

Clésence 

Groupe ActionLogement

**DPEF**

Déclaration  
des Performances  
Extra Financières  
Edition 2022



# Préambule

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est au cœur de notre préoccupation et c'est dans cette optique que Clésence a engagé, depuis 2 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. 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 2022 .....	4
<b>1. Présentation de Clésence et de son modèle d'affaires .....</b>	<b>5</b>
1.1 Notre identité .....	6
1.2 Notre modèle d'affaire schématique .....	8
<b>2. Notre projet d'entreprise et nos enjeux prioritaires .....</b>	<b>9</b>
2.1 Nos 4 engagements (Horizon 2025) .....	10
2.2 Nos enjeux prioritaires .....	11
<b>3. Nos enjeux prioritaires en détail .....</b>	<b>12</b>
3.1 Qualité de la relation de service .....	13
3.2 Prise en compte des besoins des locataires .....	16
3.3 Capacité d'innovation et partenariale .....	19
3.4 Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement .....	22
3.5 Gestion des emplois et des compétences .....	25
3.6 Implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes .....	28
<b>4. Annexes .....</b>	<b>31</b>

# Contexte 2022

## 1. L'envolée des prix des matériaux et des matières premières

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.

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'intérêts

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.

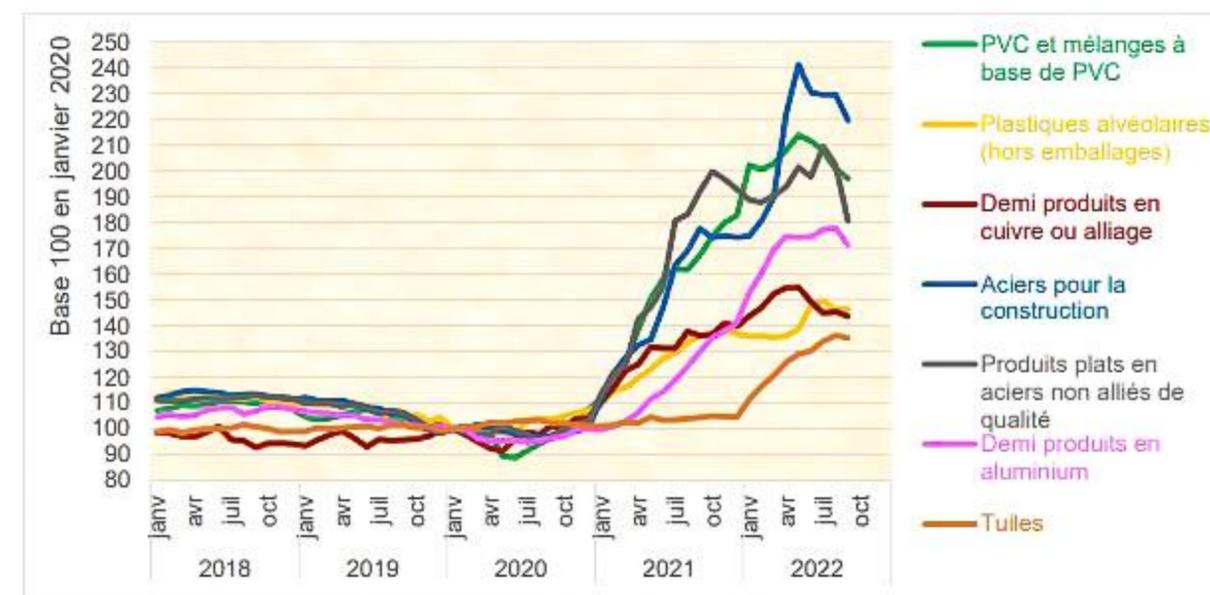
Cette augmentation du livret A réduit considérablement notre capacité à créer de la réserve qui sert à son tour à soutenir notre effort de construction.

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

## 3. Des locataires inquiets pour leur facture d'énergie

L'envolée des coûts des énergies est considérable depuis 2021. Malgré un bouclier tarifaire qui a permis de limiter l'augmentation des coûts à 4 % en 2022 pour les ménages (entre 20€ et 25€ d'augmentation moyenne par mois, selon le gouvernement), nous savons que cela a une conséquence immédiate sur les personnes en forte précarité.

Cette tendance ne s'atténuera pas sur 2023 et le bouclier tarifaire est passé à 15 %. Cela implique pour Clésence d'anticiper cette situation qui aura un impact sur les charges de nos locataires.



Source : calculs FFB d'après Insee.

*Indices de prix de production industrielle de quelques matériaux pour le marché français*

[Site de la Fédération Française du bâtiment](http://www.federation-batiment.fr)



# 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 49.000 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 créée en 2021 vise 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 : étudiants, jeunes apprentis, seniors, personnes en situation de handicap, familles monoparentales...

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.



