

# 3<sup>F</sup> Clairtienne



Groupe ActionLogement

**BÂTIR  
DES LIENS DURABLES**

Conception : Agence Bergamote / Exécution-Rédaction : Service Communication Clairtienne / Imprimeur : Korus Implant

RAPPORT ANNUEL 2017



### **Clairsienne, entreprise majeure du développement économique, urbain et social.**

Filiale du groupe 3F, Clairsienne gère plus de 13 305 logements et accompagne 26 982 locataires dans 165 villes de la Nouvelle-Aquitaine.

En 2019, elle doit relever plusieurs défis : produire des logements pour tous et adaptés, répondre aux attentes des collectivités et aux enjeux des territoires.

Clairsienne confirme ses valeurs fondées sur la solidarité en développant des offres de logements et services innovants pour mieux accompagner les publics dans leur parcours résidentiel. Elle porte le projet du Centre d'Accueil d'Urgence Tregey à Bordeaux pour héberger les sans-abri.

Elle recherche des moyens innovants et obtient de l'agence Moody's la notation Prime 1 pour son programme d'émission financier ainsi que l'agrément d'Organisme de Foncier Solidaire pour déployer le Bail Réel Solidaire et favoriser l'accession à la propriété.

Elle affirme également sa position d'aménageur des grands projets urbains pour 2 500 logements.

Enfin, elle engage une nouvelle collaboration avec Héméra pour la reprise de son siège social et sa transformation en espace de coworking au service de la Data et de l'Intelligence Artificielle.



### **PRÉSIDENT**



« En 2019, Clairsienne doit relever plusieurs défis pour réaliser ses missions d'intérêt général. Grâce à ses initiatives, ses valeurs fondatrices, son engagement social et environnemental, elle s'impose en entreprise responsable de la Nouvelle-Aquitaine. »

**Michel GAUSSENS,**  
Président de Clairsienne

### **DIRECTEUR GÉNÉRAL**



« Face à la crise du logement et à la précarité, notre responsabilité est de produire des logements pour tous, adaptés et durables. Nos actions solidaires et notre organisation en 2019 nous permettent de gérer la crise sanitaire liée au Covid-19. »

**Daniel PALMARO,**  
Directeur général de Clairsienne





208

COLLABORATEURS  
ET COLLABORATRICES



1369

ATTRIBUTIONS  
DE LOGEMENTS



78 M €

DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES



949

AGRÈMENTS



118

VENTES\*

\* PATRIMOINE, NEUF ET TERRAIN À BÂTIR

## → CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2019

### PRÉSIDENT

Michel GAUSSENS

### VICE-PRÉSIDENT

Hervé CAPDEVIELLE

### DIRECTEUR GÉNÉRAL

Daniel PALMARO

### ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES

#### Immobilière 3F

représentée par Joseph GIRARD

Caisse d'Épargne et de Prévoyance  
Aquitaine Poitou-Charentes

représentée par Éric BENAYOUN

Action Logement Immobilier

représentée par Philippe RONDOT  
Annie AMBIÈS

Guy BLANCHET

Catherine OTHABURU

Luc HEURTEBIZE

Benoît THOMAZO

Philippe LABROUSSE

Bordeaux Métropole

représentée par Jean-Pierre TURON

Communauté d'agglomération  
de Mont-de-Marsan

représentée par Marie-Catherine DUPOUY

Le Grand Périgueux

représenté par Bernadette BUGEAUD

### ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES

représentant les locataires

Francis FRANCO

Denis DELHOUME

Jean-Baptiste KADJI TOKO



Résidence Beausite à Cenon (33) – Fête des jardins partagés



Résidence Grand Louis à Eysines (33) – Fête de quartier

→ **BILAN ACTIF** AU 31/12/2019

En milliers d'euros	2019 net	2018 net
Immobilisations corporelles	822 773	779 057
Immobilisations corporelles en cours	121 617	85 848
Immobilisations financières	10 817	11 499
Total actif immobilisé	955 207	876 404
Total actif circulant	134 397	156 882
Comptes de régularisation	8	34
<b>Total actif</b>	<b>1 089 612</b>	<b>1 033 320</b>

