

## Politique intégrée Qualité & Environnement

Notre politique s'inscrit dans un contexte où les enjeux sociaux et environnementaux se multiplient, notamment à travers les attentes croissantes de la société et l'inflation normative. Nos activités nous placent au cœur de l'économie sociale et solidaire, et nous nous efforçons de limiter leur impact environnemental, le secteur du bâtiment demeurant à ce jour le premier émetteur de gaz à effet de serre en France.

Ainsi nous souhaitons placer à la tête de nos priorités la satisfaction de nos clients et le respect de l'environnement. C'est dans cet esprit que nous nous engageons à mettre en place un Système de Management Intégré Qualité - Environnemental certifié ISO 9001 et ISO 14001, dans une démarche volontariste visant à aller au-delà des exigences réglementaires.

A cet effet, nous avons défini des objectifs ambitieux sur les quatre grands axes suivants :

### 1. Des habitations adaptées aux besoins de la clientèle et aux attentes de la société :

Nous nous engageons à fournir à nos clients une offre adaptée à leurs besoins spécifiques, tout en favorisant les relations sociales et en facilitant l'accès à la propriété. Pour ce faire, nous les impliquons dans nos décisions par un suivi de leur satisfaction et nous communiquons régulièrement sur les actions ciblées prises en conséquence. Nous comptons également sur notre marque Alter Ego qui apporte une réelle réponse d'adaptation des logements aux besoins (vieillesse, handicap, jeunes travailleurs, ...)

Nous nous engageons à maintenir la certification de notre activité de syndicat social (Cerqual/NF Habitat), garante auprès des élus de notre bonne gestion des habitations.

Cela passe aussi par l'innovation sur les méthodes de construction, la promotion d'une construction « verte », via notamment l'usage de matériaux biosourcés et la production de logements à haute performance énergétique. Nous ne proposons à la vente que des bâtiments classés au minimum D dès 2025. Enfin, nous anticipons la réglementation en faisant le choix d'éradiquer les bâtiments classés D et E avant 2030.

### 2. Un maintien et une amélioration des conditions de vie :

Nous veillons à maintenir la qualité de nos habitations dans le temps grâce à une réhabilitation régulière. Nous nous engageons à offrir un service de maintenance disponible 7j/7 et 24h/24 (téléphone, mail, SMS, extranet, courrier, ...).

Sur le plan social, notre mission première est de permettre aux habitants d'être intégrés dans la Société. Aussi, nous veillons à assurer la gestion des tensions et nous efforçons de créer un lien social entre les habitants en mettant en place des actions concrètes, comme le développement de jardins partagés.

#### Siège social

4, avenue Archimède - 02100 SAINT-QUENTIN  
SA d'HLM au capital de 201 625 568 € - RCS Saint-Quentin 585 980 022  
Siret 585 980 022 00040 - APE 6820A - TVA intracommunautaire : FR 57 585 980 022

[www.clesence.fr](http://www.clesence.fr)

Établissement Secondaire de Compiègne  
9, rue Clément Ader - 60200 COMPIEGNE  
Siret 585 980 022 00032

Établissement Secondaire de Soissons  
51, allée Georges Charpak - Parc Gouraud - CS 50075 - 02207 SOISSONS Cedex  
Siret 585 980 022 00024



3. Un accompagnement personnalisé des clients et une présence à leur côté en cas de difficultés financières :

L'humain étant au cœur de notre ADN, nous proposons une aide personnalisée pour chaque client, de la constitution du dossier de candidature à la sortie du logement.

Cela passe notamment par un accompagnement de nos clients dans leurs démarches administratives et par la mise en place de solutions de facilité de paiement lorsque ces derniers connaissent des difficultés financières.

Par ailleurs, nous restons à l'écoute de nos clients en optimisant la qualité de nos services grâce aux moyens de communication de plus en plus digitalisés (extranet) et nous nous engageons à répondre à leurs demandes dans des délais raisonnables.

4. Plus généralement, une exemplarité en matière de pratiques environnementales :

Nous nous organisons pour répondre de plus en plus efficacement aux enjeux climatiques en agissant en premier lieu sur la construction et la réhabilitation énergétique de nos logements, dans une optique de réduction des gaz à effet de serre.

Également, par la proposition de solutions de sobriété énergétique à nos locataires, l'optimisation énergétique des parties communes des habitations, la réduction de l'usage de produits de maintenance toxiques (au travers des contrats prestataires), et l'engagement d'une stratégie photovoltaïque sur les prochaines années.

La mise à jour cyclique de notre Bilan d'Emission des Gaz à Effet de Serre (BEGES) nous permettra de piloter nos actions et de contrôler leur efficacité.

Enfin, nous sensibilisons au quotidien l'ensemble des parties prenantes aux problématiques environnementales au travers des projets de digitalisation, du e-learning obligatoire et des formations pour nos effectifs, des communications régulières et des actions s'appuyant sur des associations locales pour nos clients.

Les indicateurs associés aux objectifs issus de cette politique sont suivis et analysés périodiquement en revue de Direction, afin de s'assurer de leur efficacité et de leur cohérence vis-à-vis de la stratégie de l'entreprise.

En tant que Directeur Général de Clésence, je m'engage personnellement à :

- Déployer les moyens nécessaires (techniques, humains, organisationnels) afin d'atteindre nos objectifs, d'exercer notre responsabilité sociétale et environnementale et d'assurer la pérennité de notre démarche dans un souci d'amélioration continue ;
- Soutenir nos responsables Qualité et Environnement, dans leurs missions de pilotage des démarches afférentes à la présente politique.

Je compte également sur l'engagement au quotidien de chaque collaborateur, y compris des intervenants extérieurs, afin de rendre la démarche efficace et utile pour tous.

Eric Efraim BALCI

Directeur Général de Clésence