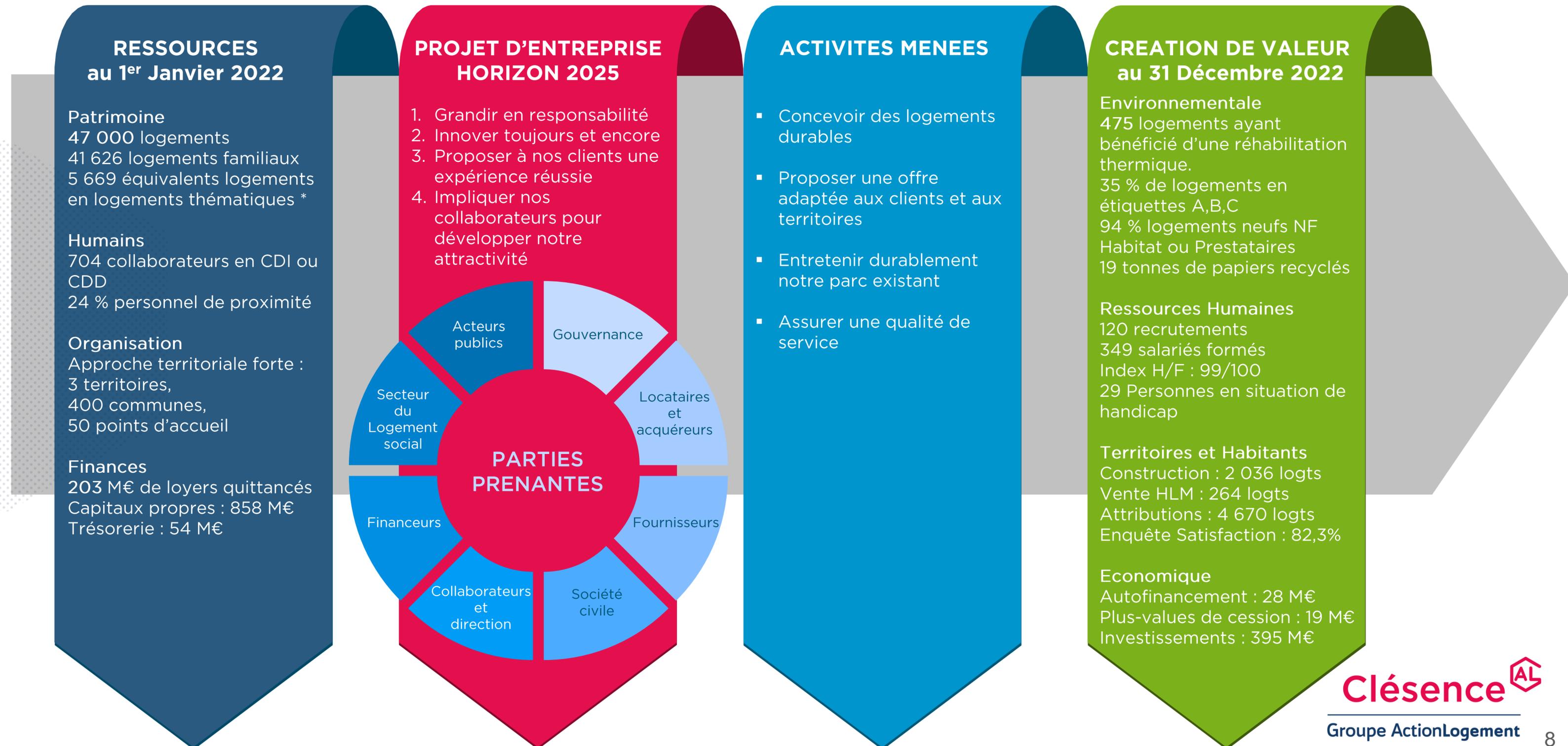
**Clésence participe à l'effort de construction avec une production ambitieuse d'environ 2 000 logements/an.**

# Clésence, 3 territoires pour plus de proximité

2 Régions  
9 Départements  
400 Communes



# 1.2 Notre modèle d'affaires schématisique



\* Logements thématiques : Foyers, Maisons de retraites, logements étudiants, logements intergénérationnels, logements modulaires,...



**2**

# **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.

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

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

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

**4. IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ**  
Pour répondre aux nouveaux enjeux et aspirations, nous imaginons avec et pour nos collaborateurs des nouveaux modes de fonctionnement et méthodes de travail plus inspirantes au service de nos clients.

**HORIZON 2025**  
by Clésence

## 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

### Lancement sur 2022 d'un projet de certification ISO 9001 à horizon 2023

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.

### 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.

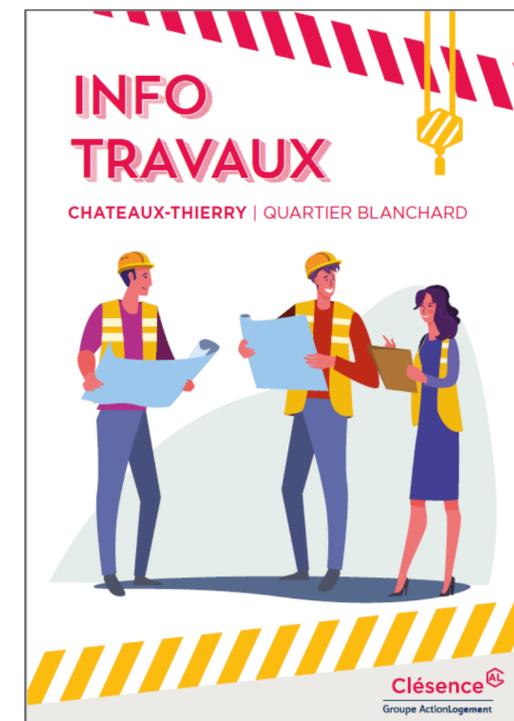
### Une maintenance assurée 7j/7 et 24h/24

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

### OBJECTIF

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

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

### La relation, le contact avec le bailleur

Moyenne = 7,4

	Nb	% cit.
Tout à fait	2122	48,6%
Plutôt	1385	31,7%
Plutôt pas	423	9,7%
Pas du tout	433	9,9%
<b>Total</b>	<b>4363</b>	<b>100,0%</b>

80,3%



Selon l'enquête de satisfaction des locataires 2022, **80,5%** des locataires sont satisfaits des canaux de communications (tout canal confondu). Nous prenons en considération les attentes de nos locataires sur les échanges par mails en améliorant nos processus de traitement dès 2023.

