

DPEF

Déclaration des Performances Extra Financières

Activité 2024



PRÉAMBULE

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

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

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

La DPEF comprend pour chacun de ces enjeux **une présentation de la politique d'entreprise, 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 Commissaire aux comptes durabilité, rapport 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.

Nous attirons l'attention des lecteurs sur le fait que nous sommes sur la fin du projet d'entreprise **Horizon 2025**. Cela signifie que Clésence rentre dans un **cycle de bilan et de construction d'un nouveau projet d'entreprise**.



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

Clésence 
Groupe ActionLogement

SOMMAIRE

1

Contexte 2024 _____ 4

2

Présentation de Clésence et de son modèle d'affaires _____ **5**

Notre identité _____ 6

Notre modèle d'affaire schématique _____ 8

3

Notre projet d'entreprise et nos enjeux prioritaires _____ **9**

Nos 4 engagements (Horizon 2025) _____ 10

Nos enjeux prioritaires _____ 11

4

Nos enjeux prioritaires en détail _____ **12**

Qualité de la relation de service _____ 13

Prise en compte des besoins des locataires _____ 16

Capacité d'innovation et partenariale _____ 19

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

Gestion des emplois et des compétences _____ 25

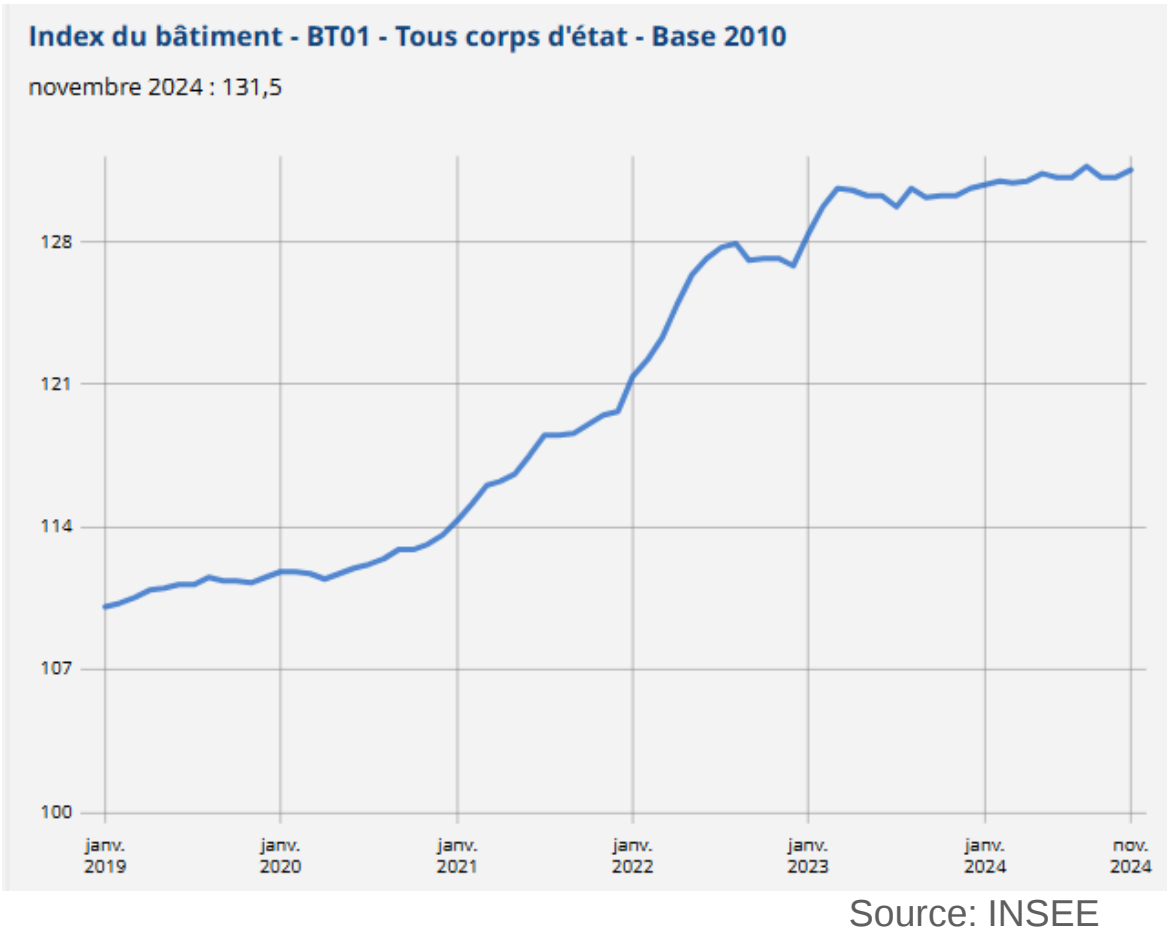
Implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes _____ 28

Annexes _____ **31**

CONTEXTE 2024

1. UNE STABILISATION DU COÛT DE LA CONSTRUCTION

Après une période d'envolée des coûts des matériaux provoquée par la crise sanitaire et la guerre en Ukraine, l'indice du coût de la Construction BT01 se stabilise. Pour autant la difficulté pour atteindre l'équilibre financier sur les programmes de construction reste un enjeu, car nous avons fait le choix de ne pas répercuter la totalité de ces augmentations sur les loyers.



2. UN FINANCEMENT PLUS COÛTEUX POUR LE SECTEUR

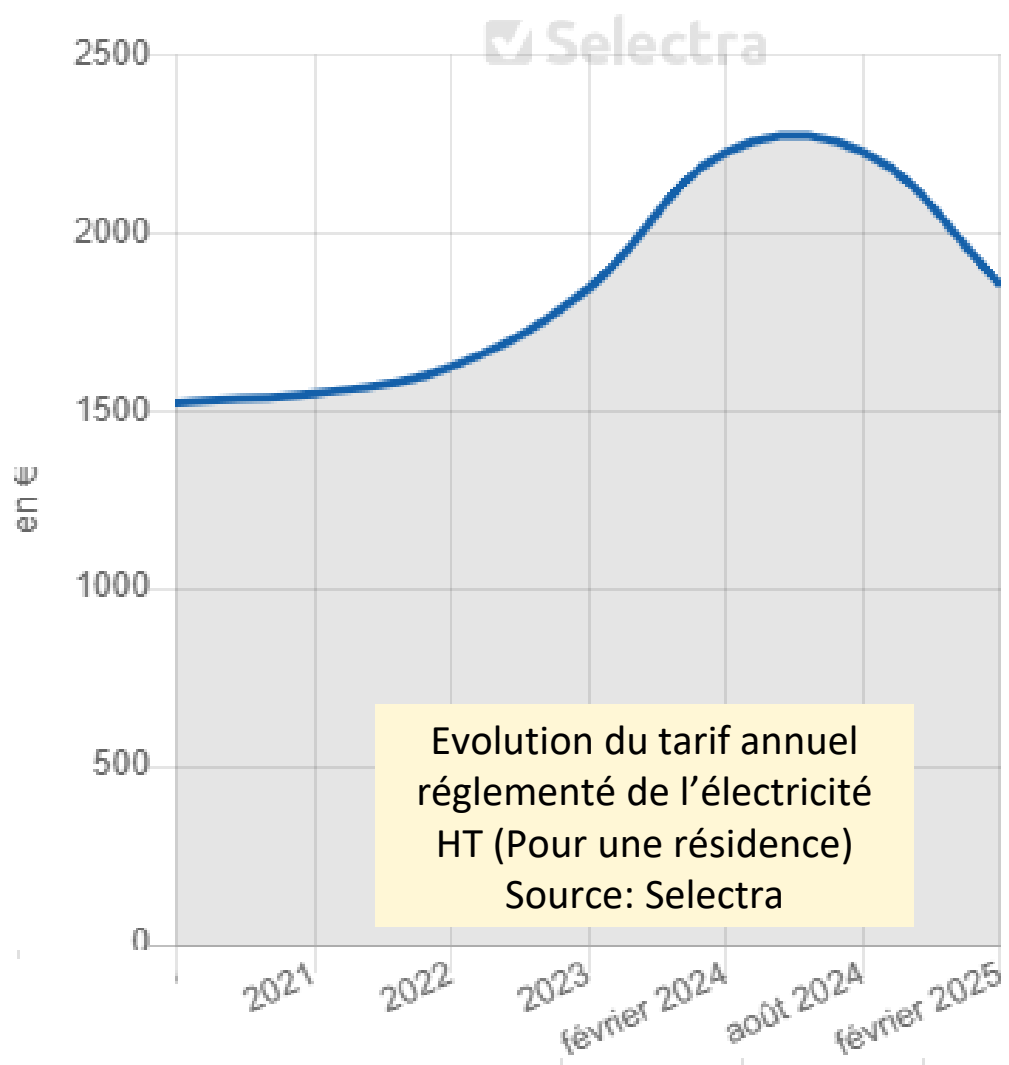
Le livret A est notre principale source de financement et le coût de notre emprunt varie selon l'évolution de son taux. En 2022, le livret A est passé en février à 1 %, puis en août à 2% et continue sa progression sur 2023 avec une augmentation à 3 % en février. Le taux du livret A a été maintenu à 3% pendant l'exercice 2024 et sera maintenu à ce taux au moins jusqu'en janvier 2025 (2,4% attendu à partir de février 2025 source: Service-Public.fr).

