

i N I T I A T I V E S

RAPPORT ANNUEL 2019



3F **Clairsienne** 
Groupe ActionLogement

SOMMAIRE

Édito	3
Clairsienne En quelques mots	7
Initiatives marquantes 2019	11
Initiatives territoriales Nous contribuons à la transformation des territoires	17
Initiatives durables Nous sommes engagés dans le développement durable	31
Initiatives sociales Nous renforçons nos partenariats associatifs	41
Initiatives relationnelles Nous améliorons notre satisfaction client	47
Initiatives digitales Nous offrons des solutions digitales à nos clients	53
Initiatives coopératives Nous donnons le pouvoir d’agir et de s’exprimer	59

« L'Abbé Pierre a dit : « Nous sommes tous ensemble responsables, responsables de nous-mêmes et responsables les uns des autres, c'est cela la grandeur d'être homme ». Face à la crise du logement et à la montée de la précarité, notre responsabilité en tant que bailleur social est de produire des logements adaptés aux différents publics et de maintenir la mixité sociale. Nous œuvrons pour un habitat durable, accessible et pour le bien vivre ensemble, la satisfaction client étant au cœur de notre stratégie globale. Grâce à nos valeurs fondées sur la solidarité et à notre organisation mise en place en 2019, nous pouvons ensemble faire face à la crise sanitaire liée au Covid-19. » »

Daniel Palmaro
Directeur Général

En 2019, après avoir intégré le Groupe 3F, filiale d'Action Logement, lui permettant d'accroître sa capacité d'action en Nouvelle-Aquitaine, Clairsienne a dû relever de nombreux défis pour mener à bien ses missions principales, dans un contexte économique et social tendu : produire des logements pour tous, adaptés aux différents publics, et répondre aux attentes des collectivités ainsi qu'aux enjeux des territoires.

En effet, face à l'évolution des modes de vie et à la baisse des ressources des ménages modestes, Clairsienne, animée par ses valeurs fondées sur la solidarité et l'humain, a confirmé son ambition de devenir un acteur majeur du développement des territoires tout en s'adaptant aux exigences des partenaires sociaux, des élus locaux et des habitants.

Pour satisfaire à cette mission d'intérêt général, elle a cherché à développer des offres immobilières innovantes, de nouvelles formes d'habitat et de services pour mieux accompagner les publics dans leur mobilité et parcours résidentiel : les jeunes actifs ou étudiants, les seniors, les personnes à mobilité réduite et même les plus fragiles. Ainsi, Clairsienne a porté le projet de reconstitution du **Centre d'Accueil d'Urgence** du Tregey à Bordeaux pour contribuer à l'hébergement de personnes et familles sans abri, en complément d'une programmation de locatif social.

De même, suite à la loi Elan, afin de favoriser l'accèsion à la propriété du plus grand nombre, Clairsienne est devenue **le premier bailleur social agréé Organisme de Foncier Solidaire** au sein du Groupe Action Logement Immobilier pour mettre en œuvre le Bail Réel Solidaire dans le neuf et l'ancien. Le BRS permet une solvabilité très forte et un maintien de l'accèsion sociale de manière pérenne. Cette politique d'accèsion responsable apporte une réponse à la problématique des zones tendues connaissant une flambée des prix du foncier et une revalorisation des zones détendues.

Dans le cadre de sa stratégie de développement, Clairsienne s'est également révélée en qualité **d'aménageur privilégié** pour l'aménagement de la ZAC du Centre-Bourg de Saint Jean d'Illac et du quartier Champ Pinson à Nieul-Sur-Mer en Charente Maritime, pour lesquels elle a été sélectionnée. Ces deux projets d'envergure répondent aux enjeux du territoire et proposent des offres diversifiées de logements, commerces et services pour réaliser des quartiers responsables par leur équilibre entre densification et respect de la nature, via un urbanisme positif et bioclimatique.

En construisant des logements adaptés, innovants, respectueux de l'environnement, permettant de réduire la facture énergétique des ménages et préserver leur pouvoir d'achat, tout en veillant à assurer la mixité sociale et à développer le lien social, en concertation avec les acteurs locaux, notre société continue d'affirmer son identité.

Grâce à ses initiatives, ses valeurs fondatrices et son engagement social et environnemental, Clairsienne s'impose en acteur responsable et reconnu pour la transformation des territoires de la Nouvelle-Aquitaine.

Découvrez dans ce recueil 2019, nos succès et les actions menées pour atteindre nos objectifs ambitieux.

