; puis nous élaborons le programme d'un point de vue



technique, architectural, urbanistique et environnemental pour nous assurer qu'il correspond aux attentes définies ; la troisième étape est de transmettre les éléments nécessaires au service financier, avant de réaliser le calendrier prévisionnel des travaux. Mes missions nécessitent donc de travailler en transverse avec l'ensemble des services de Clésence, les agences locales, la gestion locative, les achats, la finance, etc., ainsi qu'avec les élus locaux... comme c'est le cas sur les projets de construction de logements neufs ».

Le programme de réhabilitation du quartier Europe, actuellement en cours à Saint-Quentin, a notamment

“Nous organisons des réunions d'information publiques pour présenter le projet dans sa globalité et le calendrier des travaux aux locataires”.

demandé « de nombreux échanges avec les collectivités locales, notamment pour pouvoir bénéficier de financements Européens ». Construit dans les années 70, le quartier se voit transformer par des travaux de grande ampleur puisque 8 résidences, soit 484 logements, en bénéficient et 198 logements vont être démolis. L'ensemble de ces travaux permettront de passer à un DPE étiquette B grâce notamment au remplacement des menuiseries. Un travail également mené en concertation

avec les habitants du quartier comme sur l'ensemble des programmes, bien entendu. « Sur chaque programme, nous organisons des réunions d'information publiques pour présenter le projet dans sa globalité et le calendrier des travaux aux locataires. Cela permet à chacun de s'exprimer et nous, de nous assurer que nous sommes cohérents face à leurs attentes. Le dossier ficelé, je monte le dossier d'appel d'offres en lien avec la Cellule Marchés ».

S'il passe ensuite la main au conducteur de travaux, Alexandre reste pleinement impliqué dans la supervision et le suivi du chantier, jusqu'à la

réception des travaux.

« C'est un travail d'équipe » précise-t-il, « car il y a un gros travail administratif indispensable pour monter les opérations et la conduite des travaux avec mes collègues du service réhabilitation ».

484

Le programme de réhabilitation du quartier Europe, actuellement en cours à Saint-Quentin, concerne 8 résidences comprenant 484 logements.

Les métiers



Des projets qui ont du sens !

Passionné par son métier de Monteur d'Opérations Réhabilitation, Alexandre se félicite de l'engagement fort de Clésence quant à la rénovation de son patrimoine. « *Au-delà des obligations légales liées aux logements énergivores, nous avons à cœur de répondre aux besoins des locataires, particulièrement depuis l'explosion des tarifs énergétiques, et d'améliorer le confort de nos logements. Lorsque*

“Nous avons à cœur de répondre aux besoins des locataires, particulièrement depuis l'explosion des tarifs énergétiques, et d'améliorer le confort de nos logements”.

je repasse voir les locataires une fois les travaux terminés, je constate que ce que nous faisons tout au long du projet - qui demande en moyenne 3 à 4 ans - a du sens ! »

Parmi les exemples récents, il cite notamment le programme de réhabilitation du quartier Blanchard à Château-Thierry. Edifié dans les années 1970, il est en pleine métamorphose depuis 2021 et d'ici 2025 ce seront au total 22 résidences comprenant 387 logements qui auront été réhabilités pour un investissement global de 26,1 millions €. « *Nous profitons des travaux pour redonner un nouveau souffle au quartier ! Sur ce projet, qui a vu*

l'inauguration en avril dernier de la réhabilitation de la Place de l'Horloge et du “Petit Magasin”, une boutique solidaire de vente de vêtements et d'accessoires provenant d'anciennes collections Kiabi, l'accompagnement social intervient en parallèle du programme... et cela porte ses fruits ! Encore une fois, c'est un exemple concret qui montre que notre implication au quotidien a du sens ! »

Des projets qui se veulent toujours plus vertueux et durables, que ce soit d'un point de vue architectural et énergétique comme dans l'utilisation de matériaux biosourcés.

« Ce n'est pas toujours simple car il y a des contraintes réglementaires auxquelles on ne peut pas déroger mais aussi des règles à respecter pour les assurances. Je pense par exemple à la laine de bois que l'on ne peut pas utiliser partout du fait de son caractère inflammable, comme sur les immeubles de plusieurs étages, mais nous travaillons pour les intégrer au maximum notamment sur des opérations de petite ou moyenne envergure. Comme d'autres matériaux biosourcés, notamment la paille ou le chanvre, on avance sur le sujet ». A suivre...



A Noyon, le quartier Beauséjour se refait une beauté !

Dès 2022, Clésence démarrait la réhabilitation thermique de 282 logements dispatchés dans 5 résidences au sein du quartier Beauséjour, sur la commune de Noyon.

Un projet d'ampleur monté par Alexandre Deselle et le service Patrimoine & Maintenance. Le programme, qui devrait s'achever l'année prochaine, se déroule en 3 phases :

- Une première qui concerne la rénovation de 92 logements au cœur du quartier.
- Une deuxième phase axée sur la réhabilitation de 103 logements en entrée de quartier, avec notamment la démolition de “La Maison pour tous” permettant de réaménager la voirie du quartier et ajouter des espaces verts.
- Une troisième dédiée à la réhabilitation en sortie de quartier de 87 logements ainsi que de l'ancienne école maternelle Jacques-Prévert pour accueillir les activités de “La Maison pour tous”.