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

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

3. UNE HAUSSE SENSIBLE DU NIVEAU DES CHARGES LOCATIVES

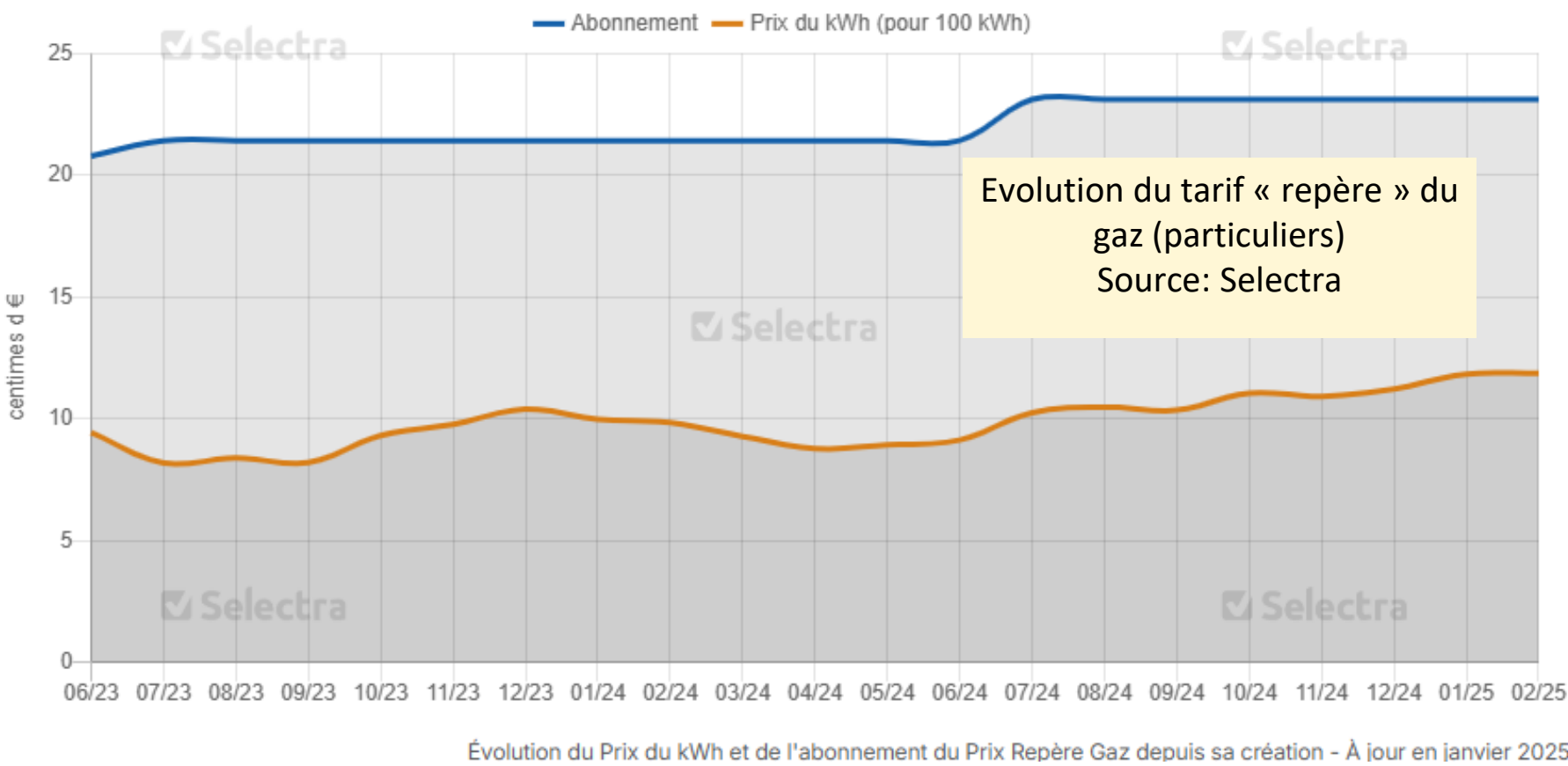
Les coûts des énergies se sont envolés depuis 2021. Malgré un bouclier tarifaire qui a permis de limiter l'augmentation des coûts à 4 % en 2022 pour les ménages. Sur 2023 ces derniers ont subi une nouvelle augmentation de leurs factures avec le bouclier tarifaire relevé à 15% dans une période où les coûts sur le marché ont plus que doublé, sans compter la suppression des tarifs réglementés en juillet 2023. En 2024 la pression du marché a encore accentué l'augmentation des énergies.



A QUOI FAUT-IL S'ATTENDRE EN 2025?

Concernant l'électricité, la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie), prévoit une réduction du tarif réglementé, grâce à une négociation des coûts d'acheminement. La réduction attendue est de l'ordre de 14%, sachant que l'abonnement chez les opérateurs a augmenté.

Concernant le gaz, une nouvelle augmentation de l'abonnement n'est pas à écarter. Sur le coût de l'énergie, une augmentation est attendue de l'ordre de 5% sur la première période avec des prévisions à la baisse courant de l'année.





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^{ème} opérateur
de l'habitat social au niveau régional

4^{ème} filiale ESH
d'Action Logement en France

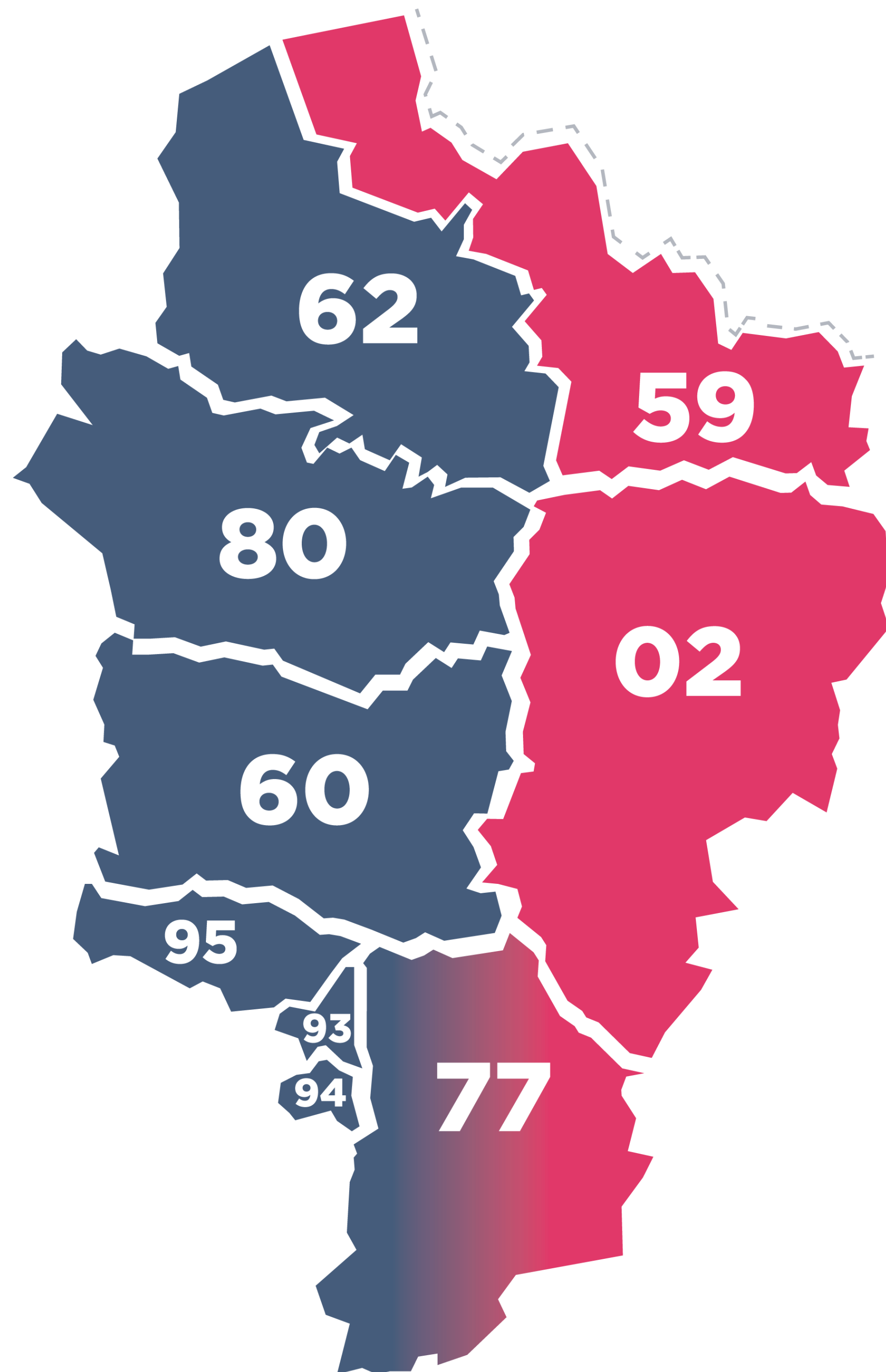
Avec un patrimoine **de plus de 50 000 logements**, Clésence, filiale d'Action Logement, a pour vocation première de loger les salariés d'entreprises et les familles modestes dont les ressources ne permettent pas toujours de disposer d'un logement adapté dans le parc privé.

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

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



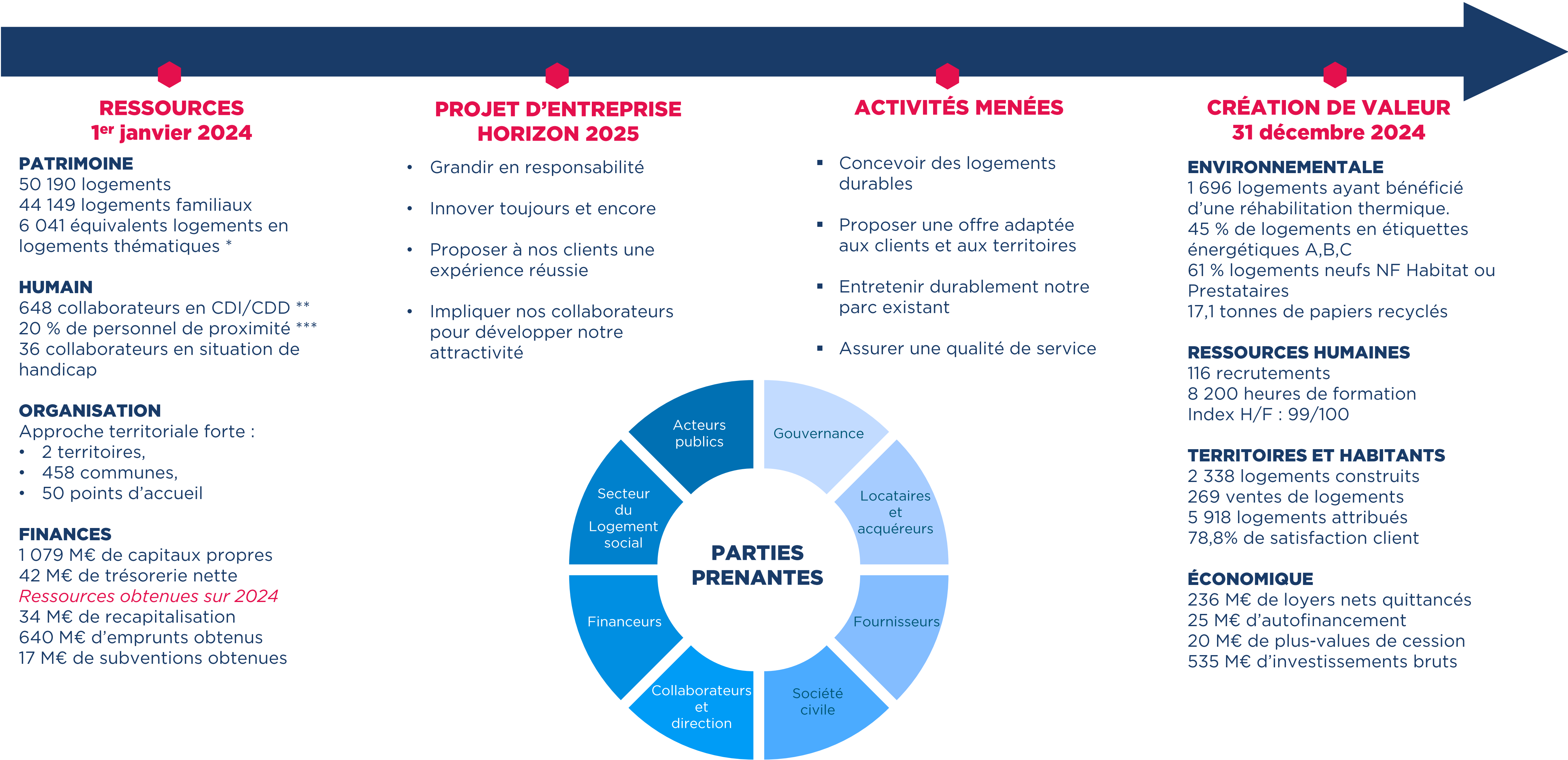
**Clésence participe
à l'effort de construction avec
une production ambitieuse
d'environ 2 000 logements/an**



Clésence, **2 territoires pour plus de proximité**

- 2 Régions
- 9 Départements
- 458 Communes

1.2 NOTRE MODÈLE D’AFFAIRES SCHÉMATIQUE



* Logements thématiques : Foyers, Maisons de retraites, logements étudiants, logements intergénérationnels, logements modulaires,...
** Valeur en Equivalent Temps Plein
*** Gardiens



NOTRE PROJET D'ENTREPRISE ET NOS ENJEUX PRIORITAIRES

2.1 NOS 4 ENGAGEMENTS (HORIZON 2025)

Face aux nouveaux enjeux auxquels est confronté le secteur du logement, nous, acteurs du logement social, devons **trouver des solutions, pousser la réflexion plus loin, nouer des nouvelles collaborations, envisager des pistes d'innovations, relever des challenges...**

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



2.2 NOS ENJEUX PRIORITAIRES

1. GRANDIR EN RESPONSABILITE

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

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

3. PROPOSER A NOS CLIENTS UNE EXPERIENCE REUSSIE

Qualité de la relation de service

Prise en compte des besoins des locataires

2. INNOVER TOUJOURS ET ENCORE

Capacité d'innovation et partenariale

4. IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS POUR DEVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITE

Gestion des emplois et des compétences



NOS ENJEUX PRIORITAIRES EN DÉTAIL

3.1 QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

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

NOS ACTIONS



UNE CERTIFICATION ISO 9001 OBTENUE ET MAINTENUE

Le cadre de la norme ISO 9001 est parfaitement adapté à la préservation de la qualité de service, car elle nous impose de nous challenger régulièrement sur notre performance et de mettre en œuvre des actions permettant sans cesse d'améliorer notre organisation et nos services. Clésence a réussi son examen de passage en juillet 2023 en obtenant cette certification.