Michel Gaussens,
Président de Clairsienne

Daniel Palmaro,
Directeur Général de Clairsienne



Futur Centre d'Accueil d'Urgence Tregey à Bordeaux

Clairsienne

En quelques mots

En 1948, au lendemain de la guerre, alors que sévit une grave crise du logement, 150 jeunes gens bordelais se lancent dans une folle aventure : construire de leurs propres mains une « Cité-modèle ». L'ingénieur Pierre Merle sera un des fondateurs de la Cité des castors à Pessac. Riche de cette expérience, il rejoint le mouvement HLM et fonde « Clair Logis d'Aquitaine » en 1958, aujourd'hui appelée « Clairsienne ».

Cet esprit fondé sur l'intelligence collective, l'innovation et la coopération est toujours au centre des valeurs de notre entreprise.

Aujourd'hui, Clairsienne est un acteur majeur de l'habitat social en Nouvelle-Aquitaine.

Filiale du groupe 3F, l'Entreprise Sociale pour l'Habitat gère plus de 13 213 équivalents-logements et accompagne 26 982 locataires dans 165 villes.

Opérateur global de l'habitat, Clairsienne contribue au développement économique, urbain et social des territoires dans une logique de Responsabilité Sociétale des Entreprises.

218 collaborateurs constituent ce collectif d'initiatives positives pour le logement social de demain, l'habitat qu'il construit, l'environnement qu'il préserve et les habitants dont il prend soin.

Repères

Date de création : 1958

Statut : Société Anonyme d'HLM

Président : Michel Gaussens

Directeur Général : Daniel Palmaro

Nos métiers

Bailleur social

Aménageur urbain

Promoteur-constructeur

Syndic de copropriété

Nos activités

Gestion locative et patrimoniale

Développement d'offre nouvelle

Aménagement et lotissement

Ingénierie foncière et urbaine

Requalification du patrimoine

Ingénierie financière

Accession sociale & vente HLM

Gestion de syndic



218

Collaborateurs



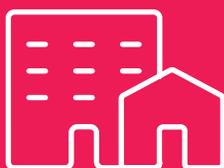
78 M€

Chiffres d'affaires



108 M€

Investissement



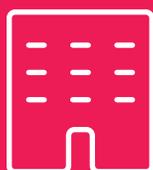
26 982

Personnes logées



13 213

Equivalents-logements



959

Logements étudiants



9

Logements spécifiques



1 554

Familles propriétaires

Répartition du capital au 31 décembre 2019

93,665 %

Actionnaires de référence, dont

Immobilière 3F : 87,288%

Caisse d'Epargne et de Prévoyance

Aquitaine Poitou-Charentes : 6,171%

Action Logement Immobilier : 0,207%

0,002 %

Collectivités locales :

Bordeaux Métropole, Communauté
d'Agglomération de Mont de Marsan,
Le Grand Périgueux

0,002 %

Associations des locataires :

CLCV, CNL et CSF

6,331 %

**Personnes physiques
et autres sociétés**

Conseil d'administration au 31 décembre 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 Eric 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