### Satisfaction des échanges suivant les canaux privilégiés

Moyenne : 80,5%

Indicateurs de la relation locataires	réponses effectives	Pas du tout satisfait (en %)	Plutôt pas satisfait (en %)	Plutôt satisfait (en %)	Très satisfait (en %)	Satisfaits 2022
Q31. Echanges avec le gardien/équipe de proximité	162	6,2	8	45,1	40,7	85,8%
Q32. Echanges avec l'agence	477	6,3	7,1	44,4	42,1	86,5%
Q33. Echanges par téléphone	3595	9,7	9,7	49,9	30,6	80,5%
Q34. Echanges via l'extranet	173	6,9	10,4	52	30,6	82,6%
Q35. Echanges par mail/courriel	862	13,2	11,6	47,7	27,5	75,2%
Q36. Echanges par courrier	351	11,4	6	58,1	24,5	82,6%

# 3.1 Qualité de la relation de service

## Parlons de demain

### Former et sensibiliser les collaborateurs à la satisfaction client

Afin d'assurer une qualité de service à la hauteur des attentes de nos locataires, tous les salariés Clésence doivent être en mesure de comprendre et d'appliquer notre politique de management de la qualité. C'est dans ce cadre que nous mettons en place une sensibilisation à grande échelle et des formations ciblées sur les collaborateurs intervenants sur le pilotage de notre système.

### Des moyens de communication dédiés

Afin de rendre le traitement des demandes administratives plus fluide et apporter de la sérénité à nos locataires, Clésence prévoit de créer des adresses mails spécifiques pour le traitement des demandes administratives. Cette démarche permettra d'orienter sans délai leurs demandes vers des interlocuteurs spécialisés et ainsi gagner en réactivité.



### 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.

## 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, 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 est d'atténuer l'impact de l'envolée des prix sur le pouvoir d'achat des locataires qui sont les plus impactés. Nous les accompagnons dans un même temps vers des dispositifs de soutien pour les aider à payer leurs factures (Sol'iAIDE, Fond Energie, ...).

#### 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%\*.*

\* Dans l'hypothèse d'un logement chauffé à une température identique avant et après réhabilitation et du recours à des habitudes de consommation d'énergie responsable. En tenant compte de l'augmentation des coûts de l'énergie, Clésence ne peut s'engager sur une réduction du coût des factures d'énergies proportionnelle à la réduction des consommations.

#### 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.

# 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 de comprendre cette tendance, Clésence a recherché la cause de cette dernière.

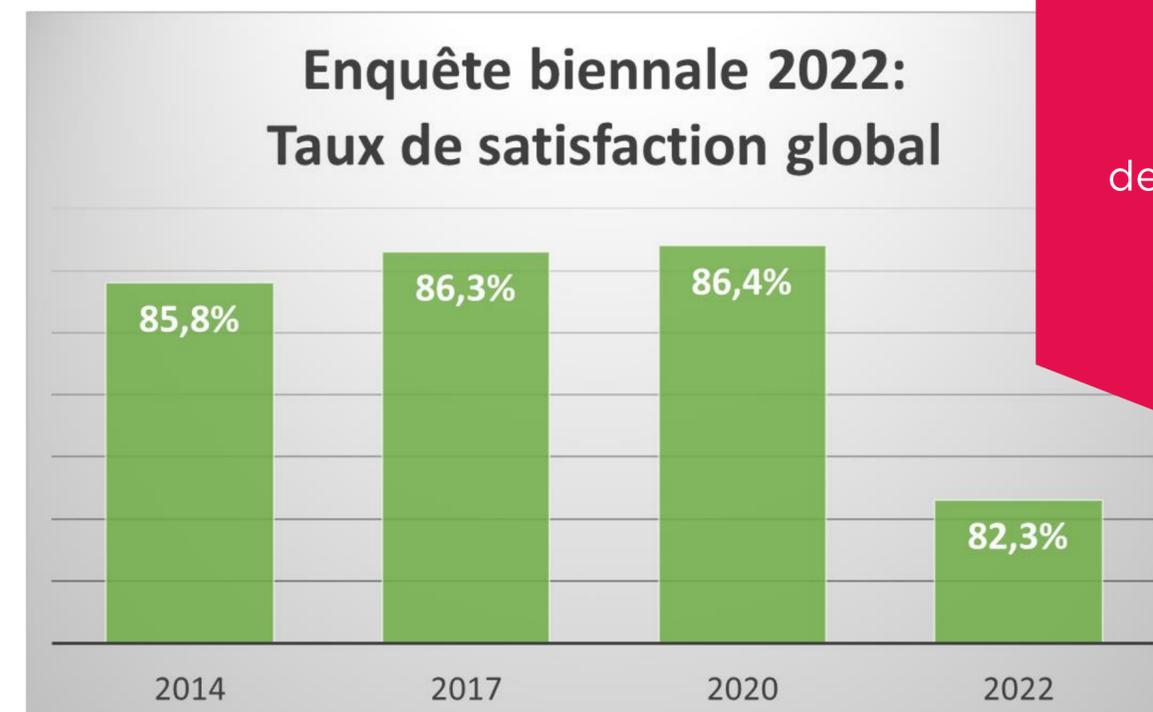
L'enquête est intervenue en début d'année 2022 faisant suite à des périodes de confinement liés à la crise du Covid-19. Nos locataires et plus particulièrement ceux hébergés dans les logements collectifs ont été impactés par la proximité et les problèmes de voisinage et l'attente de la qualité du logement a pris une part encore plus importante dans leur quotidien.

A ceci s'ajoute que le développement du télétravail a entraîné une augmentation des attentes de nos locataires sur la capacité de leur logement à devenir leur lieu d'activité professionnelle. Selon la dernière enquête menée par l'ANCOLS, 15% des locataires ont recours au télétravail.