Un programme défini en concertation avec les habitants sur les grands principes d'aménagement du quartier.

A Margny-lès-Compiègne, au cœur d'une résidence intergénérationnelle...

Fruit d'un partenariat avec Récipro-Cité, la résidence intergénérationnelle Cocoon'Agés de Margny-lès-Compiègne était inaugurée en novembre dernier. Une solution innovante vouée à favoriser le lien social !



«Nous avons créé un jardin partagé où les habitants ont à leur disposition des fruits, des légumes et des herbes aromatiques...»

Au cœur de l'Agglomération de la Région de Compiègne, ce sont 165 nouveaux logements qui ont été achevés récemment sur les communes de Margny-lès-Compiègne et Venette. Et notamment une résidence intergénérationnelle baptisée Cocoon'Agés, comprenant 80 logements et une salle commune résidentielle gérée pour 2 ans par Récipro-Cité et offrant un cadre de vie adapté aux seniors ou aux personnes en situation de handicap.

Favoriser le lien de solidarité

Pierre-Inder Kaveri, Directeur d'Agence Nord-Île-de-France de l'entreprise Récipro-Cité, explique : « Depuis 10 ans, nous développons en collaboration avec le Groupe Eiffage des résidences disposant

d'un espace partagé en rez-de-chaussée, animé par nos soins. Notre mission est en effet de contribuer au développement de lieux de vie, de co-concevoir des résidences qui créent du lien social entre les habitants ». Pionnier de l'innovation sociale, Clésence s'est naturellement rapprochée de l'entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire pour développer avec le Groupe Eiffage une résidence intergénérationnelle unique au cœur de l'Oise.

« La philosophie du projet est de créer un chez nous, qui dépasse le chacun chez soi, une résidence qui valorise le bien-vivre ensemble en mêlant à l'intergénérationnel, la solidarité, la mixité et les services associés... autrement-dit de proposer des logements fonctionnels et agréables



Cocoon'Agés

Offrant un cadre de vie adapté aux seniors ou aux personnes en situation de handicap à Margny-lès-Compiègne. La résidence intergénérationnelle baptisée Cocoon'Agés, propose 80 logements et une salle commune résidentielle gérée par Récipro-Cité.

Récipro-Cité, acteur de l'innovation sociale

Entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire, Récipro-Cité est engagée pour l'émergence de lieux de vie qui facilitent le vivre-ensemble à tous les âges. Depuis plus de dix ans, elle accompagne les acteurs de l'habitat et des territoires pour intégrer et mettre en œuvre une démarche d'innovation sociale dans les projets urbains.

Elle s'emploie ainsi à trouver et mettre en œuvre de nouvelles manières d'habiter basées sur le partage, l'implication habitante et la solidarité intergénérationnelle. Récipro-Cité accompagne ainsi les acteurs du logement dans leurs projets de création de lieux dédiés au lien social ou d'habitat innovant favorisant la rencontre et le partage.



dans un lieu de vie convivial où se rencontrer, discuter, boire un café, etc. »

Espace ouvert à tous, la maison des projets est ainsi portée par les habitants de la nouvelle résidence. « *L'idée est de s'appuyer sur le savoir-faire de chacun pour proposer des ateliers de cuisine, de bricolage, de couture, et favoriser ainsi le lien de solidarité entre toutes les générations* » précise Elisabeth Grossemy, Gestionnaire-Animatrice de la résidence Cocoon'Agés de Margny-lès-Compiègne. « *Après avoir partagé des moments ensemble, il est toujours plus facile de se rendre des services, faire les courses des personnes qui ont des difficultés à se déplacer, aider aux devoirs des plus jeunes, ou tout simplement s'appeler pour discuter ! Nous avons également créé un jardin partagé où les habitants ont à*

leur disposition des fruits, des légumes et des herbes aromatiques... il y a beaucoup de respect, nous n'avons jamais rencontré le moindre problème ! »

Rompre l'isolement et la solitude

Au-delà des activités, il s'agit également de rompre l'isolement et la solitude. « *Le premier bilan est vraiment positif* » poursuit Elisabeth Grossemy, « *c'est une solution idéale pour l'habitat de demain, pour faire face à la solitude des seniors et aux problématiques de mobilité. Une*

habitante de 94 ans était isolée, et maintenant, tout le monde est bienveillant à son égard et prend de ses nouvelles, elle retisse des liens sociaux, regagne en mobilité... si nos résidences permettent de vivre le plus longtemps chez soi, dans un logement adaptable, l'objectif est rempli ! ».

Elisabeth Grossemy, Gestionnaire-Animatrice de la résidence Cocoon'Agés

"C'est une solution idéale pour l'habitat de demain, pour faire face à la solitude des seniors et aux problématiques de mobilité".

Simplifiez-vous la vie !

Effectuez toutes vos démarches en ligne
sur votre espace client



**COMMENT CRÉER VOTRE
COMPTE EN QUELQUES CLICS**

Rendez-vous sur
locataire.clesence.fr
OU
scannez le QR Code



Retrouver les
contacts utiles



Payer en ligne



Transmettre,
télécharger, consulter
vos documents



Accéder à des
informations
pratiques



Modifier vos
données
personnelles



Clésence 

Groupe ActionLogement