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

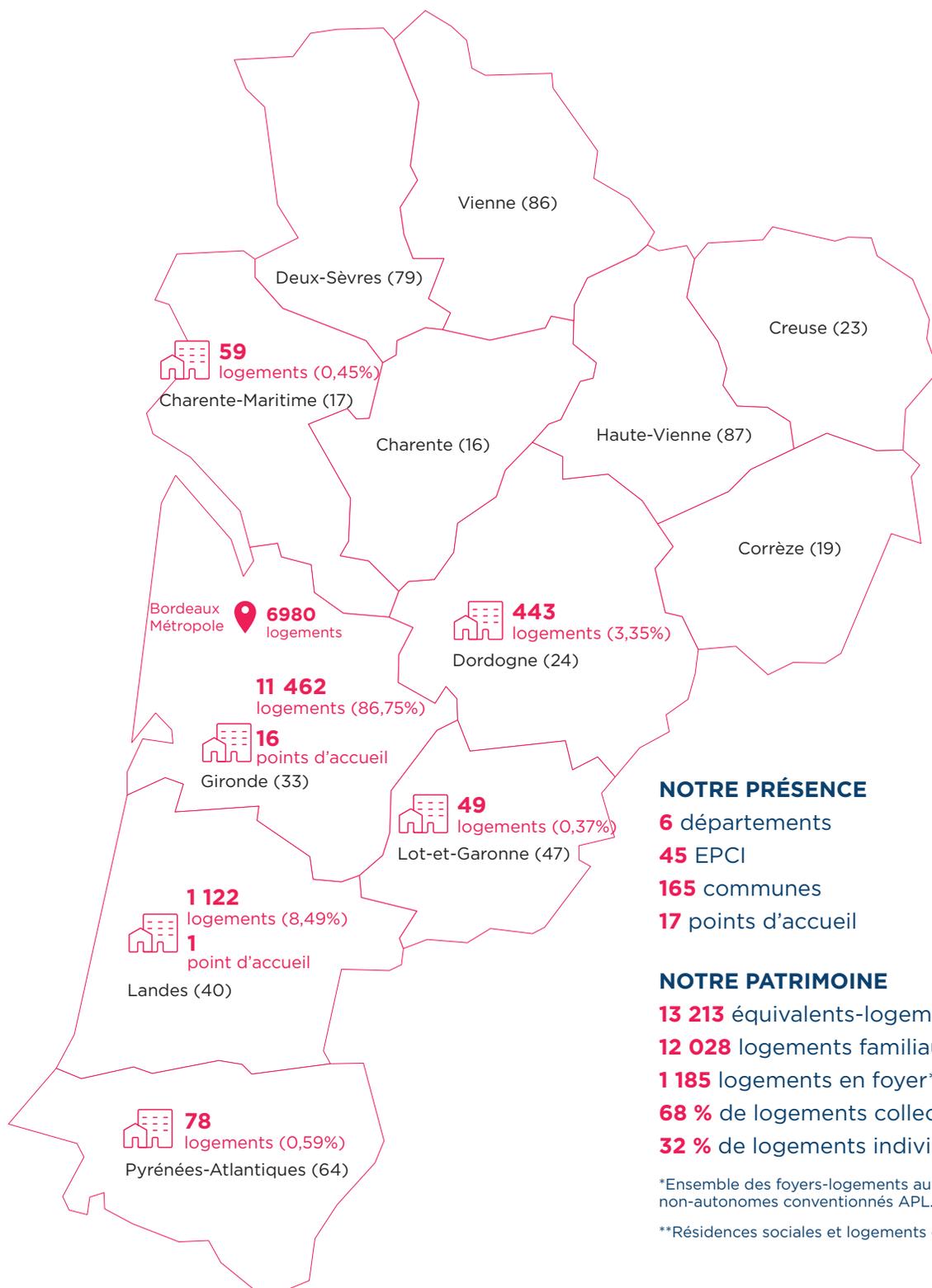
Francis FRANCO

Denis DELHOUME

Jean-Baptiste KADJI TOKO

Clairsienne

Notre patrimoine



NOTRE PRÉSENCE

6 départements
45 EPCI
165 communes
17 points d'accueil

NOTRE PATRIMOINE

13 213 équivalents-logements*
12 028 logements familiaux
1 185 logements en foyer**
68 % de logements collectifs
32 % de logements individuels

*Ensemble des foyers-logements autonomes et non-autonomes conventionnés APL.

**Résidences sociales et logements étudiants.

« Pour réaliser notre mission « mettre à disposition de tout un chacun un logement aux meilleurs coûts », nous recherchons systématiquement à disposer des moyens les plus innovants. 2019, est sur ce point, une année faste avec d'une part la notation de son programme d'émission financier par l'agence Moody's et d'autre part, l'obtention de l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire. »

Gabriel Rizzotti
Directeur Juridique et Financier

Initiatives marquantes

Note Prime 1 Moody's

Clairsienne a été, cette année encore, très active dans l'optimisation de ses ressources financières, ses financements et dans la gestion de son passif.

En 2019, elle a levé 62,5 millions d'euros de financement long terme. En parallèle, elle a renégocié 38.8 millions d'euros de financement permettant d'obtenir du taux fixe, ou de baisser la marge.

A fin 2019, la maturité moyenne de la dette s'établit à 30,5 ans contre 31 ans à fin 2018 et le taux moyen d'endettement s'établit à 1,46 % contre 1,53 % à fin 2018.

Enfin, dans une démarche de diversification de ses ressources financières, Clairsienne a franchi une

nouvelle étape en 2019 en obtenant l'autorisation d'émettre des Titres de Créance Négociable (TCN) à court terme d'un montant maximal de 100 millions d'euros et son programme d'émission, ce qui lui a permis d'obtenir la note 'Prime 1' par l'agence de notation Moody's.

Le recours à des TCN va permettre d'optimiser les coûts durant la période de préfinancement, c'est-à-dire la période de construction des immeubles.

Organisme Foncier Solidaire OFS

Fin 2019, Clairsienne a été agréée Organisme de Foncier Solidaire par la Préfecture de la Gironde et est devenue par la même occasion la première société du Groupe Action Logement Immobilier à obtenir ce statut.

Cet agrément va notamment donner à Clairsienne la possibilité de pouvoir mettre à disposition et d'accompagner ses clients sur une nouvelle solution d'accès à la propriété par le biais du Bail Réel Solidaire dans des logements anciens ou neufs.

Les personnes, sous condition de revenus, vont pouvoir acquérir un bien à un prix d'acquisition plafonné en séparant le foncier du bâti. Le foncier restera la propriété de l'OFS et l'acquéreur achètera le bâti pour une période longue et s'acquittera d'une redevance foncière à l'OFS.