Ces éléments contextuels seuls ne permettent pas d'expliquer cette tendance. Nous savons que notre société doit améliorer la qualité et la réactivité des interventions techniques.

Nous attendons l'enquête menée en 2023 pour vérifier cette tendance.

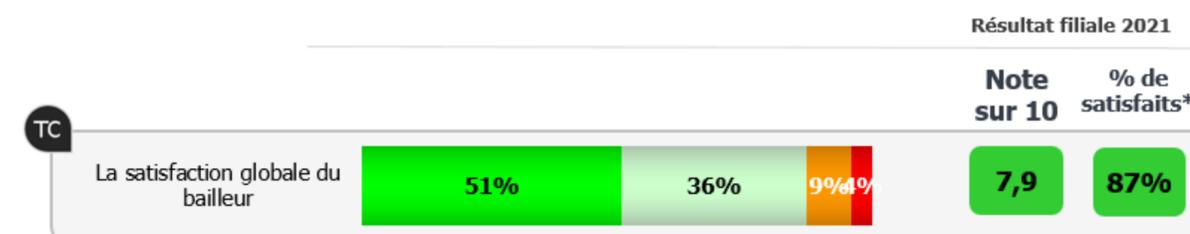
Par ailleurs, l'enquête sur les nouveaux entrants menée sur l'ensemble de l'exercice 2021 met en évidence un taux de satisfaction globale de **87%**.



### OBJECTIF

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

### Enquête annuelle 2021 sur les nouveaux entrants



# 3.2 Prise en compte des besoins des locataires

## Parlons de demain

### Une agence qui se transforme

Afin de répondre aux besoins des locataires Clésence investit dans son projet de l'Agence de demain. L'objectif est bien entendu de mieux répondre aux besoins de nos locataires. Ce projet tourne autour de 6 axes:

- ✓ Une plateforme digitale qui améliore la communication avec nos clients;
- ✓ Une communication orientée vers nos locataires pour leur apporter un accompagnement dans les étapes de leur parcours client;
- ✓ Une solution qui permettra à notre client d'être acteur dans ses démarches;
- ✓ Une communication inter-service plus fluide pour mieux répondre aux attentes de nos locataires;
- ✓ Un travail de fonds 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.

### Améliorer le délai de traitement des sollicitations administratives

Nous avons conscience que nos locataires attendent une grande réactivité pour le traitement de leurs demandes administratives. Ainsi, dès 2023, Clésence s'est fixée des objectifs de délai de traitement moyen.

A titre d'exemple, toutes les demandes administratives hors demandes de logement ou de relogement (demandes de duplicata, modification de bail,... ) devront être traitées dans un délai de 7 jours.

### De nouveaux partenariats pour accompagner les locataires face à l'envolée des prix de l'énergie

Clésence recherche de nouveaux partenariats pour soutenir ses locataires les plus fragiles face à l'envolée des prix de l'énergie.

A titre d'exemple, nous allons proposer dans le cadre d'un partenariat avec EDF de mettre en relation nos locataires avec des structures de médiation sociale afin de les accompagner face aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

### 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 va donc mettre 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.

### 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 149 chambres.

### 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 2022, c'est 224 visites virtuelles qui ont été mises en ligne.

### Un accompagnement sur l'accession

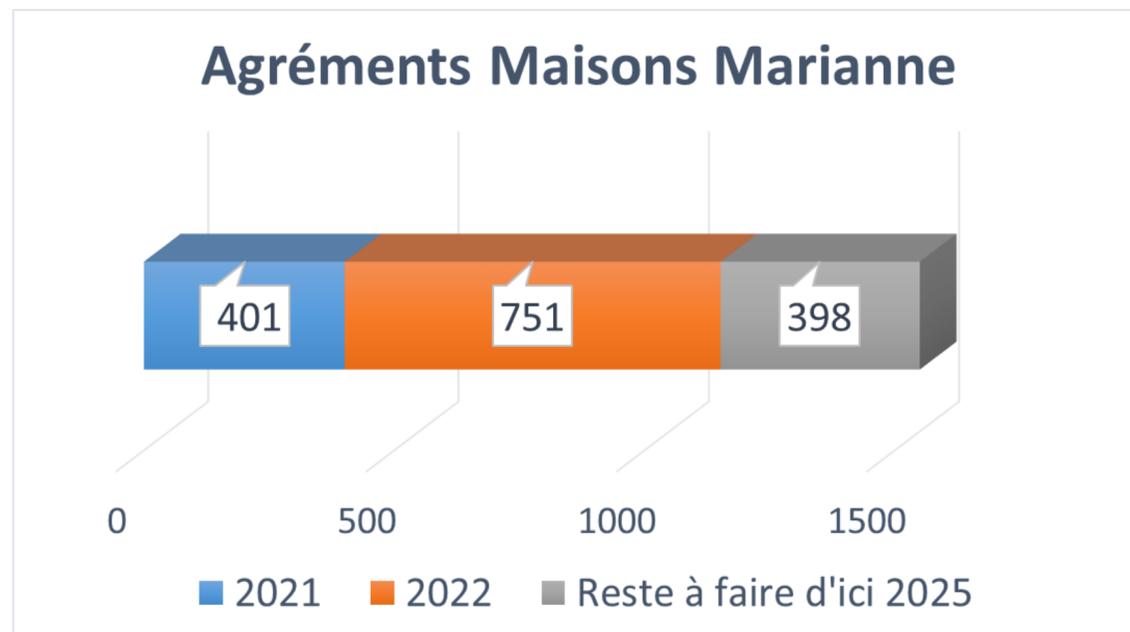
Fin 2022, Clésence a lancé sa marque Clésence Aqize avec pour signature « Simplifions l'accession ». En complément d'Action Logement qui aide les clients dans leurs projets d'accession à la propriété et montage financier de leur dossier, d'autres solutions ont été étudiées pour accompagner les futurs 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.