**BILAN PASSIF** AU 31/12/2019 ←

En milliers d'euros	2019	2018
Capital	5 923	3 436
Sous-total situation nette	302 951	274 666
Total capitaux propres	308 874	278 102
Total provisions pour risques et charges	8 918	7 051
Total dettes	771 820	748 167
<b>Total passif</b>	<b>1 089 612</b>	<b>1 033 320</b>

→ **COMPTE DE RÉSULTAT** AU 31/12/2019

En milliers d'euros	2019	2018
Chiffre d'affaires	77 966	74 916
Résultat d'exploitation	11 535	14 684
Résultat financier	(8 837)	(8 572)
Résultat exceptionnel	15 613	10 573
Impôt sur les sociétés	16	24
<b>Résultat net</b>	<b>18 295</b>	<b>16 661</b>



## RECYCLERIE

Réparer, renouveler et transformer



Atelier « produits sains »  
Eysines (33)



« La santé est un sujet vertueux pour évoluer dans nos pratiques. Santé des gardiens, santé des locataires dans leur logement, sensibilité des équipes... Toutes ces actions doivent nourrir les grands changements de notre projet d'entreprise. »

**Emmanuelle BARDOUX,**

Chargée de mission RSE et Qualité, Clairsienne.

**DEPUIS 2016,**  
CLAIRSIENNE EST  
INVESTIE DANS  
UNE DÉMARCHE  
DE NETTOYAGE  
SAIN.

### Bordeaux Métropole (33)

## NOUS PRENONS SOIN DE LA SANTÉ DE TOUS

Le but est de prendre soin du personnel de terrain, des prestataires et des habitants par l'usage de produits et de matériels favorables à la santé, à l'environnement, à la sécurité et à la qualité de l'air.

En 2019, ce projet continue sa progression avec le soutien de l'ARS – Agence Régionale de Santé – Nouvelle-Aquitaine. Huit ateliers de sensibilisation ont été réalisés sur la pollution domestique et sur la qualité de l'air intérieur auprès des locataires sur huit grands ensembles résidentiels gérés par Clairsienne.

Les nouvelles recrues présentes sur site ont quant à elles bénéficié d'une formation au « nettoyage sain » portant sur la prévention des TMS – Troubles Musculo-Squelettiques – et la connaissance des labels, des produits, des étiquettes et des dilutions.

Depuis la genèse de ce projet, le personnel de terrain et nos prestataires utilisent une gamme de produits sains avec des critères environnementaux très stricts dans le respect de la charte de nettoyage sain Clairsienne. En 2019, Clairsienne va plus loin encore, en faisant le choix de produits et consommables labellisés Ecolabel ou Ecocert pour le nettoyage de ses résidences et de son siège social.

## ÉNERGIE

Agir pour le climat

Gradignan (33)

# NOUS POURSUIVONS NOS RÉHABILITATIONS RÉSIDENCE LE BOURG

En 2019, la résidence du Bourg située au cœur de Gradignan a dévoilé un nouveau visage après 2 ans d'une réhabilitation en site occupé.

Dans un contexte urbain en pleine mutation à proximité de la Zone d'Aménagement Concertée (ZAC) du centre-bourg, il s'agissait d'offrir une nouvelle attractivité à cette résidence construite en 1963.

Les 38 logements sociaux et les 6 commerces répartis dans deux bâtiments en R+3 et R+4 ont donc bénéficié d'une remise à niveau intégrale autour de six axes parmi lesquels une rénovation thermique extérieure et intérieure de classe B pour offrir confort et économies d'énergie à ses résidents.

La résidence est d'ailleurs labellisée NF HQE logement (Haute Qualité Environnementale).

Les locataires peuvent également profiter aujourd'hui d'un balcon de 10 m<sup>2</sup>, d'un ascenseur sur le bâtiment B, de nouveaux parkings, d'espaces paysagers réaménagés et embellis.

67 545 € ont été investis par logement dont 21 % de fonds propres par Clairsienne afin d'améliorer le cadre de vie et la qualité de vie des locataires.

Une enquête a d'ailleurs confirmé leur satisfaction quant à la très haute qualité des prestations offertes.