- 1 TVA À TAUX RÉDUIT (5,5%)**
Pour un logement neuf, TVA à taux réduit (5,5%).
- 2 PRIX PLAFONNÉ**
Prix d'acquisition plafonné aux plafonds du PSLA.
- 3 PRIX RÉDUIT : DE -20 à -30%**
Prix réduit de la part du terrain entre 20 et 30 % du prix final.
- 4 PRÊT À TAUX 0%**
Accès au prêt à taux zéro pour les acquéreurs.
- 5 ABATTEMENT SUR LA TAXE FONCIÈRE**
Abattement de 30% de la taxe foncière sur la propriété bâtie sur décision de la collectivité.
- 6 GARANTIE DE RACHAT + RELOGEMENT**
Garantie sociale de rachat accordée aux détenteurs d'un BRS.
En cas d'incidents de vie, solution de relogement dans le parc locatif d'un bailleur partenaire possible.

Héméra

Nouvelle collaboration

Clairsienne a choisi Héméra pour la reprise de son siège social de Ravezies, représentant 2 000 m² de bureaux pour permettre la collaboration des deux équipes sur la transformation du site en lieu innovant. Appelé à devenir une adresse de référence au service de la Data et de l'Intelligence Artificielle, celui-ci deviendra un espace de vie autant qu'un Coworking pour les entreprises du secteur. Ces aménagements seront imaginés et réalisés conjointement par ses équipes et celles d'Héméra, qui pourront aussi profiter des premiers espaces transformés.

« Nous avons été séduits par l'idée de pouvoir collaborer avec une équipe comme celle d'Héméra et nous mettons au service de cette ambitieuse métamorphose, nos équipes et nos savoir-faire. C'est pour nous à la fois un projet de transformation d'un site que nous connaissons bien mais aussi un terrain d'expérimentations nouvelles, pour l'organisation du travail comme pour l'utilisation de nouveaux outils technologiques. »

Vincent Alla,
Directeur de la Transformation et de l'Innovation de Clairsienne.

Héméra s'installera progressivement sur le site à compter de 2020, et proposera à terme 260 postes de travail, l'aménagement d'espaces réceptifs chaleureux et originaux ainsi qu'une terrasse de près de 500 m² entièrement végétalisée.

Le lieu sera destiné à stimuler la collaboration entre startups et entreprises, plus « matures », travaillant dans le domaine de la Data et de l'Intelligence Artificielle.

« Nous sommes particulièrement fiers d'avoir établi ce partenariat avec Clairsienne, acteur social particulièrement innovant. Nous partageons des valeurs fortes d'entraide et d'accueil, c'est l'ADN de nos deux entreprises, partagées par nos équipes respectives. Notre ambition pour ce nouveau lieu est d'offrir aux acteurs de la Data et de l'IA un espace dédié, dans un site particulièrement pratique dans Bordeaux. »

Julien Parrou-Duboscq,
Président et co-fondateur d'Héméra.



La Halle Héméra - rue Fondaudège - Bordeaux

INSERTION SOCIALE

De l'ombre à la lumière

L'association Ombre & Lumière a inauguré son local dédié au rez-de-chaussée de la tour Athènes de la résidence Olympie à Lormont.

Le projet que Clairsienne soutient vise à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, et à prévenir des faits de délinquance. L'association accompagne des jeunes dans leur projet personnel et propose des aides aux devoirs deux fois par semaine. Un cyberspace est à disposition afin de faciliter l'accès aux démarches utiles sur Internet.



Inauguration d'APY Olympie

ANIMATIONS

Bien-être de nos résidents

Le 17 juillet 2019, Clairsienne a poursuivi ses animations participatives, initiées en 2016, pour les enfants de 3 à 12 ans au sein de la résidence Mascaret à Bordeaux. Ces activités ont pour but de sensibiliser parents et enfants, nombreux sur cette résidence, aux différents moyens de s'amuser en extérieur sans créer de nuisances sonores et en toute sécurité loin des véhicules.

Ainsi, plusieurs animations ont été proposées (musique, création d'objets en bois à décorer, dessin...) avec des animateurs spécialisés. Les associations Ricochet Sonore, les Petits Gratteurs ainsi que les Compagnons Bâtisseurs ont largement contribué à la réussite de cette journée.



Après-midi récréative - Mascaret



Chantier éducatif - Eysines © Ville d'Eysines

LIEN SOCIAL

Chantier éducatif

Afin de lutter contre la délinquance et créer du lien social auprès des jeunes, Clairsienne a mis en place un partenariat avec la ville d'Eysines, Astre, le centre d'action sociale, le CSS (Mission Locale), ainsi qu'une convention de mécénat avec le centre L'Echo.