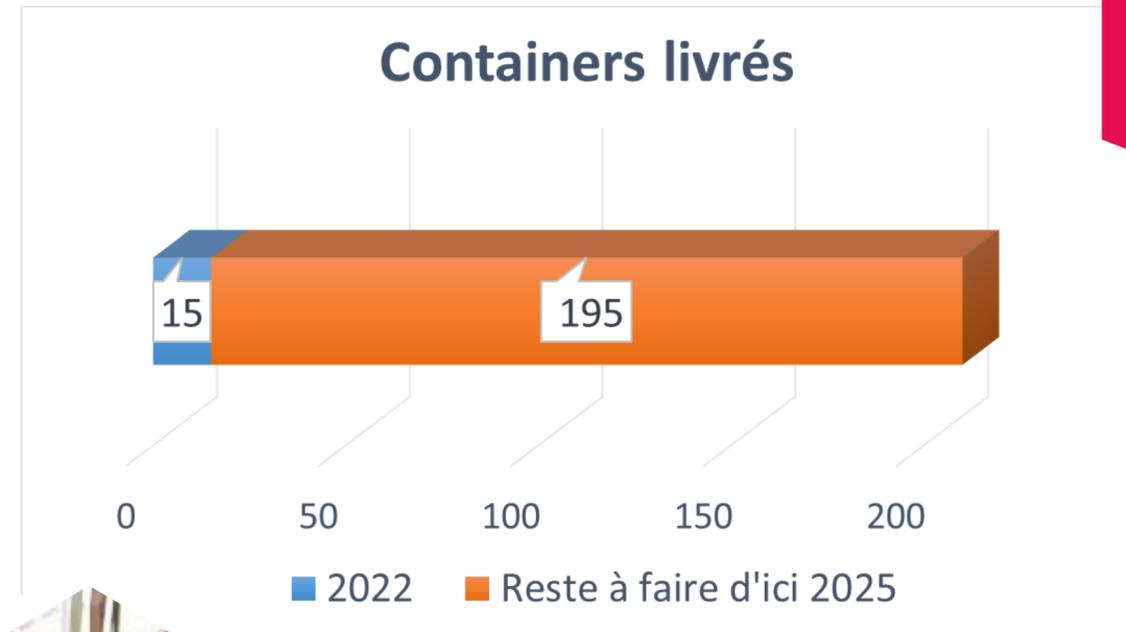
# 3.3 Capacité d'innovation et partenariale

## 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**.



### OBJECTIF

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



# 3.3 Capacité d'innovation et partenariale

## Parlons de demain

### 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 Adéli Eco Habitat souhaite proposer à l'avenir des logements en accession sociale, construits à partir de containers recyclés. Un logement témoins de type 4 sera construit à Pasly en 2023.
- Clésence en tant que partenaire économique de son territoire mettra à disposition des ouvriers du chantier Canal Seine-Nord, des habitats containers dès 2023. Ces 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. Ces logements se distinguent de la construction à partir de containers par la possibilité de créer plusieurs étages.

### Faciliter davantage 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.

### La dématérialisation de nos factures

Nous avons conscience de l'importance de nos partenaires économiques pour mener à leur terme nos différents projets et l'importance pour eux de conserver une situation de trésorerie saine pour faire face au contexte économique actuel.

Ainsi, Clésence a entamé depuis plusieurs mois son projet PDF Clésence de dématérialisation des factures fournisseurs avec son partenaire DAMARIS. Cette démarche est destinée à fluidifier, optimiser et sécuriser les opérations de contrôle, d'enregistrement et de paiement des factures fournisseurs. Dès 2023, nous devrions pouvoir mesurer les effets de ce projet.



# 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 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.

### 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.

**NF 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.

**Prestataire** : 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 :

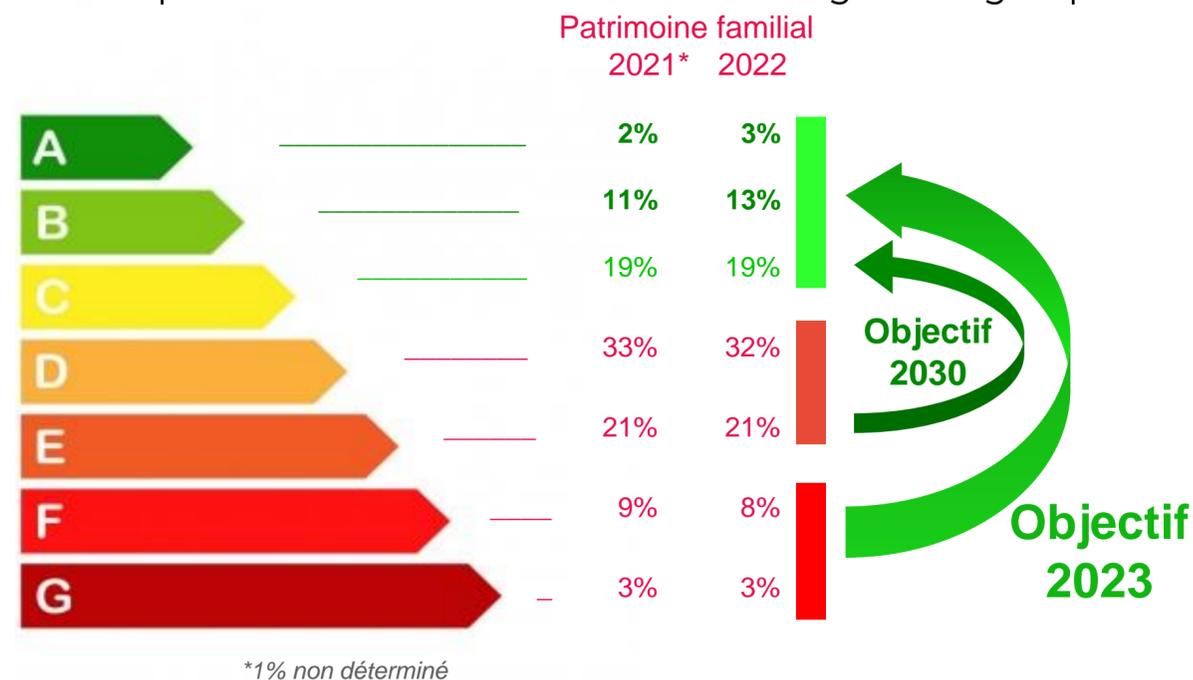
- ✓ La limitation de l'imperméabilisation des sols qui a de fortes conséquences sur le cycle naturel de l'eau et la biodiversité qui en dépend ;
- ✓ La création d'îlots de fraîcheur dans les milieux urbains permet de recréer de la biodiversité et participe à la réduction des gaz à effet de serre ;
- ✓ 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.