DES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE DEPUIS 2021

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

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

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

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

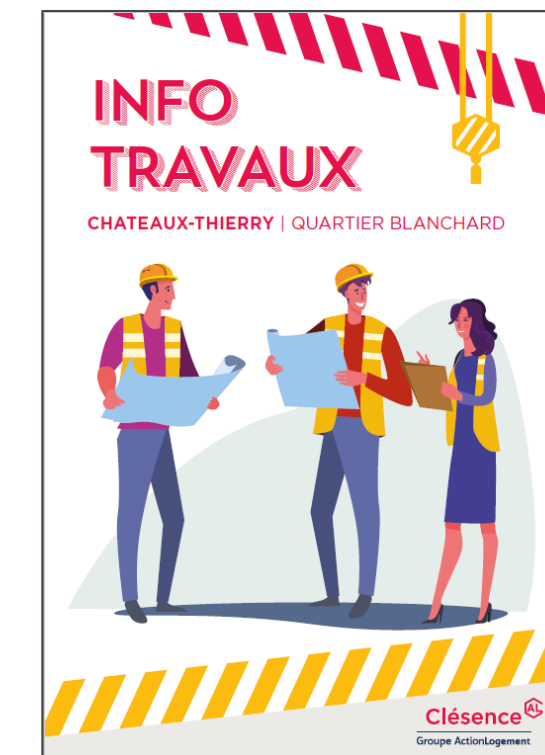
- Un centre de relation client
- Un prestataire assurant la continuité des prises d'appels pendant les horaires de nuit
- Un dispositif d'astreinte au niveau des équipes de Clésence

UNE PROXIMITÉ DES ÉQUIPES

Avec nos agences, bureaux de proximité et antennes, c'est 50 points d'accueil de proximité que nous mettons à disposition de nos locataires sur 9 départements. A ceci s'ajoute environ 130 collaborateurs assurant une proximité auprès de nos locataires.

UNE PREMIERE ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRE CHANTIER

Au second semestre 2024, nous avons interrogé nos locataires sur leur satisfaction au regard de l'organisation du chantier sur le quartier Argentine à Beauvais. Nous en retirons un retour d'expérience qui nous sert à améliorer notre approche sur l'organisation du chantier et sur la communication avec les 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 chantier :

- Des processus incluant des réunions d'information et des supports détaillant les travaux
- Le recueil de témoignages des locataires et des prestataires sur les chantiers terminés pour établir un retour d'expérience et améliorer notre communication chantier
- L'organisation de « **cafés chantiers** » en présence des locataires et prestataires pour favoriser le dialogue et désamorcer les conflits

UN ESPACE LOCATAIRE ET FUTUR LOCATAIRE

L'espace locataire est conçu pour simplifier la gestion des démarches et l'accès aux informations essentielles. Il permet à nos locataires et futurs locataires de :

- Accéder facilement à leurs documents : bail, quittances, et bien plus encore.
- Constituer leur dossier de bail en toute simplicité.
- Effectuer des paiements en ligne de manière sécurisée.
- Demander un rappel en ligne pour un accompagnement personnalisé.
- Bénéficier d'un outil d'inclusion (Lisio) pour une navigation adaptée à tous.

3.1 QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

NOS OUTILS DE MESURE

Selon l'enquête de satisfaction des locataires 2023, **78,8%** (contre 80,5% sur l'enquête 2021/2022) des locataires sont satisfaits des canaux de communications (tout canal confondu). Nous prenons en considération le recul de cet indicateur pour faire évoluer nos pratiques notamment en améliorant notre espace extranet locataires et en faisant monter en compétence notre centre de relation client externalisé.

Nous entamons à ce titre, des actions permettant au CRC externe de traiter directement un spectre plus large de sollicitations afin de donner des réponses auprès de nos locataires dès l'appel.

Notons que la satisfaction globale sur l'information et la communication atteint **80,5%** sur notre enquête 2023.

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



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

Moyennes : **78,8%** **80,5%**



3.1 QUALITÉ DE LA RELATION DE SERVICE

PARLONS DE DEMAIN

RENFORCER L'IMPLICATION DE NOS COLLABORATEURS À LA SATISFACTION CLIENT

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

Nous prévoyons également de consacrer une journée dédiée à **l'amélioration continue**, qui est l'un des principes fondamentaux d'une organisation proactive sur le plan de la qualité de la relation de service.

UN ESPACE LOCATAIRE POUR PLUS D'AUTONOMIE

Nous travaillons pour actuellement à faire évoluer l'espace locataire afin de renforcer l'autonomie de nos locataires et simplifier leur gestion quotidienne :

- Dématérialisation généralisée des documents liés à la vie du bail, pour un accès facilité et instantané
- Notifications en temps réel pour informer des nouveaux documents, messages, etc...
- Mise en place d'un *chatbot* pour répondre aux questions et accompagner les démarches 24/7
- Prise de rendez-vous en ligne avec Clésence ou les prestataires techniques, pour plus de flexibilité

De plus, nous allons demander l'avis à nos utilisateurs en leur adressant une enquête de satisfaction dès 2025.

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.

LE DEVELOPPEMENT DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION À LA RÉCEPTION DE TRAVAUX

Après un premier test, au second semestre 2024, de questionnaire de satisfaction sur l'opération Argentine à Beauvais avec un retour d'expérience enrichissant, nous avons déjà identifié 4 opérations sur lesquelles nous allons interroger nos locataires. Ceci nous permettra de mieux cibler leurs attentes et d'assurer une communication constructive avant, pendant et après le chantier.



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

AGIR SUR LA RÉHABILITATION POUR LIMITER L'IMPACT DES COÛTS DES ENERGIES

A titre d'exemple, une réhabilitation d'un logement classé G permet à un foyer de **réduire jusqu'à 3X sa consommation***

Toujours consciente de l'incidence de 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.

L'enjeu est considérable et le contexte économique n'est pas favorable. En effet, nous déplorons des faillites régulières chez nos partenaires prestataires et sous-traitants, ce qui ralentit fortement l'avancement de nos projets.

Nous pouvons cependant compter sur une équipe dédiée à cet enjeu et un outil d'acquisition dynamique des projets nommé Renov'Makers.

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

tiko

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



UN GUIDE DES GESTES VERTS

Pour aider les locataires à bien vivre dans leur logement tout en adoptant des « réflexes verts » et un comportement citoyen, notre « Guide Pratique des Gestes 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 et 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

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

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

SOLI'AL et Fond énergie => Aide Action Logement mobilisées par Clésence pour accompagner les locataires face aux difficultés financières.

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.

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

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

Par ailleurs, l'enquête sur les nouveaux entrants menée sur l'ensemble de l'exercice 2022 met en évidence

un taux de satisfaction globale de 90% contre 88% en 2022 et 87% en 2021.

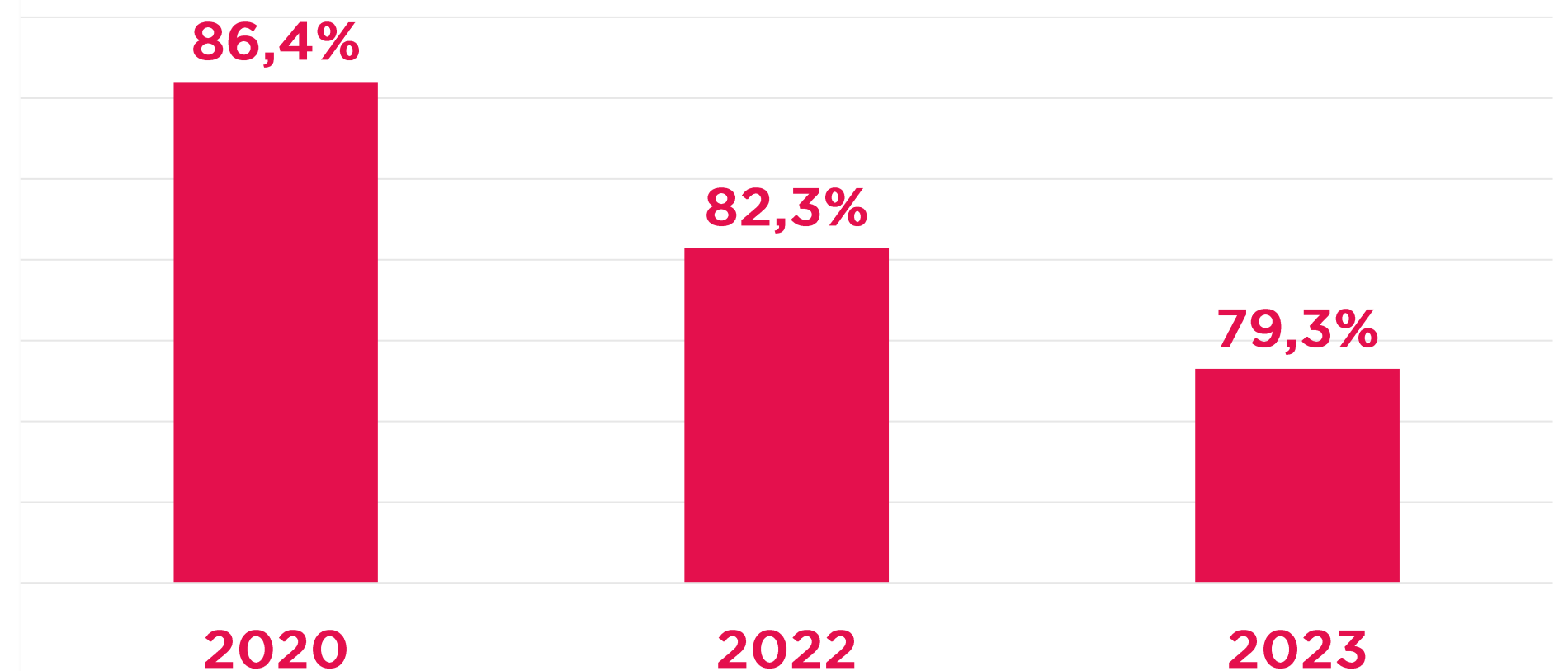
Cette bonne performance est liée à nos processus d'attribution et d'entrée dans les lieux qui ont démontré leur efficacité.