Cette convention a permis à l'association de pouvoir utiliser un local et de bénéficier d'une aide pour la mise en place de leurs animations.

Ensemble, ces différents partenaires ont développé un « Chantier Educatif » au sein de la résidence Le Grand Louis, avec une mission d'attraction auprès des jeunes du quartier (prioritairement).

Ce « Chantier » a pour but de faciliter l'insertion des jeunes dans le monde du travail en les confrontant aux différentes

étapes allant de l'entretien d'embauche jusqu'aux procédures administratives.

Avec l'aide d'un encadrant technique, ces jeunes ont pu réaliser cet été un espace convivial avec tables, barbecue maçonné...

Ce dernier a pu leur prodiguer ses conseils et son expérience en terme de sécurité mais aussi de méthodologie de travail.

En plus de créer du lien social, ce projet a permis une amélioration des conditions de vie dans la résidence. Certains jeunes ont même, par la suite, continué ce parcours en formation professionnelle.



L'utilité sociale est au cœur de notre projet d'entreprise et inspire toutes nos actions de développement. Cela se traduit autant par des « petits gestes », en concevant des logements et des espaces de vie qui permettent à chacun de se réaliser, que par des interventions fortes en tant qu'opérateur urbain, qui contribuent à transformer positivement le territoire.



Julien Costille

Directeur du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage



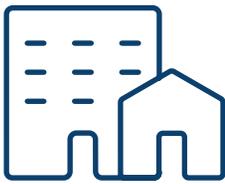
949

Agréments dont
56 en PSLA



18

Permis de construire délivrés pour
443 logements



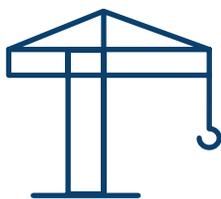
175

Opérations en cours pour
5 147 logements
(4 752 en locatif / 395 en accession)



907

Logements démarrés



10

Opérations d'aménagement
en cours représentant
2 500 logements



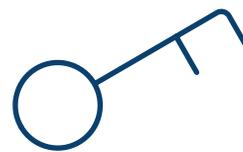
30

Réserves foncières soit
45 hectares



118

Ventes
(accession, PSLA, HLM,
terrains à bâtir)



483

Livraisons

NOUS CONTRIBUONS À LA TRANSFORMATION DES TERRITOIRES

Nous sommes acteurs des grands projets urbains de la métropole bordelaise

Dans le cadre de sa stratégie de développement pour répondre aux besoins des collectivités, Clairsienne confirme en 2019 sa contribution à la transformation des territoires au travers de grands projets urbains sur la métropole bordelaise.

Trois opérations phares se distinguent par leur dimension paysagère et environnementale, leurs offres innovantes et variées :

Les « Passerelles de Garonne » à Lormont

Situé sur un site de 5,3 hectares à Lormont à proximité des berges de la Garonne, le projet les « Passerelles de Garonne » prévoit la création d'un véritable quartier à vivre, mixte, durable et intégré à son environnement avec :

- 600 logements environ,
- 4 200 m² de bureaux,
- 350 m² de commerces de proximité,
- 1,3 hectares d'espaces paysagers.

Les premières constructions ont démarré et affirment un style architectural contemporain.

Le site du projet des « Passerelles de Garonne » s'inscrit dans le cadre de la « redynamisation » de la rive droite et plus particulièrement du renouveau de la Plaine de Garonne. Il préfigure de l'identité, de l'usage et du visage de ce territoire, considéré comme une extension de l'hypercentre de la métropole bordelaise.



© Iconomade - AAUPC Chavannes et associés



© Iconomade - AAUPC Chavannes et associés

Il s'inscrit également dans le cadre de la reconquête des berges de la Garonne initiée par la Métropole de Bordeaux, longtemps oubliées.

Cette reconquête territoriale porte sur l'idée de construire la ville autour du fleuve, au pied des coteaux et de créer une ville nouvelle, écologique et respectueuse de son environnement.

Le projet des « Passerelles de Garonne » s'appuie d'ailleurs sur une démarche environnementale ambitieuse. L'idée est de créer ici un quartier durable et mixte. La volonté, est de mettre le paysage au centre du quartier, de s'appuyer sur ce projet pour favoriser le rapprochement des berges et des coteaux.

Le cœur d'îlot sera constitué d'un espace paysager qui ne se résumera pas à un simple décor à admirer depuis les logements. Il ouvrira la porte à des usages divers et variés : paysage, promenade, repos, lecture... Il sera pensé comme une extension du logement en tant que lieu extérieur végétal protégé et conçu comme un espace intermédiaire entre l'intimité du logement et l'espace public.