*92 % de la programmation  
neuve a été labellisée BEE+  
ou HQE sur 2022 contre  
88 % sur 2021*

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

## Nos outils de mesure

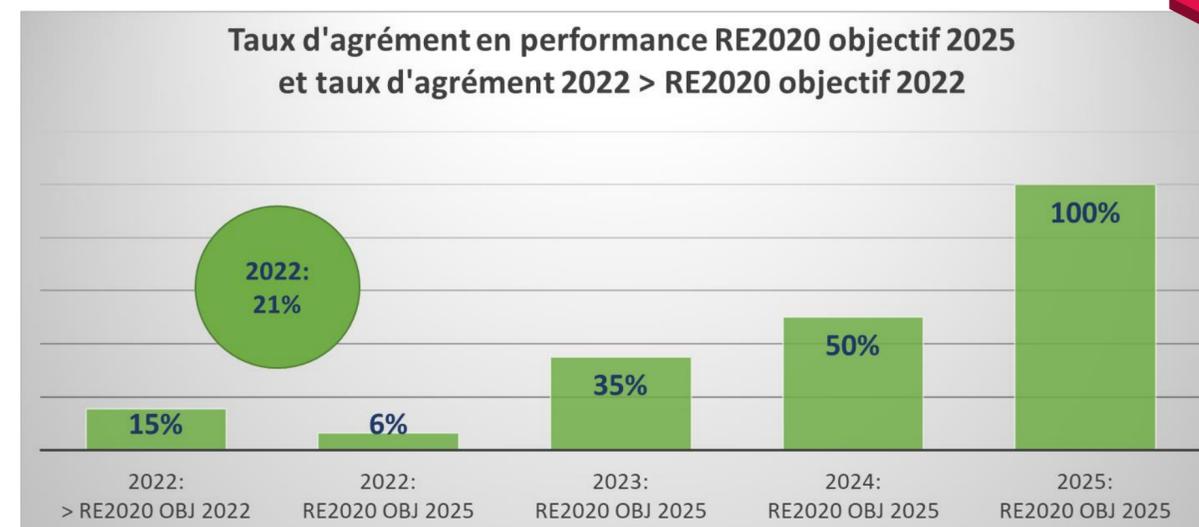
Le **Diagnostic de Performance Energétique (DPE)** renseigne sur la performance énergétique et climatique d'un logement ou d'un bâtiment (étiquettes A à G), en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en terme d'émissions de gaz à effet de serre. Il s'inscrit dans le cadre de la politique énergétique 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\*.

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 2022, notre programmation n'a pas permis d'atteindre l'objectif de l'exercice de 15% de logements en performance RE2020 objectif 2025, toutefois, 21 % de notre programmation ressort avec une performance supérieure à la réglementation applicable aux permis de construire déposés au 1er janvier 2022 (RE2020 objectif 2022).



### OBJECTIF

**100 %**

F&G réhabilités en 2023

**100 %**

D&E réhabilités en 2030

**15%**

Agréments 2022 en RE2020 objectif 2025

\*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,

# 3.4 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 production.

### Objectif certification ISO 14001

La norme ISO 14001 doit nous aider à mieux structurer et piloter notre démarche de management de l'environnement. L'obtention de la certification nous poussera à multiplier les actions en faveur de l'environnement et rendre nos activités plus vertueuses. Nous avons pour objectif d'être certifié dès 2023.

### La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux

Nous avons conscience que pour qu'une démarche environnementale soit performante, il faut pouvoir compter sur la participation de tous les collaborateurs. C'est pourquoi nous allons dès 2023 déployer des actions de sensibilisation des collaborateurs à travers des e-learning et nos différents canaux de communication interne.

### 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.

### 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.

### Des logements qui intégreront de la production d'énergie

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 l'installation de panneaux Photovoltaïque sur les terrasses des bâtiments réhabilités pour l'éclairage des parties communes ainsi que 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 un taux de 2,80% de la masse salariale que nous investissons en 2022 pour un financement de 1,2%.

### 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.

### Un outil de e-learning pour une plus grande flexibilité

Pour faire face aux nouveaux modes de travail et de la multiplication des outils digitaux, Clésence a investi dans une solution de e-learning. Cette solution apporte aux collaborateurs une plus grande flexibilité dans l'organisation de leur formation et de leur travail et permet d'atteindre les collaborateurs de terrain les plus éloignés des établissements.