OBJECTIF

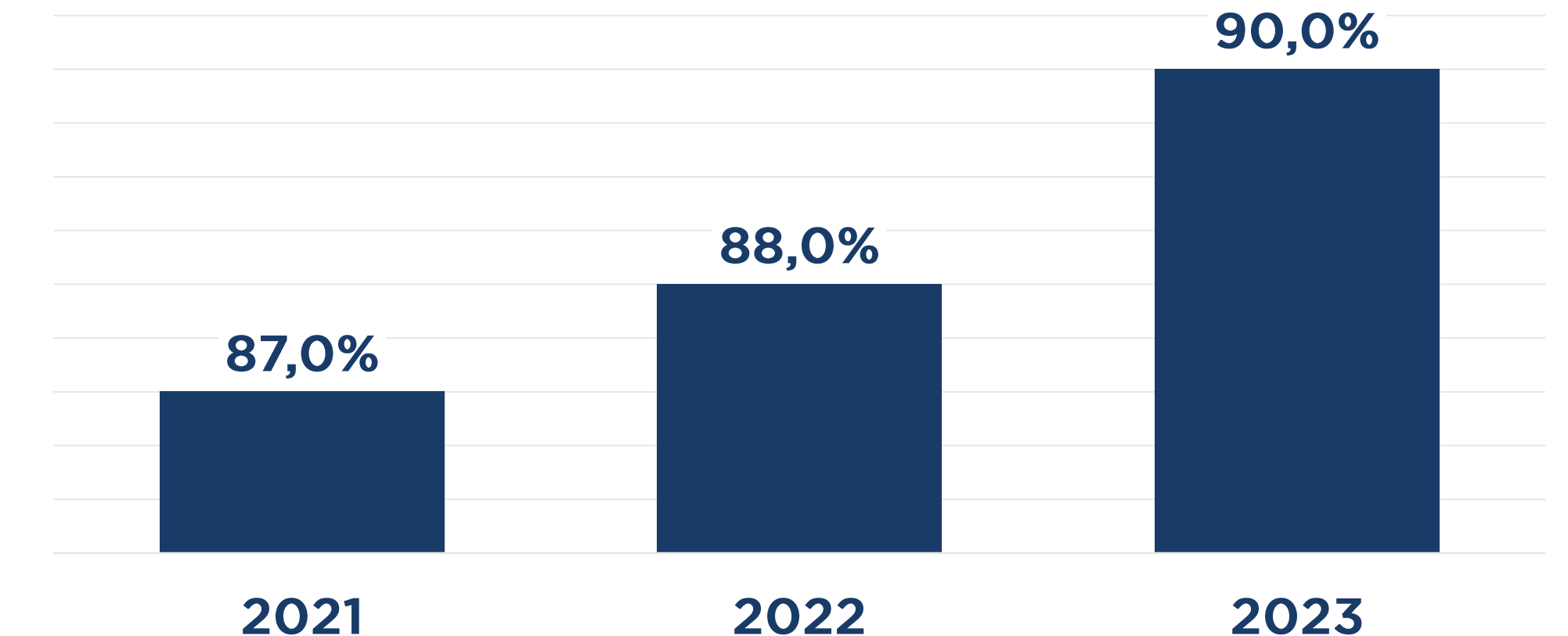
84 %

minimum
de satisfaction
globale
d'ici 2025

**ENQUÊTES BIENNALES :
SATISFACTION GLOBALE**



**ENQUÊTES NOUVEAUX ENTRANTS :
SATISFACTION GLOBALE**



3.2 PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES LOCATAIRES

PARLONS DE DEMAIN

UNE AGENCE QUI POURSUIT SA TRANSFORMATION

Afin de répondre aux besoins des locataires, Clésence a entamé en 2023 son projet de transformation des services de proximité. L'objectif est bien entendu de mieux répondre aux besoins de nos locataires. Il reste à ce jour 3 axes dont nous attendons les effets dès 2025 :

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



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

En 2021 Clésence a pu tester une nouvelle solution proposée par la start-up ELAX Energie pour réduire la consommation d'énergie avec l'installation de 418 boîtiers intelligents sur les ballons d'eau chaude d'un panel de locataires à Guise, Vervins et Saint-Quentin.

L'idée est d'étudier les habitudes de consommation des occupants pour optimiser les temps de production d'eau chaude.

L'expérience ayant démontrée son efficacité (économie moyenne de 29%), nous prévoyons de lancer des campagnes d'installation à plus grande échelle avec ce partenaire dès 2025.

VALORISER LE PARCOURS DE NOS LOCATAIRES

En 2025, nous lançons une série de portraits de locataires : **"Une clé, une histoire"**.

A travers ce projet, Clésence souhaite mettre en lumière **la richesse humaine de nos locataires**, qu'ils aient traversé des épreuves ou qu'ils mènent une vie plus ordinaire, mais tout aussi précieuse. Cette série de reportages donnera la parole à ceux qui font vivre nos quartiers : des soignants dévoués, des pompiers volontaires engagés, des mères célibataires courageuses, mais aussi des familles qui, simplement, bâtissent leur quotidien avec persévérance.

Ce sont des histoires de résilience, d'efforts, de solidarité, mais aussi de moments simples, de voisinages chaleureux et de rêves qui prennent forme. Parce qu'un logement, **c'est bien plus qu'un toit : c'est un cadre de vie où chacun écrit son propre récit, avec authenticité et dignité.**

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 de cette nouvelle forme d'habitat. L'innovation de ce concept porte sur la création de logements autour d'un lieu de vie incluant notamment des animations et favorisant le partage entre voisins. Plus qu'un toit, il s'agira d'un lieu de vie convivial, inclusif, animé par le bien vivre ensemble et ouvert sur la ville.

A titre d'exemple, Clésence prévoit la réception en 2025 de 84 logements dans le cadre du programme AGORA situé en plein cœur de Lille (à proximité de la gare).

LA CONSTRUCTION MODULAIRE

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

Au total 12 containers aménagés ont été commandés en 2024 pour une installation sur la commune de Noyon. 11 autres sont en cours de programmation sur la commune de Saint Michel.



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 a été livrée en 2024 à Roubaix et comporte 81 chambres. 2 autres projets sont en cours à Saint-Quentin (2025) et à Trith-Saint-Léger (2027).

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***.