Les villes de Lormont, Bordeaux, Cenon ainsi que la Métropole ont fait le pari de donner naissance à un vrai quartier mixte sur le secteur de la Plaine Garonne Rive Droite. Le projet des « Passerelles de Garonne » répond à cette exigence, en proposant, par exemple, des logements et activités [bureaux ou commerces et services de proximité] en entrée de quartier. Par ailleurs, certains équipements à proximité, constitueront des pôles d'attraction pour le site : la centralité Cenon Pont-rouge [pôle multimodal et arrêt de tramway], le pont Chaban-Delmas ou encore le centre de balnéo-ludique.

Une attention particulière sera également portée à la réussite du mélange intergénérationnel et social. La diversité recherchée dans la forme urbaine, dans l'offre de logements [locatif social, accession libre, intermédiaire ...] et les typologies multiples, permettra de répondre aux besoins d'une population variée : jeunes actifs avec enfants, célibataires, seniors...



© Iconomade - AAUPC Chavannes et associés

Les Cascades à Lormont

Au cœur des coteaux, le projet des Cascades à Lormont reprend vie.

Le 11 octobre 2019, le projet a fait l'objet d'un accord foncier entre Clairsienne, la ville de Lormont représentée par la SEM Mont-des-Lauriers et le Groupe Pichet. Clairsienne cède ses terrains de 5 hectares situés au pied des coteaux au groupe Pichet qui portera le projet global.

Sur ce site de 8 hectares au total, le promoteur réalisera, en partie haute des coteaux, un centre balnéo-ludique avec SPA, une résidence hôtelière et un restaurant sur environ 3 hectares dans le cadre d'un accord avec la ville de Lormont et la SEM Mont-des-Lauriers. .

Des commerces, une résidence pour personnes âgées et des logements seront réalisés sur environ 5 hectares dont 3 000 m² par Clairsienne.

Situé au pied des coteaux, ce projet se déploiera en continuité du projet d'aménagement « Les Passerelles de Garonne », actuellement en cours de réalisation par Clairsienne sur le Chemin de Lissandre.

Ensemble, ces projets créeront la dynamique urbaine du futur quartier.



Les Cascades - Lormont © BLP & associés

Les Roches à Carbon-Blanc

Sur la commune de Carbon-Blanc, à seulement 2 km du centre-ville et du Parc Favols, Clairsienne aménage le quartier résidentiel « Les Roches » au cœur d'un site d'exception composé d'un Espace Boisé Classé (EBC), d'une maison de maître, d'une vaste prairie et d'une allée d'arbres remarquables en fond de scène.

Clairsienne, chef d'orchestre de cet aménagement, a fait appel à Lets'Grow, paysagiste et BLP architecture pour valoriser ce patrimoine végétal exceptionnel et conserver l'identité de ce site. La démarche principale est de venir réinventer le lotissement en proposant un habitat autour de cet espace boisé classé et de la prairie existante, afin de préserver les qualités naturelles du site, de créer un parc en cœur d'îlot, qui valorise les ressources végétales actuelles, et de mettre en valeur la maison de maître existante.

Sur ce site de 4,5 hectares, l'organisation spatiale de ce futur quartier propose une typologie

d'habitats individuels et collectifs ouverts sur le parc et l'espace boisé préservé. Au sud, les maisons en R+1 avec toiture accessible prolongent le tissu pavillonnaire existant environnant. Au centre, les maisons de villes laissent place à un habitat de type collectif intermédiaire (R+2 maximum). La morphologie des bâtiments permet une large porosité visuelle vers le parc central. Au nord, une lanière d'habitat collectif, située à l'interface du Bois du Ruisseau et du Parc des Roches, vient achever cette composition urbaine.

D'ici 2024, Les Roches accueilleront ainsi une offre résidentielle de 147 logements répartie en trois phases de travaux dont 107 réalisés par Clairsienne. La première phase prévoit la réalisation de 51 logements dont 25 logements en locatif social et 26 logements en accession sociale ou location-accession par Clairsienne. 56 logements dont 25 en locatif social seront réalisés dans une deuxième phase par Clairsienne également, tandis que la phase 3 sera destinée à la promotion privée avec la réalisation de 40 maisons en accession libre et de 236 places aériennes de stationnement.