10 OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION POUR PRÈS DE 1 300 LOGEMENTS

566 LOGEMENTS EN COURS DE RÉHABILITATION

70 % DU PATRIMOINE SONT DE CLASSE ÉNERGÉTIQUE A À C



« Depuis le début du projet, les locataires étaient soucieux de l'isolation thermique, des gains générés et du confort de vie. Nous avons organisé des réunions pour les rassurer et répondre à leurs questions. Malgré les nuisances importantes liées, les locataires m'ont rapporté une économie non négligeable de 200 à 300 €. Le confort demandé a été respecté, le bruit extérieur est quasi nul sur la rue et les problèmes de pont thermique sur la résidence ont été réglés grâce à l'isolation et à la VMC. »

**Mickaël COELHO,**  
Agent de proximité, Clairsienne.







## RÉSIDENCE BOURRANVILLE

Réalisée en 1962, la résidence Bourranville à Mérignac connaît aujourd'hui une véritable métamorphose au cœur d'un programme mixte de réhabilitation/construction.

Dans le cadre d'un projet de requalification urbaine initié en 2012 avec la livraison des 98 logements sociaux de la résidence Victoria, la résidence Bourranville fait l'objet aujourd'hui d'une réhabilitation ambitieuse afin d'offrir un confort durable et d'améliorer le cadre de vie de ses habitants. Pour cela, Clairsienne a fait le choix d'offrir des prestations de haute qualité.

Le programme de réhabilitation démarré en 2018 prévoit ainsi la création d'un balcon pour chaque logement, la mise en sécurité, l'installation d'ascenseurs dans chaque bâtiment, le réaménagement des espaces paysagers en cœur d'îlot et une rénovation thermique extérieure et intérieure de classe B afin de proposer des logements spacieux et économes en énergie. L'opération est d'ailleurs certifiée NF Habitat.

À cette opération s'ajoute la construction d'une offre nouvelle de 35 logements sociaux, également certifiés NF Habitat. Cette opération livrée en 2019 accompagne le programme de 152 logements réhabilités s'insérant entre les bâtiments existants.



*« Cette réhabilitation dont l'échéance est prévue pour la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2020 semble tenir toutes ses promesses.*

*En effet, lors des rencontres et des réunions sur site, les locataires ont témoigné de la sensation de confort qu'ils ont ressentie cet hiver dans leur logement grâce aux travaux d'isolation thermique.*

*Ils ont également souligné leur satisfaction quant à l'esthétisme des résidences avec le traitement des façades, à la création des balcons, à la transformation des halls et aux aménagements paysagers. "Une vraie réussite" selon eux. »*

**Christophe PINTOU**

Responsable de secteur, Clairsienne.

## QUARTIER

Contribuer à la vie locale



© Denis Garreau Sud-Ouest



« Jordi, notre interlocuteur sur la résidence, a su, lors de ses interventions, rendre service à nos locataires en proposant un service adapté à leur besoin et à un prix réduit. En parallèle, il a également dispensé des ateliers en mairie pour qu'ils puissent apprendre à changer une roue, un essuie-glace et tout ça, eux-mêmes. Ces échanges sont un réel succès. Certains locataires ont pu retrouver un véhicule sécurisé pour retourner sur le chemin de l'emploi. »

**Vanessa MADRAY,**  
Responsable de secteur, Clairsienne.

### Bassens (33)

## NOUS CRÉONS DES PARTENARIATS POUR FACILITER LE QUOTIDIEN DE TOUS

Depuis septembre 2019, Clairsienne et la ville de Bassens ont signé un partenariat avec l'association Apreva, un garage social et solidaire.

Un vendredi sur deux, un garage mobile est présent sur la résidence Beauval proposant aux locataires de bénéficier de réparations sur leur voiture pour un tarif inférieur de 50 % à celui d'un garage traditionnel.

Ce service est ouvert sous prescription du bailleur ou des organismes sociaux, et soumis à conditions de ressources. Depuis l'ouverture du partenariat, 30 locataires Clairsienne ont pu bénéficier de ce dispositif.

Le garage Apreva forme également au métier de mécanicien. Les jeunes sont encadrés par un formateur confirmé et bénéficient d'un CDDI – Contrat à Durée Déterminée d'Insertion professionnelle. Cet accompagnement de longue durée a pour vocation de les aider à construire un projet professionnel et à trouver un emploi facilement à la fin de leur contrat.