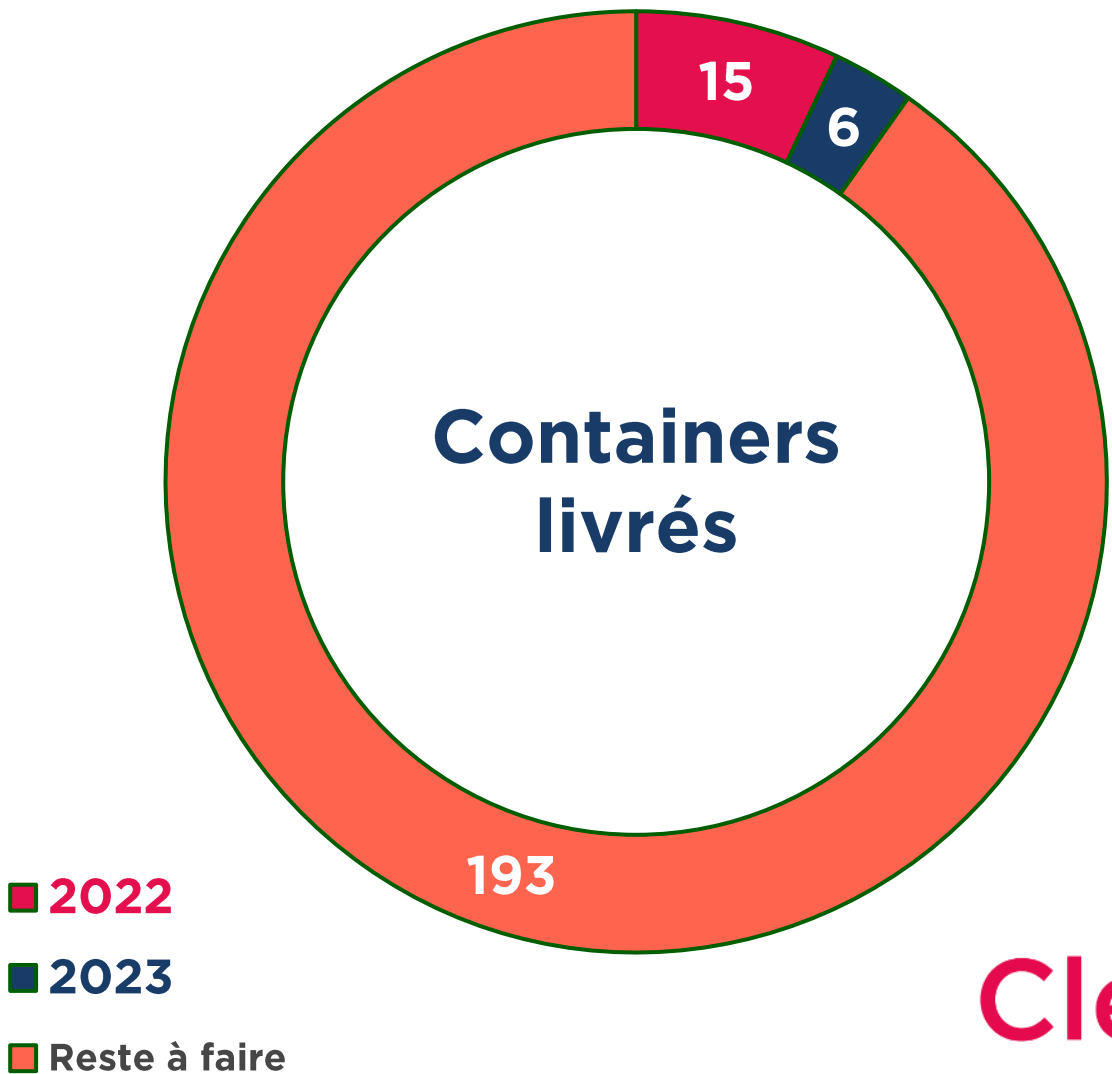
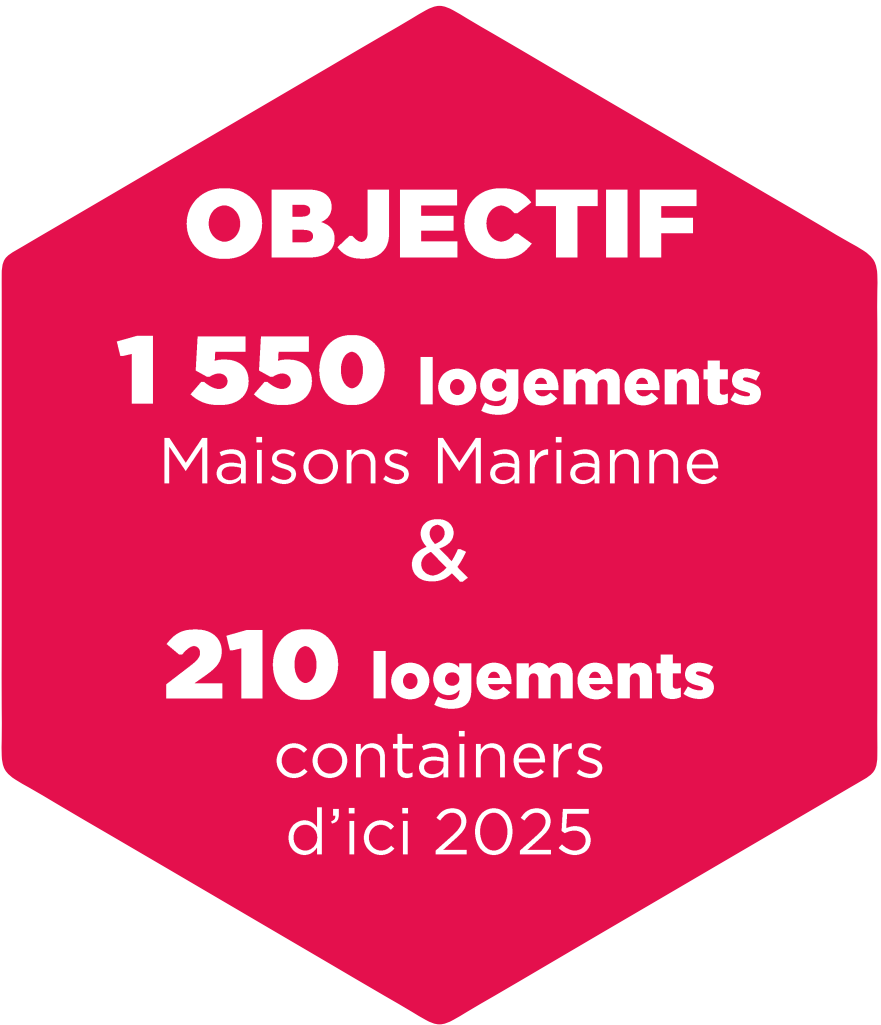
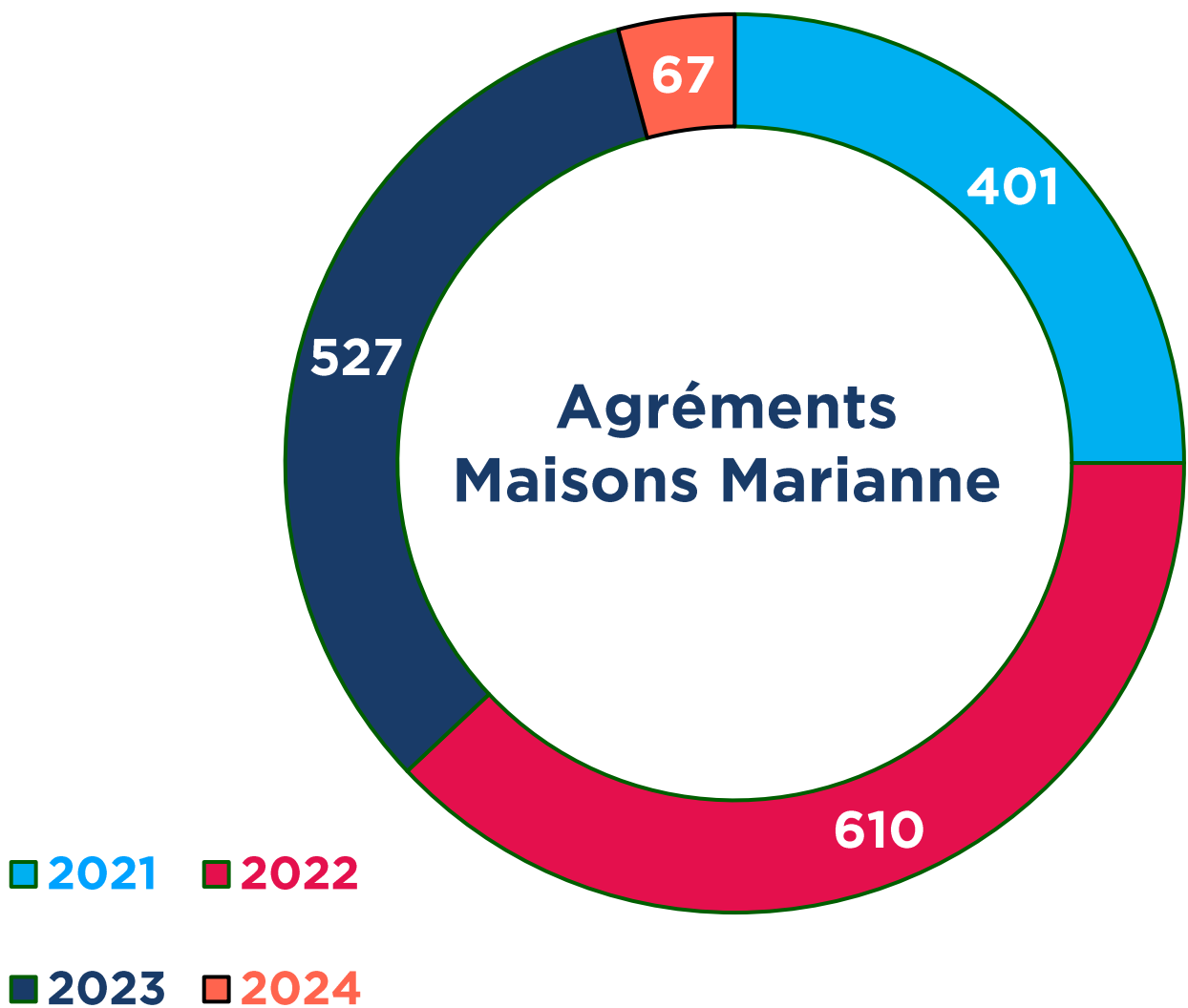
En 2024, 67 nouveaux agréments ont été lancés avec notre partenaire Marianne Solidarité. Ainsi, nous avons dépassé nos ambitions avec un total de 1 605 logements agréés. A ceci s'ajoute 112 agréments en 2024 sur des programmes intergénérationnels avec d'autres partenaires.

Au 31 décembre 2024 les livraisons s'élèvent à 624 logements intergénérationnels. Nous attendons le nouveau projet d'entreprise pour réviser nos ambitions.

Avec notre partenaire MOKHA, nous avons fixé un objectif de **construction de 210 logements d'ici 2025.**

Comme toute démarche d'innovation, les freins techniques peuvent être nombreux. Ainsi, la mise en adéquation de ce mode de construction moderne et flexible avec les normes de constructions « RE2020 objectif 2025 » nécessite un temps de conception et de recherche.

Conscient du retard sur l'objectif de production initial, MOKHA a conclu fin 2024 un partenariat avec un industriel pour améliorer sa productivité. Les objectifs seront révisés en 2025 avec le nouveau projet d'entreprise.



* En nombre d'agréments.

3.3 CAPACITÉ D'INNOVATION ET PARTENARIALE

PARLONS DE DEMAIN

ALLER PLUS LOIN AVEC LES LOGEMENTS CONTAINERS

Clésence en tant que partenaire économique de son territoire mettra à disposition des ouvriers du chantier Canal Seine-Nord, des habitats containers courant 2025.

Ces 50 habitats les suivront tout au long de la progression du chantier.

Au 31 décembre 2024, 10 containers aménagés ont été fabriqués et attendent le début du chantier pour être déployés.

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. L'investissement peut être réduit jusqu'à 40% selon les secteurs.

La première opération sera lancée à Vémars sur 15 logements avec une livraison prévue en 2025. Une seconde tranche de 11 logements est également prévue pour cette commune et 14 logements sont programmés dans la commune de Nogent-sur-Oise.



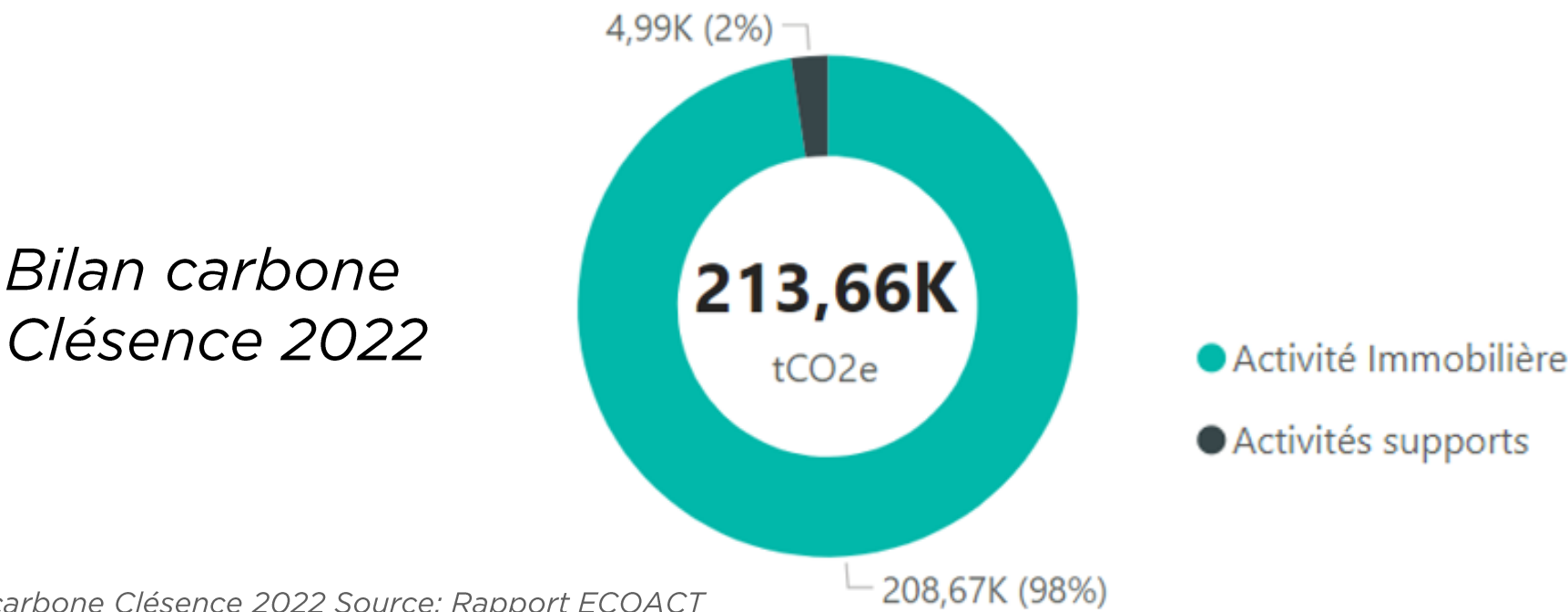
3.4 PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DANS LES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

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

NOS ACTIONS

UNE RÉHABILITATION THERMIQUE AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

En plus d'être une opportunité d'économie pour nos locataires et d'améliorer la qualité des logements, la réhabilitation énergétique permet de réduire de manière drastique nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Nous traitons en priorité les passoires thermiques (F&G), mais nos objectifs les plus ambitieux sont fixés à l'horizon 2030. Ainsi notre bilan Carbone est passé de 233 kT en 2019 à 214 kT en 2022, soit une réduction de l'ordre **de 8% de nos émissions de GES en 3 ans.**



Bilan carbone Clésence 2022 Source: Rapport ECOACT

DES CONSTRUCTIONS NEUVES À HAUTE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