Les Roches - Carbon-Blanc
© BLP & associés





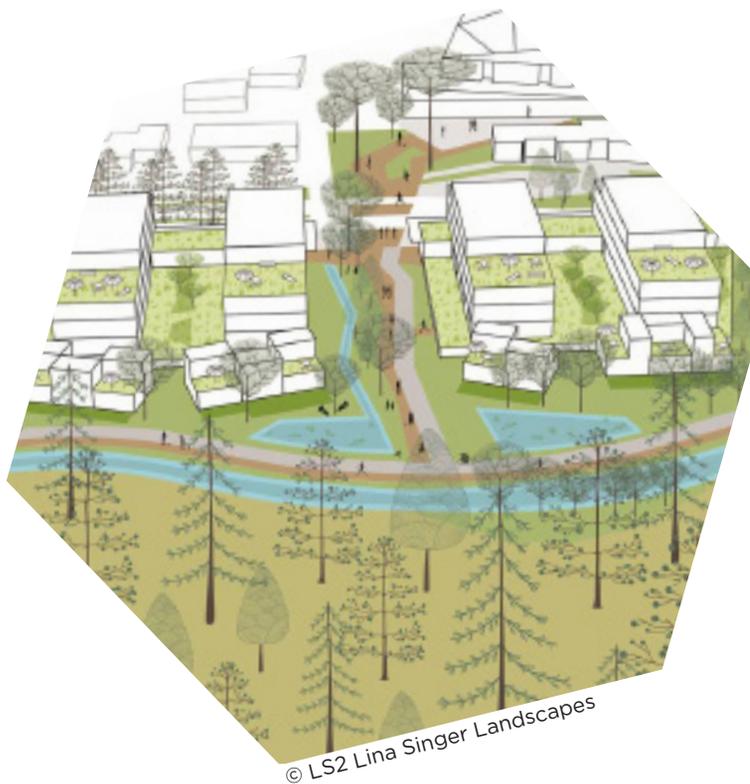
Les Roches - Carbon-Blanc © BLP & associés

Nous affirmons notre position en tant qu'aménageur

Clairsienne est également un aménageur de référence des grands projets urbains en Nouvelle-Aquitaine où s'exprime tout son savoir-faire dans la réalisation d'offres innovantes et diversifiées. En 2019, deux opérations phares représentant au total 1 000 logements, se distinguent par leur dimension paysagère et environnementale.

Le centre-bourg de Saint Jean d'Ilac (33)

L'aménagement de la ZAC du centre-bourg de Saint Jean d'Ilac se base sur la reconfiguration progressive et la dynamisation de son centre-ville. Ce projet répond aux enjeux du territoire et aux modes de vie des Illacais en proposant une offre diversifiée d'environ 600 logements, de commerces et de services pour réaliser un quartier responsable et actif, dans le respect de son patrimoine, du caractère forestier de la commune et de l'identité du bourg.



Le quartier Champ Pinson à Nieul-sur-Mer (17)

L'aménagement du quartier Champ Pinson se situe à Nieul-Sur-Mer en Charente-Maritime. Ce projet développé au cœur d'un site proche de l'agglomération rochelaise, alliant ruralité et paysage de bord de mer, a pour but de créer un quartier « responsable », par son équilibre entre densification et respect de la nature, via un urbanisme positif et bioclimatique. Face à une croissance démographique constante, il offre des programmes résidentiels diversifiés de 400 logements, adaptés à l'évolution des usages et des modes de vie, et des espaces de rencontres créateurs de lien social.



Nous développons une accession

« modulaire »

Clairsienne développe depuis 2011, une solution attractive et exclusive : la maison modulaire. Portée par la marque AGRANDIA, elle donne aux familles l'opportunité d'acquérir un T3 pouvant être transformé à moindre coût en T4, grâce à une pièce supplémentaire prête à finir. Un logement innovant qui répond aux besoins des habitants comme des territoires.