Enfin, Apreva organise également des ateliers pédagogiques ouverts à tous sur l'entretien quotidien des véhicules.

## ACCUEIL

Être proche de nos locataires



Nouvelle-Aquitaine

L'équipe du Centre Clients  
© Stéphane Monserant

## NOUS MAINTENONS LA SATISFACTION CLIENT·E AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE

Au cœur de notre stratégie d'entreprise, la satisfaction de nos client.es dépend d'un accueil physique de qualité, dans un cadre agréable.

Pour le confort et la sécurité de notre personnel d'accueil, nous avons apporté quelques transformations au hall de notre siège social, qui se révèle accueillant, lumineux et apaisant pour nos client.es et prestataires.

Par ailleurs, le Serveur National d'Enregistrement a mandaté en 2019 un prestataire afin de réaliser dix visites mystères auprès de nos services pour évaluer la qualité de l'accueil et les démarches effectuées dans la prise en charge de la demande de logement. Selon son rapport, la note moyenne attribuée par les visiteurs mystères est de 8/10.

Le contact avec nos locataires est également assuré par notre personnel de terrain sur les points d'accueil des résidences, qui favorisent la proximité au quotidien.

De plus, nous offrons un accueil téléphonique optimal grâce à nos collaboratrices pour l'accueil général et notre Centre Clients pour nos locataires, contact unique qui apporte une écoute active et une réponse adaptée aux diverses demandes. Essentiel pour nos locataires éloignés des lieux d'accueil physique, il a traité 27 650 appels.



*« Je travaille à l'accueil depuis trois ans et j'ai conscience que l'accueil représente la première image de Clairsienne. Ainsi, il est primordial pour tous nos publics de garder le sourire, de faire preuve d'empathie et de gentillesse, en évitant toutefois de s'impliquer dans leurs situations. Mon métier me donne beaucoup de satisfaction car je peux aider les personnes, les renseigner au mieux, leur apporter un soutien et un apaisement en cas de conflit. Les retours touchants et agréables sont la récompense à notre labeur quotidien parfois stressant. »*

**Evana PARAVIA,**  
Hôtesse d'accueil, Clairsienne.

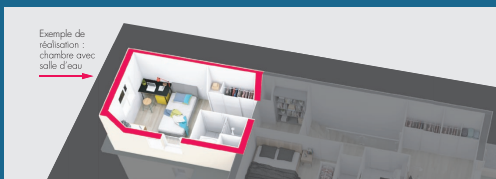
## PASSERELLE

Rendre possible des parcours de vie

Nouvelle-Aquitaine

## NOUS AVONS SÉDUIT 103 FAMILLES À CE JOUR AVEC NOTRE CONCEPT AGRANDIA

Devenir propriétaire est un cap important pour les familles candidates à l'accession. Un cap qui ne va pas sans stress en raison de l'investissement requis. Du fait de l'importance de l'emprunt réalisé en tant que primo-accédantes, les familles concernées peinent à envisager la revente de leur logement et un nouvel achat quelques années après, alors même que leurs besoins évoluent, suite à la naissance d'un enfant, au lancement d'une activité professionnelle à domicile ou encore à la nécessité d'accueillir un parent en perte d'autonomie.



## AGRANDIA LA MAISON MODULABLE

Elle répond parfaitement aux besoins évolutifs des familles en leur donnant la possibilité d'agrandir leur logement sans alourdir leur budget.

Comprenant trois pièces au départ, cette maison modulaire peut aisément être transformée en quatre pièces. En effet, elle prévoit dès sa construction un espace supplémentaire qui permet d'anticiper les besoins futurs sans engager les travaux – et donc le coût – d'une extension. D'une superficie de 15 m<sup>2</sup> au minimum, cette pièce « prête à finir » est déjà intégrée à la maison.



« Agrandia répond parfaitement aux attentes des futurs propriétaires car ils peuvent se projeter dans la durée. Cet espace supplémentaire peut devenir une chambre d'enfant, une suite parentale, un bureau ou accueillir un parent âgé. Les communes sont également rassurées, les façades sont terminées et en parfaite cohésion avec l'environnement. »

**Caroline ISIDORE,**

Directrice de la clientèle et de la communication, Clairsienne.