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

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

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

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

61% de la programmation neuve prévoit une labellisation BEE+ ou HQE sur 2024 contre 95% sur 2023

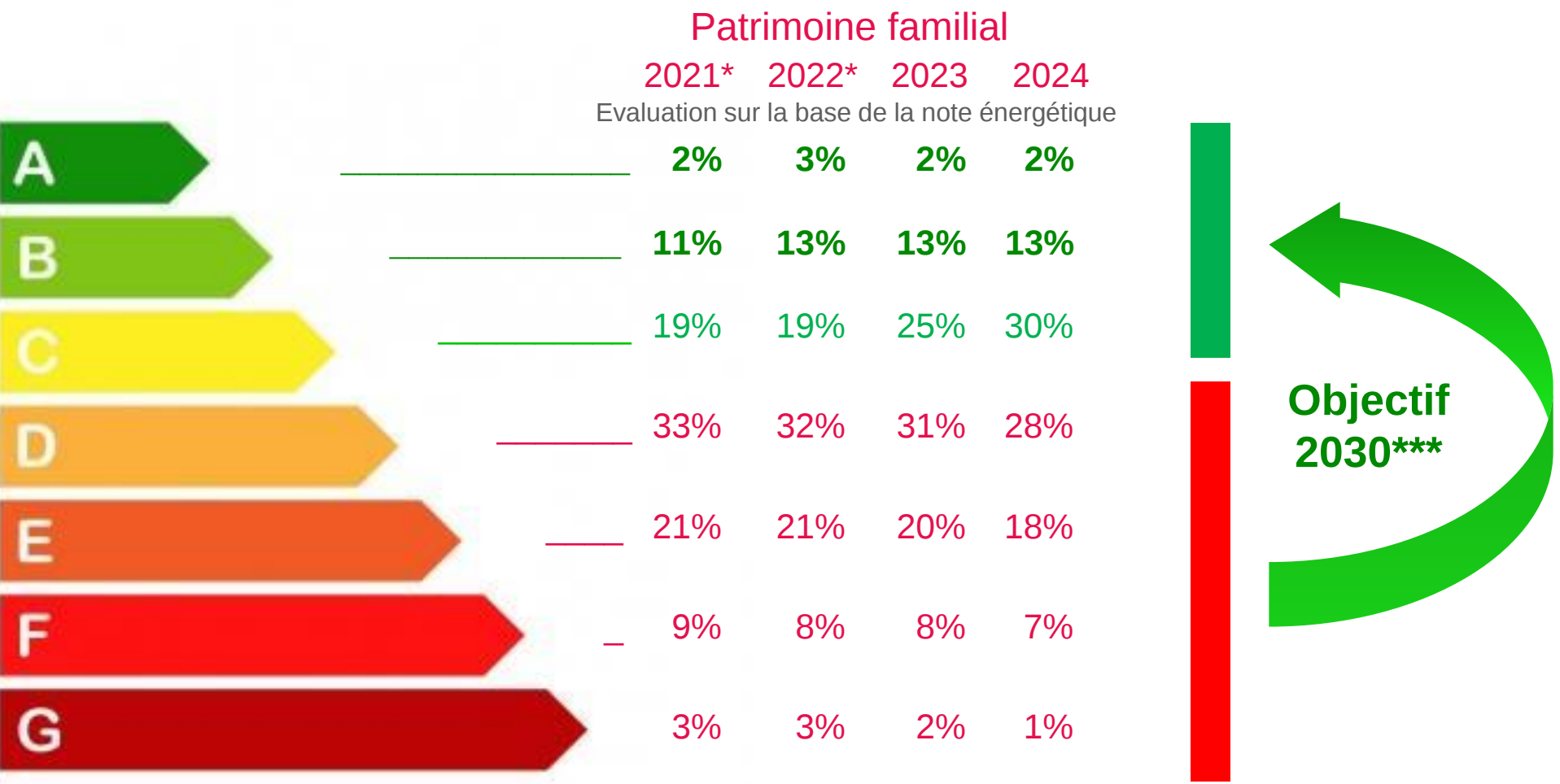
NF Habitat : La certification NF Habitat HQE, délivrée par CERQUAL Qualité Certification, vous permet d'atteindre un niveau de qualité supérieure sur les critères essentiels : qualité de vie, respect de l'environnement, performance économique.

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

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



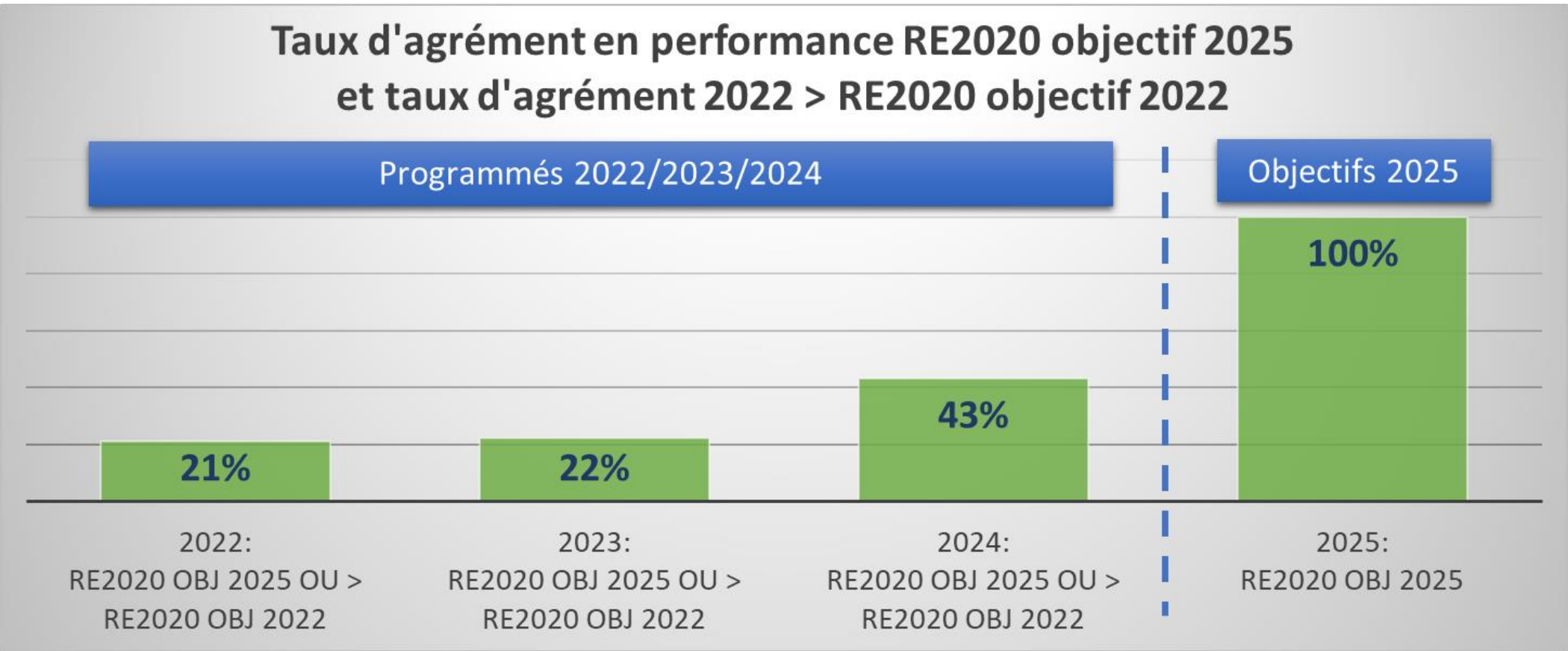
La RE2020 objectif 2025 est une performance attendue de -12% d'impact carbone des produits de construction (IC Construction) et de -53% des émissions de carbone issue des consommations d'énergie (IC Energie) par rapport à la norme RE2020 objectif 2022**.

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 2024, notre programmation n'a pas permis d'atteindre l'objectif 50% de logements en performance RE2020 objectif 2025. Il est important de prendre en considération les difficultés techniques qu'engendre la mise en œuvre de cette réglementation par anticipation. Une partie significative de notre programmation est basée sur une production en VEFA sur laquelle nous ne pouvons pas maîtriser la performance cible.

Nous portons à l'attention du lecteur que la performance énergétique dépend en partie de la réglementation applicable au moment du dépôt du permis de construire.

OBJECTIFS
100 %
F&G programmés en réhabilitation d'ici fin 2025
100 %
D&E réhabilités en 2030
50%
Agréments 2024 en RE2020 objectif 2025



* 1% non déterminé
** RE2020 Objectif 2022: Norme de performance applicable pour tous les permis de construire déposés à partir du 1^{er} 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^{er} janvier 2022.
*** Travaux programmés

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

PARLONS DE DEMAIN

UNE PRODUCTION TOUJOURS PLUS VERTE

Avec le soutien du groupe Action Logement Clésence s'oriente vers des objectifs de production toujours plus vertueux. Nous étudions dès 2025 la possibilité d'intégrer des programmes en RE2020 objectif 2028 sur une partie de notre programmation.

OBJECTIF DE MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO 14001

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

LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

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

LA RÉUTILISATION DE MATÉRIAUX DE DÉMOLITION

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

UN PROJET DE LOGEMENTS PASSIFS

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

UN PROJET DE BATIMENT INCLUANT LE RÉEMPLOI DE MATERIAUX

C'est sur la commune de Château-Thierry que Clésence investit sur un programme de 48 Logements à Haute Performance Énergétique (RE2020 Objectif 2025/NF Habitat HQE). En effet, s'agissant d'un programme incluant la destruction de bâtiments existants, une étude a permis de déterminer qu'un ensemble de matériaux pourront faire l'objet d'un réemploi:

- Tuiles mécaniques
- Pierre de façade
- Parquet bois
- Garde-corps
- Bois de structure

Selon l'état lors de la dépose, les matériaux pourront soit être réutilisés pour leur fonction première, soit recyclés pour un autre usage.

DES LOGEMENTS QUI INTEGRERONT DE LA PRODUCTION VERTE

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

3.5 GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

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

NOS ACTIONS

LA FORMATION AU CŒUR DE NOTRE MARQUE ENTREPRISE

Afin d’assurer un niveau de compétence en adéquation avec les objectifs de notre entreprise, Clésence investit au-delà de son obligation légale.

LA GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

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

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

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

UN OUTIL D’INTÉGRATION POUR LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

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

UNE ÉCOLE DE FORMATION POUR ACCÉLÉRER LA TRANSMISSION DES COMPÉTENCES

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

UNE CERTIFICATION POUR NOS GARDIENS D’IMMEUBLE

Clésence a permis à 18 gardiens basés en Ile-de-France de bénéficier de la certification AFPOLS gardien d’immeuble de la fédération des ESH. En plus d’assurer une montée en compétence de nos gardiens, ce parcours permet de contribuer à l’amélioration continue de la qualité de service pour nos locataires. Cette action a été valorisée par le groupe Action Logement lors de la nomination de Clésence en tant que Lauréat de la 5^{ème} édition des « trophées des bonnes pratiques RH » dans la catégorie proximité.