### 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 imaginant un parcours d'intégration digitalisé et ludique.

### 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.



Clésence 

Groupe ActionLogement

# 3.5 Gestion des emplois et des compétences

## Nos outils de mesure

L'Uniformation est un OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé). 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 sur ses salariés et va au-delà en investissant sur l'année 2022 plus de 370 k€ en formation sur ses fonds propres.

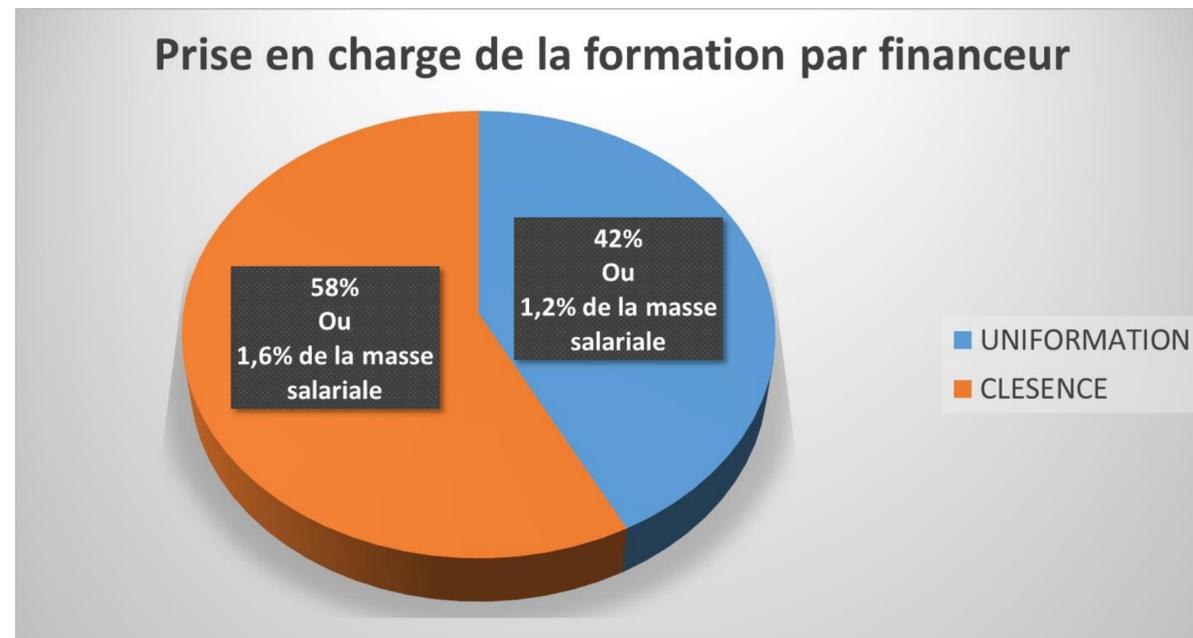
La formation de l'Université de l'Habitat by Clésence représente plus de 10% de la formation totale.

Malgré un recul du volume des heures de formation par l'intermédiaire de l'UH, Clésence maintient son ambition de développer ce mode de formation.

Le suivi des heures de formation suite à la mise en place de notre outil de e-learning, qui a mobilisé nos formateurs internes, n'a pas encore été mise en place à fin 2022.

### OBJECTIF

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



	2020	2021	2022
Nb d'heure de formation externe	6 158	7 409	7 640
Nombre d'heure de formation Interne	Nc	1 363	962
Total des heures de formation	6 158	8 772	8 602

# 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.

### Avec notre Accord de GEPP, Clésence s'est engagée sur plusieurs actions:

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



# 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 19 tonnes de papiers qui ont été recyclés sur 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.

### OBJECTIF

**54 %**

d'attribution des logements à des salariés en 2022

**56%**

pour 2023

**56 %** des logements attribués à des salariés en 2022



# 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

Clésence organisera 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 a également pour objectif pour le bailleur social d'être à l'écoute du marché fournisseurs et d'expliquer ses besoins et ses attentes.

Dans le cadre de cette démarche, Clésence proposera des ateliers pédagogiques visant à expliquer les modalités de réponses aux consultations pour rendre nos marchés accessibles aux plus grand nombre. Ainsi, Cette rencontre sera l'occasion pour les fournisseurs d'acquérir les clés leur permettant d'accéder à un nouveau gisement de croissance de leur activité.