2024 :
17 contrats d’alternance
32 stages en entreprise
0 cumul emploi/retraite

3.5 GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

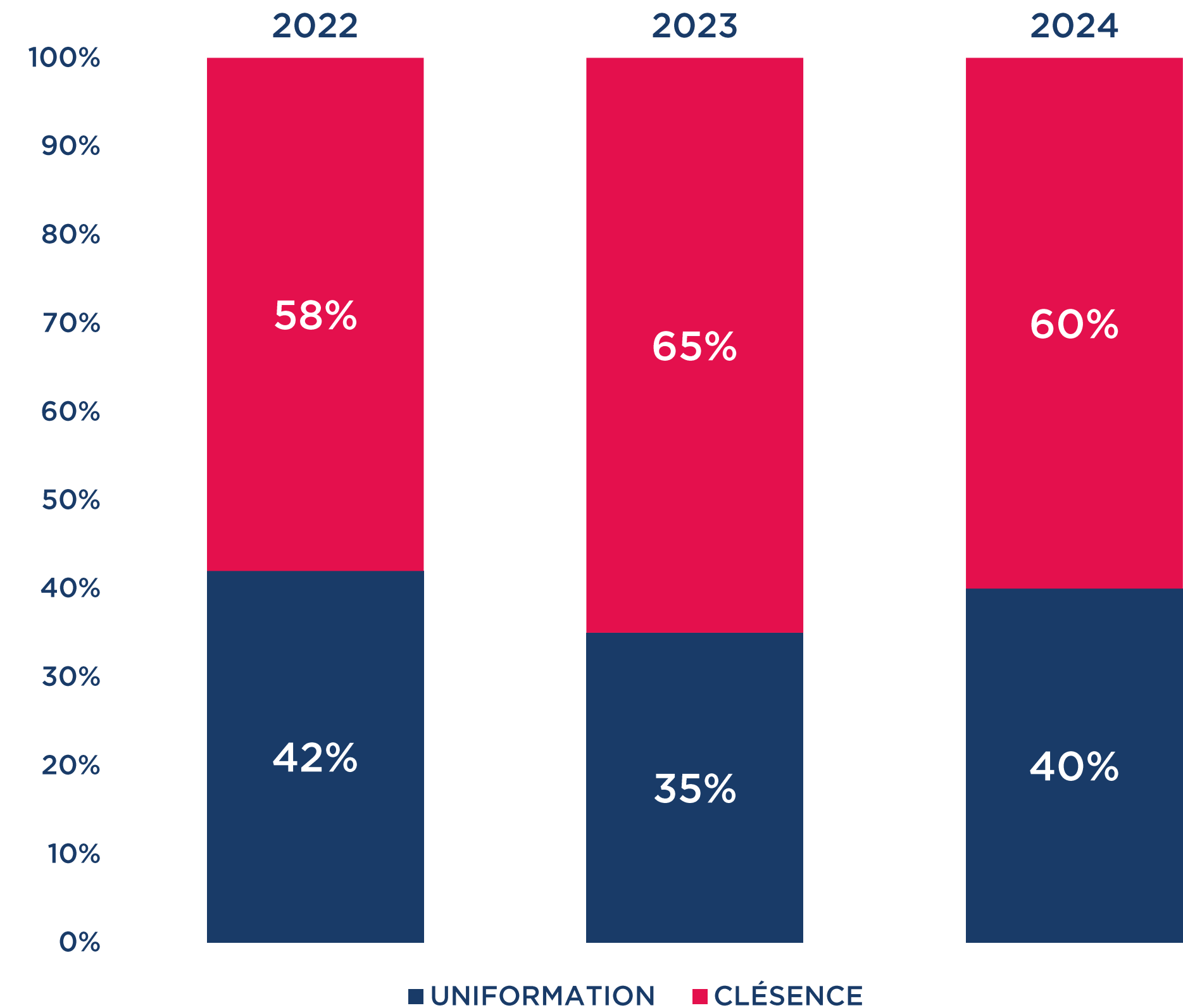
NOS OUTILS DE MESURE

Uniformation est un OPCO (Opérateur de Compétences). Il est en charge de collecter la contribution à la formation professionnelle due par les entreprises. En contrepartie, les entreprises peuvent demander la prise en charge des formations professionnelles jusqu'à une certaine limite financière. Clésence investit au-delà de l'enveloppe financière supportée par notre OPCO en prenant 397 k€ sur ses fonds propres.

La formation de **l'Université de l'Habitat by Clésence** représente plus de 21% des heures de formation totale (13% en 2023 et 10% en 2022).
Après une année 2023 très intense, notamment avec la mise en place des nouveaux outils de formation, nous connaissons une réduction de la volumétrie des heures de formation en 2024 prévisible pour revenir à des volumes similaires à 2022.

Avec la mise en place de nouvelles formations en e-learning et l'utilisation en année pleine de notre nouvel outil de formation dématérialisé, nous prévoyons une augmentation significative de la formation en 2025.

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



Décompte des heures de formation	2022	2023	2024
Formation externe	7 640	11 141	6 447
Format interne	962	1 684	1 753
Total des heures de formation	8 602	12 825	8 200

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.

DES FORMATIONS SUR MESURE POUR NOTRE PERSONNEL EN AGENCE

Dans le cadre de son projet de transformation, Clésence va mettre en œuvre un programme de formation sur mesure pour le personnel basé en agence, à savoir : les conseillers clientèles, les assistantes d'agence, les agents de proximité et les gestionnaires de proximité. Nous estimons que ce travail est indispensable pour apporter un meilleur service à nos locataires.

DES JOURNEES D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Clésence travaille actuellement sur ses procédures d'intégration des nouveaux collaborateurs et notamment sur la mise en œuvre d'une journée d'intégration pour les nouveaux arrivants pour faire découvrir les valeurs, les métiers et créer du lien.

TALENTSOFT, UN OUTIL DE GEPP POUR ALLER PLUS LOIN

- Continuer à implémenter les compétences des collaborateurs dans le but d'assurer la continuité des activités et la gestion des carrières.
- Une négociation sur les conditions d'application de la GEPP sera menée en 2025.

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

LOGGER 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 le mettant en œuvre en 2022. Cette expérience nous a permis de prendre le temps d'en apprendre plus **sur les attentes de nos partenaires** et de leur perception des enjeux de la RSE. En annexe du présent rapport, vous trouverez plus d'informations sur cette démarche.

C'est également au travers de l'organisation d'événements de relations publiques que nous **renforçons notre engagement** auprès des acteurs locaux. A titre d'exemple, Clésence a organisé **41 évènements** de ce type au cours de l'exercice 2024 (inaugurations, poses de première pierre, visites de chantier, etc.)

PARTICIPER ACTIVEMENT AU RETOUR À L'EMPLOI

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

PARTICIPER AU RENOUVELLEMENT URBAIN

Clésence accompagne le renouveau des villes et leurs évolutions en développant des projets qui s'intègrent dans le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain. Engagée dans une politique de rénovation de son parc immobilier, Clésence poursuit ses objectifs d'amélioration du cadre de vie de ses locataires avec ses opérations.

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

Avec son partenaire ESAT* de l'Arche Communauté de l'Oise, Clésence organise la collecte et le recyclage de l'ensemble de ses documents papiers. C'est ainsi, plus de 3 tonnes de papiers qui ont été recyclés sur 2024 contre 3,4 tonnes en 2023 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 1953.

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.

L'objectif 2024 n'a pas pu être atteint pour de multiples raisons socio-économiques. À noter que l'objectif était ambitieux et que Clésence redouble d'efforts pour maintenir un taux élevé d'attribution à des salariés.

OBJECTIF

64 %

d'attribution des
logements à des
salariés en 2024

63%
pour 2025

**61 % des logements attribués
à des salariés en 2024**



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

PARLONS DE DEMAIN

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

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

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

L'expérience sera renouvelée en 2025.

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.





ANNEXES

- ▶ **Méthode de sélection des enjeux prioritaires**
- ▶ **Informations complémentaires**
- ▶ **Rapport du Commissaire aux comptes durabilité**

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 sollicitées :

- 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 l'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**.

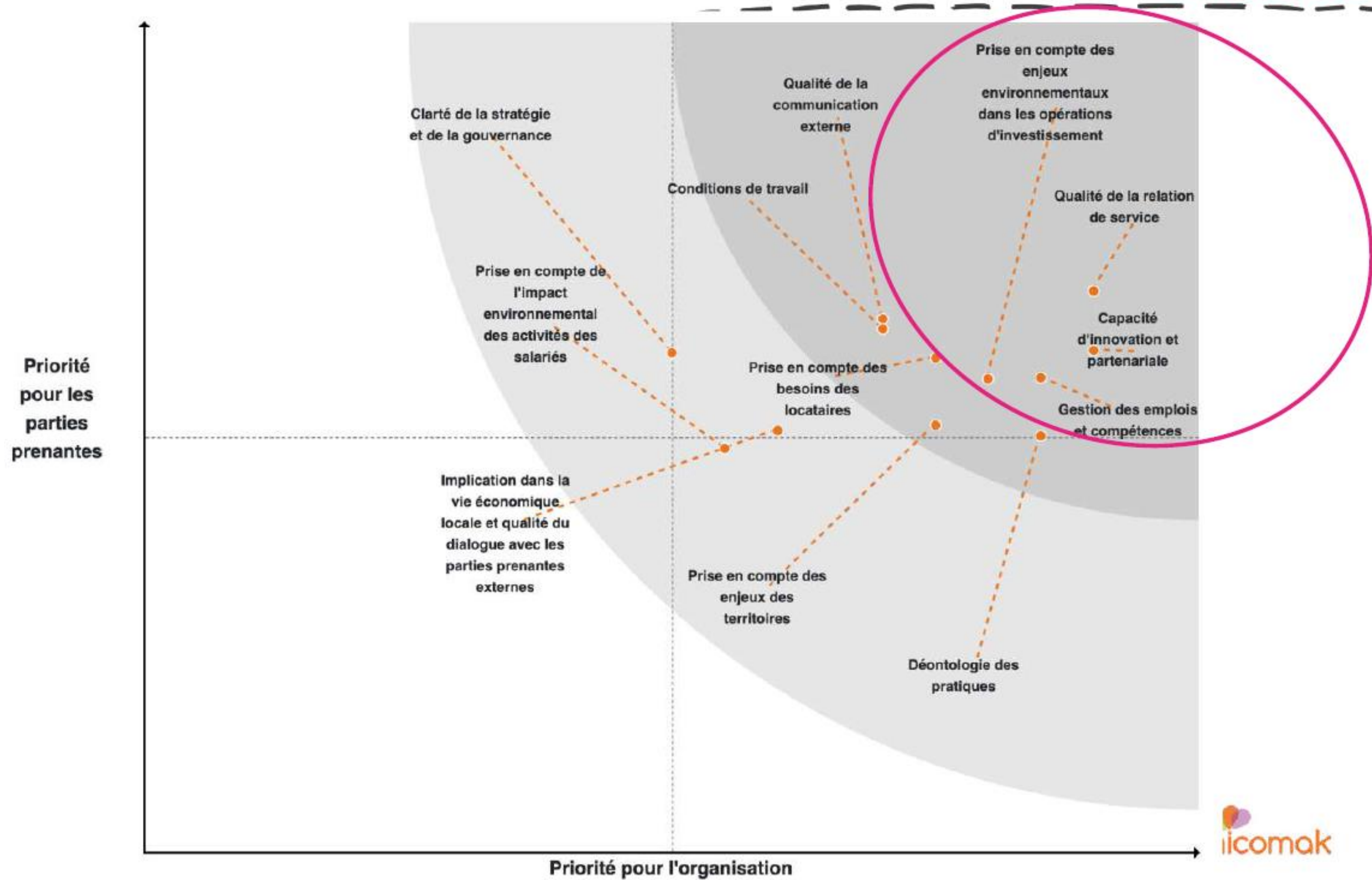
À ces enjeux sont venus s'ajouter la prise en compte des besoins des locataires et l'implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes externes, car la direction de la société a estimé que ces sujets méritaient votre attention.



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



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour répondre aux obligations de l'article L225-102-1 du Code de Commerce nous précisons 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
- Le lien Nation-armée et l'engagement dans les réserves

Par ailleurs, Clésence n'est pas en mesure à ce jour de quantifier les émissions de GES générées par le transport amont et aval des personnes, des matériaux et des marchandises.

Nous attirons votre attention sur l'objectif de 100% de programmation des F&G initialement prévu à l'échéance de l'exercice 2023 sur la prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement. Même si Clésence a déployé toutes les mesures nécessaires pour répondre à ses ambitions, cet objectif n'a pas pu être atteint à la date prévue à la suite des changements de la réglementation portant sur les DPE, intervenue début 2021. En effet, la nouvelle méthode d'évaluation des DPE remet en cause la classification d'un certain nombre de logements qui ont basculé mécaniquement vers les étiquettes F ou G. L'acquisition des nouveaux DPE et la programmation de travaux de rénovation prenant un certain temps, nous avons été contraints de repousser notre objectif au 31 décembre 2025. Il est également porté à l'attention du lecteur que cet objectif de rénovation énergétique ne tient pas compte des logements destinés à la vente ou à la démolition.



TABLEAU DE SYNTHÈSE DES OUTILS DE MESURE

Sources et méthodes de calcul

Indicateurs	Pages	Valeurs 2024	Objectifs 2024	Sources et Méthodes de calcul
Satisfaction locataires sur tous les canaux de communication	14	78,8% (2023)	80%	Source: Enquête Ensome biennale 2023 Le taux moyen est la somme des pondérations de taux de satisfaction de chaque canal d'échange avec le nombre de réponses effectives, l'ensemble étant divisé par le total des réponses effectives.
Taux de satisfaction globale	17	79,3% (2023)	84%	Source: Enquête Ensome biennale 2023
Taux de satisfaction globale sur les nouveaux entrants	17	90%	84%	Source: Enquêtes Règles de trois 2023
Agréments Maisons Marianne 2024	20	67	1 550 cumulés d'ici 2025	Source: programmation ALTEREGO 2024
Nombre de containers livrés 2024	20	0	210 cumulés d'ici 2025	Source: Livraisons ALTEREGO 2024
DPE	8, 23	A => 2% B => 13% C => 30% A+B+C = 45% D=> 28% E => 18% F => 7% G=> 1%	100% des D&E réhabilités en 2030	Source: Extraction outil Qlik Sense. Le DPE consigné dans nos bases de données est la dernière valeur disponible. Nous retenons pour notre présentation la note de consommation d'énergie, car la note GES n'est pas encore connue sur une partie de notre parc. Pour les logements dont les DPE ne sont pas connus dans nos bases (85% construites à partir de 2020 ou 93% construites à partir de 2010), la performance a été déterminée sur la base de la répartition des logements livrés sur la période 2020 à 2024 en performance A,B,C ou D (3 339 logements).
Taux d'agrément en performance RE2020 Objectif 2025 ou supérieurs à la RE2020 Objectif 2022.	23	43%	50% des Agréments 2023 en RE2020 objectif 2025	Source: Programmation neuve 2024
Pourcentage de prise en charge des coûts de formation par Clésence et l'OPCO	26	Clésence: 60% Uniformation: 40%	Un budget de formation multiplié par 2 par rapport au financement OPCO	Pour Uniformation: Total des sommes perçues au titre du financement de la formation. Pour Clésence: Total des coûts de formation sur fonds propres + coûts de maintien de salaires + les coûts annexes.
Décompte des heures de formation	26	Formation externe: 6 447 heures Formation interne: 1 753 heures	Non déterminé	Cumul des heures de formation. Les heures « externes » sont distinguées des heures « internes », dès lors que la formation a été créée/animée par les collaborateurs de l'Université de l'Habitat by Clésence.
Taux d'attribution des logements à des salariés	29	61%	64%	Source: Outil Qlik Sense. Pour déterminer ce taux : une attribution à un salarié est comptabilisée, dès lors que l'un des titulaires du bail est salarié au moment de l'attribution.

TABLEAU DE SYNTHÈSE DES OUTILS DE MESURE

Sources et méthodes de calcul

Données	Pages	Valeurs 2024	Chapitres	Sources et Méthodes de calcul
Indice du coût de la construction	4	131,5	Contexte	Index du bâtiment - BT01 - Tous corps d'état - Base 2010 Insee
Taux du livret A	4	3% (2024) 2,4% (février 2025)	Contexte	Livrets d'épargne réglementée -Livret A et LEP : baisse des taux de rémunération à compter du 1er février 2025 Service-Public.fr
Patrimoine: - Logements - Logements Familiaux - équivalents logements thématiques	8	Valeurs au 01/01/2024 Patrimoine : 50 190 Logements Familiaux: 44 149 équivalents logements thématiques: 6 041	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. L'ensemble des données concernant notre patrimoine est répertorié dans notre outil maison nommé GENESYS. Les équivalents logements sont fournis par le service ALTEREGO. Ce chiffrage dépend de l'équipement des chambres. Une chambre ne disposant pas d'un équipement équivalent à celui d'un logement compte pour 1/3 de logement (équivalent).
Collaborateurs en contrat	8	648 au 01/01/2024	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. Les données sont issues de notre logiciel de paie ADP et calculé selon la règle de l'ETP (équivalent temps plein).
Personnel de proximité	8	20% au 01/01/2024	Modèle d'affaires	Source: Calcul effectué par le service des ressources humaines à partir des données issues du logiciel de paie ADP.
Personne en situation de handicap	8	36 au 01/01/2024	Modèle d'affaires	Source: Données issues de notre logiciel de paie (ADP)
Finances: - Loyers quittancés - Capitaux propres - Recapitalisation - Trésorerie nette - Emprunts obtenus - Subventions obtenues - Autofinancement - Plus-values de cession - Investissements	8	1 079 M€ au 31/12/2023 1 079 M€ au 31/12/2023 34 M€ courant 2024 42 M€ au 31/12/2023 640 M€ courant 2024 17 M€ courant 2024 25 M€ au 31/12/2024 20 M€ courant 2024 535 M€ courant 2024	Modèle d'affaires	Sources: Etats financiers 2023 & 2024
Recrutements	8	116 Courant 2024	Modèle d'affaires	Source: données issues de notre logiciel de paie ADP
Index Homme/Femme	8	99/100	Modèle d'affaires	Source: Calcul menée par les équipes des ressources humaines sur la base des indicateurs fixés par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
Logements ayant bénéficiés d'une réhabilitation thermique	8	1 696 logements	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. La donnée correspond au nombre de livraisons sur les opérations lancées par le service Réhabilitation
Construction	8	2 338 logements	Modèle d'affaires	Source: Tableau de bord de la direction piloté par notre service contrôle de gestion. La donnée correspond au nombre de livraisons de logements neufs
Recyclage de papier	8, 28	17,1 Tonnes 3 Tonnes	Modèle d'affaires Implication dans la vie économique locale et qualité du dialogue avec les parties prenantes	Source: Rapport de l'organisme en charge de la collecte et du recyclage de nos déchets papiers
Bilan Carbone (BEGES)	22	213,66 KTCO2	Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement	Source: BEGES produit par la société Ecoact sur les données de l'année civile 2022.
Programmation neuve HQE ou BEE+	8, 22	61% de la production	Modèle d'affaires Prise en compte des enjeux environnementaux dans les opérations d'investissement	Source: Programmation neuve 2024
Contrats d'alternance	25	17	Gestion des emplois et compétences	Source: logiciel de gestion de la Paie (ADP)
Stages en entreprise	25	32	Gestion des emplois et compétences	Source: Tableau de suivi Excel des stages par les ressources humaines
Cumul emploi/retraite	25	0	Gestion des emplois et compétences	Source: Tableau de suivi Excel du nombre de contrat signés par les ressources humaines

CLESENCE SA

Rapport du commissaire aux comptes inscrit sur la liste mentionnée au II de l'article L. 821-13 du code de commerce, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2024

PKF Arsilon Commissariat aux comptes

Société d'expertise comptable et de commissariat aux comptes

Société d'Expertise Comptable inscrite au tableau de l'Ordre des Experts comptables de la Région Paris Ile de France

Membre de la Compagnie Régionale de Paris

Rapport du commissaire aux comptes inscrit sur la liste mentionnée au II de l'article L. 821-13 du code de commerce, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2024

CLESENCE SA
4 av Archimède
02100 SAINT QUENTIN

A l'assemblée Générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes inscrit sur la liste mentionnée au II de l'article L. 821-13 du code de commerce (ci-après « commissaire aux comptes durabilité ») de votre société (ci-après « entité »), 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 consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (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 consolidée 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 de manière suffisamment précise les ressources et résultats relatif au capital naturel nécessaire à l'activité de Clésence ;
- Les politiques ne sont pas toutes formalisées et ne mentionnent pas systématiquement d'organisation, de ressources, de responsabilités, de périmètre ;
- Les politiques « Innover encore et toujours » et « Impliquer nos collaborateurs pour développer notre attractivité » ne présentent pas d'indicateur clé de performance ;
- Il convient de lire la page 23 de la Déclaration avec la partie « Informations complémentaires » de l'annexe page 35.



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 disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, 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 à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du commissaire aux comptes durabilité

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.

CLESENCE SA

Rapport du commissaire aux comptes inscrit sur la liste mentionnée au II de l'article L. 821-13 du code de commerce, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière
Exercice clos le 31 décembre 2024

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 et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 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 mars et avril 2025 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons mené un entretien avec la personne responsable de la préparation de la Déclaration, représentant la gestion des risques qualité et conformité.

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'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation 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 du code de commerce en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du code de commerce ;

CLESENCE SA

Rapport du commissaire aux comptes inscrit sur la liste mentionnée au II de l'article L. 821-13 du code de commerce, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière
Exercice clos le 31 décembre 2024

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, 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 considéré les plus importantes et présentées en annexe. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du code de commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- 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 considéré les plus importants, 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 ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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.

Paris, le 24 avril 2025

L'un des commissaires aux comptes,
PKF Arsilon Commissariat aux comptes


Iris Chaprol
Associé Durabilité

CLESENCE SA

Rapport du commissaire aux comptes inscrit sur la liste mentionnée au II de l'article L. 821-13 du code de commerce, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière
Exercice clos le 31 décembre 2024

ANNEXE 1**INFORMATIONS CONSIDEREES COMME LES PLUS IMPORTANTES****INFORMATIONS DE NATURE QUALITATIVE :**

- Objectif 2030 de 100% des logements classés F&G programmés en réhabilitation
- Logements Containers : Objectif 2025 de 210 logements

INFORMATIONS DE NATURE QUANTITATIVE :

- Taux de satisfaction des nouveaux entrants (2023)
- Nombre de logements containers livrés en 2024
- Taux d'agréments en performance RE2020 objectif 2025 ou supérieur à RE2020 objectif 2022
- DPE : Logements classés F&G en 2023 ayant évolué vers une classification A, B, C ou D en 2024