### 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

**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.

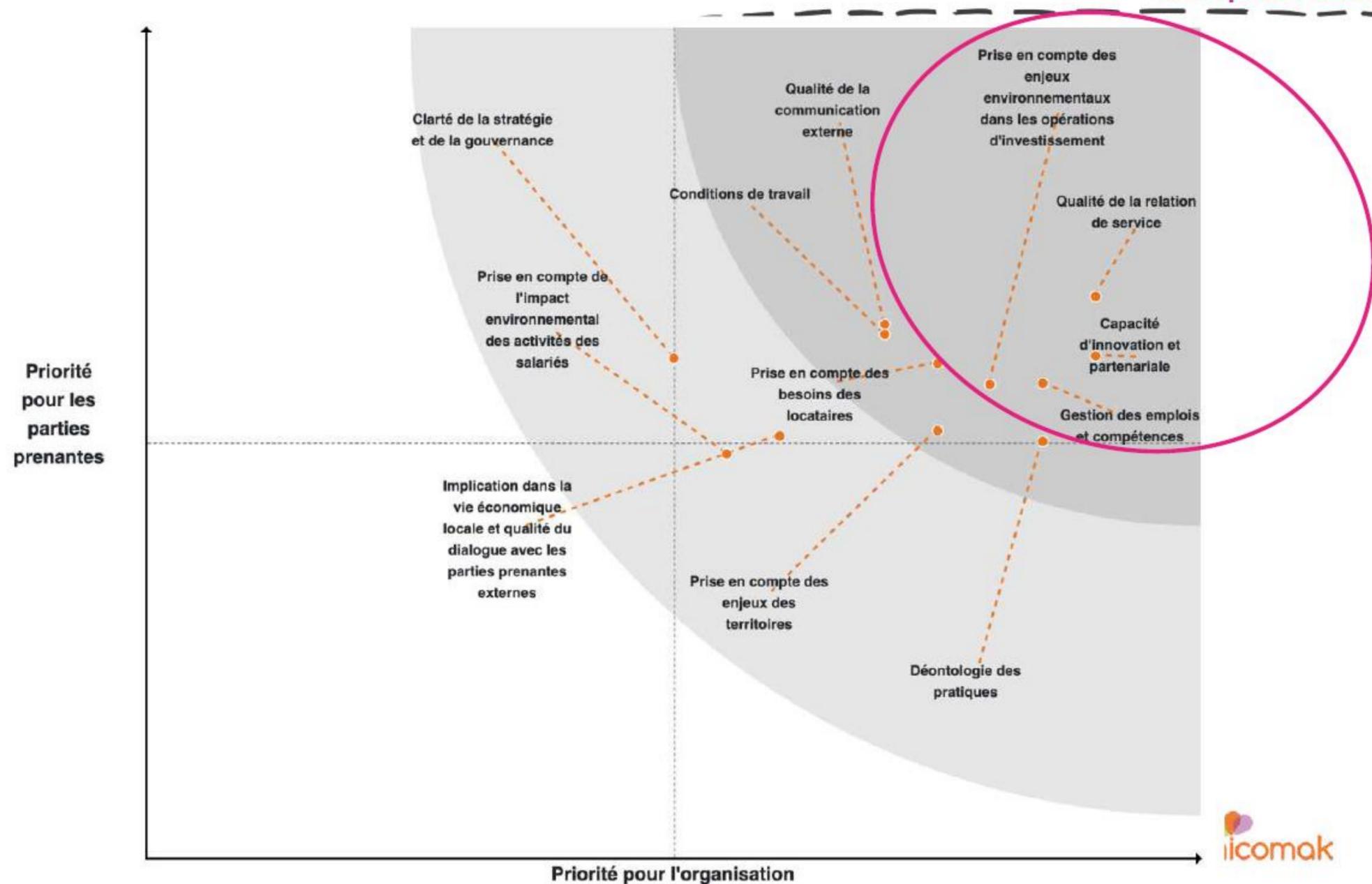
A ces enjeux sont venus s'ajouter la prise en compte des besoins des locataires et l'implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes externes, car la direction de la société a estimé que ces sujets méritaient votre attention.



# 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



**CLESENCE SA**

**Rapport d'un membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes, désigné  
organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance  
extra-financière**

**Exercice clos le 31 décembre 2022**

## Rapport d'un membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2022

### CLESENCE SA

4 Avenue Archimède  
02100 SAINT-QUENTIN

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité de membre du réseau d'un des commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1789 (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport sur la gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

### Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

### Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Le modèle d'affaires ne présente pas toutes les principales ressources nécessaires à l'activité ;
- Les politiques ne sont pas toutes formalisées et ne mentionnent pas systématiquement d'engagements et/ou d'objectifs d'amélioration, d'organisation, de ressources, de responsabilités, de périmètre, d'indicateur clé de performance ;
- Les politiques « Innover encore et toujours » et « Impliquer nos collaborateurs pour développer notre attractivité » ne présentent pas d'indicateur clé de performance.



TÉL. / 05 64 10 16 60



122 route du Médoc  
33 110 LE BOUSCAT



[pkf-arsilon.com](http://pkf-arsilon.com)

## **CLESENCE SA**

*Rapport d'un membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière  
Exercice clos le 31 décembre 2022*

### **Préparation de la déclaration de performance extra-financière**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponible sur le site internet.

### **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

### **Responsabilité de l'entité**

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

### **Responsabilité du membre du réseau du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### **Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

## **CLESENCE SA**

*Rapport d'un membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière  
Exercice clos le 31 décembre 2022*

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre avril et mai 2023 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment gestion des risques, qualité, conformité, gestion locative.

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des sites et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des sites, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection de sites contributeurs et couvrent un minimum de 6% des données sélectionnées pour ces tests ;

**CLESENCE SA**

*Rapport d'un membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière  
Exercice clos le 31 décembre 2022*

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des sites.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Le Bouscat, le 6 juin 2023

Le membre du réseau d'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant,

**PKF Arsilon Conseil**



**Iris Chabrol**

Expert-comptable-Associée

**CLESENCE SA**

*Rapport d'un membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière  
Exercice clos le 31 décembre 2022*

**ANNEXE 1**

INFORMATIONS CONSIDEREES COMME LES PLUS IMPORTANTES

INFORMATIONS DE NATURE QUALITATIVE :

- Maisons Marianne : Objectifs 2025 de 1550 logements
- Objectif 2023 de réhabilitations de 100% des logements F&G

INFORMATIONS DE NATURE QUANTITATIVE :

- Taux de satisfaction des échanges avec Clésence (2022)
- Taux de satisfaction globale (2022)
- Taux de satisfaction des nouveaux entrants (2021)
- Agréments Maisons Marianne (nombre de dépôts sur l'exercice 2022)
- DPE : Logements classés F&G en 2021 ayant évolué vers une classification A,B,C ou D en 2022
- Pourcentage de logements attribués à des salariés en 2022 : pourcentage de logements proposés