Les Jardins de la Sablière - Saint-Aubin de Médoc

La maison modulaire Agrandia par Clairsienne

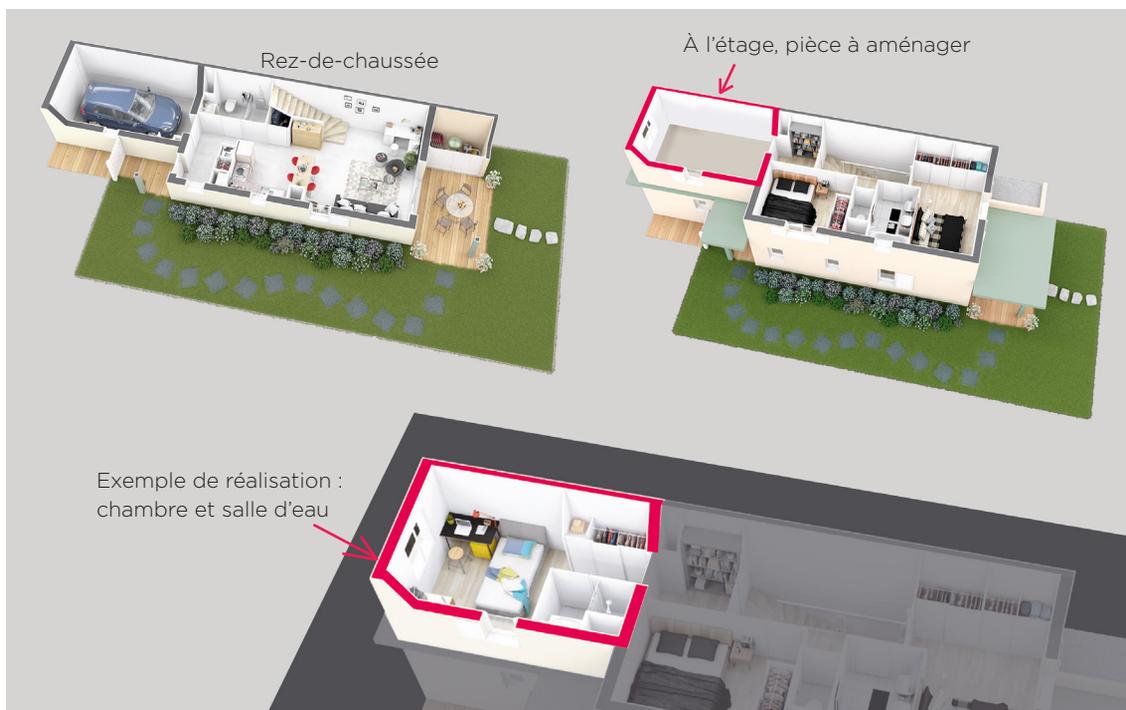
Devenir propriétaire est un cap important pour les familles candidates à l'accession. Un cap qui ne va pas sans stress en raison de l'investissement requis. Du fait de l'importance de l'emprunt réalisé en tant que primo-accédantes, les familles concernées peinent à envisager la revente de leur logement 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 répond parfaitement aux besoins évolutifs des familles en leur donnant la possibilité d'agrandir leur logement sans alourdir leur budget. Comprenant 3 pièces au départ, cette maison modulaire peut aisément être transformée en 4 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 m² au minimum, cette pièce « prête à finir » est déjà intégrée à la maison.

De l'extérieur tout est achevé, fenêtres et façades. A l'intérieur, la pièce est livrée hors d'eau hors d'air. Les futurs propriétaires ont la possibilité de la personnaliser en toute liberté, selon leurs besoins et leurs envies au fil du temps.

Dédié jusqu'à présent à l'habitat individuel, le concept Agrandia connaît un grand succès avec déjà 75 familles séduites. Fort de cette réussite, il est désormais expérimenté pour de petites unités de logement collectif, au cœur de Bordeaux, en rez-de-chaussée.



Modèle d'une maison Agrandia



Pièce à supplémentaire
à aménager

Agrandia - Saubion (40)



Saint-Médard-en-Jalles



Biscarrosse



Coutras

Carte des livraisons 2019

476 en location sociale

dont **136** en Maitrise d'Ouvrage (MO)
et **340** en VEFA

Gironde (33)

292 logements dont 173 sur Bordeaux Métropole

BORDEAUX MÉTROPOLE

- ① **Blanquefort**
Terrasses du Médoc : 18 logements
Héméra : 31 logements
- ② **Saint-Médard-en-Jalles**
Villa Garbielle : 8 logements
Clos Bourdieu : 25 logements
- ③ **Villenave d'Ornon**
Villa Nava : 24 logements
- ④ **Cenon**
Sierra : 17 logements
- ⑤ **Le Taillan-Médoc**
Auriane : 15 logements
- ⑥ **Mérignac**
Bourranville : 35 logements

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU BASSIN D'ARCAÇON NORD

- ⑦ **Mios**
La Valse : 21 logements

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU BASSIN D'ARCAÇON SUD

- ⑧ **Gujan-Mestras**
Domaine du Lac : 34 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU LIBOURNAIS

- ⑨ **Coutras**
Petite cabanne : 37 logements

COMMUNAUTÉ DE SAINT-LOUBÉS

- ⑩ **Saint Sulpice et Cameyrac**
Les Balcons de Léo : 12 logements
- ⑪ **Saint-Loubès**
Les Jardins de la Coupole : 15 logements

Les Landes (40)

143 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DES GRANDS LACS

- ⑫ **Biscarrosse**
Les Villas de Neuville : 33 logements

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION GRAND DAX

- ⑬ **Saint-Paul-lès-Dax**
Les Places : 26 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES MAREMNE ADOUR CÔTE SUD

- ⑭ **Saint-Vincent-de-Tyrosse**
Carré Plaisance : 9 logements
Epona : 24 logements
- ⑮ **Seignosse**
Osmondes : 20 logements
- ⑯ **Magescq**
Lesclaous : 36 logements

Charente-Maritime (17)

143 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA ROCHELLE

- ⑰ **La Rochelle**
Les Néréides : 11 logements
- ⑱ **Sainte-Soulle**
Renauderie : 20 logements

7 logements en accession sociale

LANDES

- ⑲ **Saubion**
Agrandia : 7 maisons



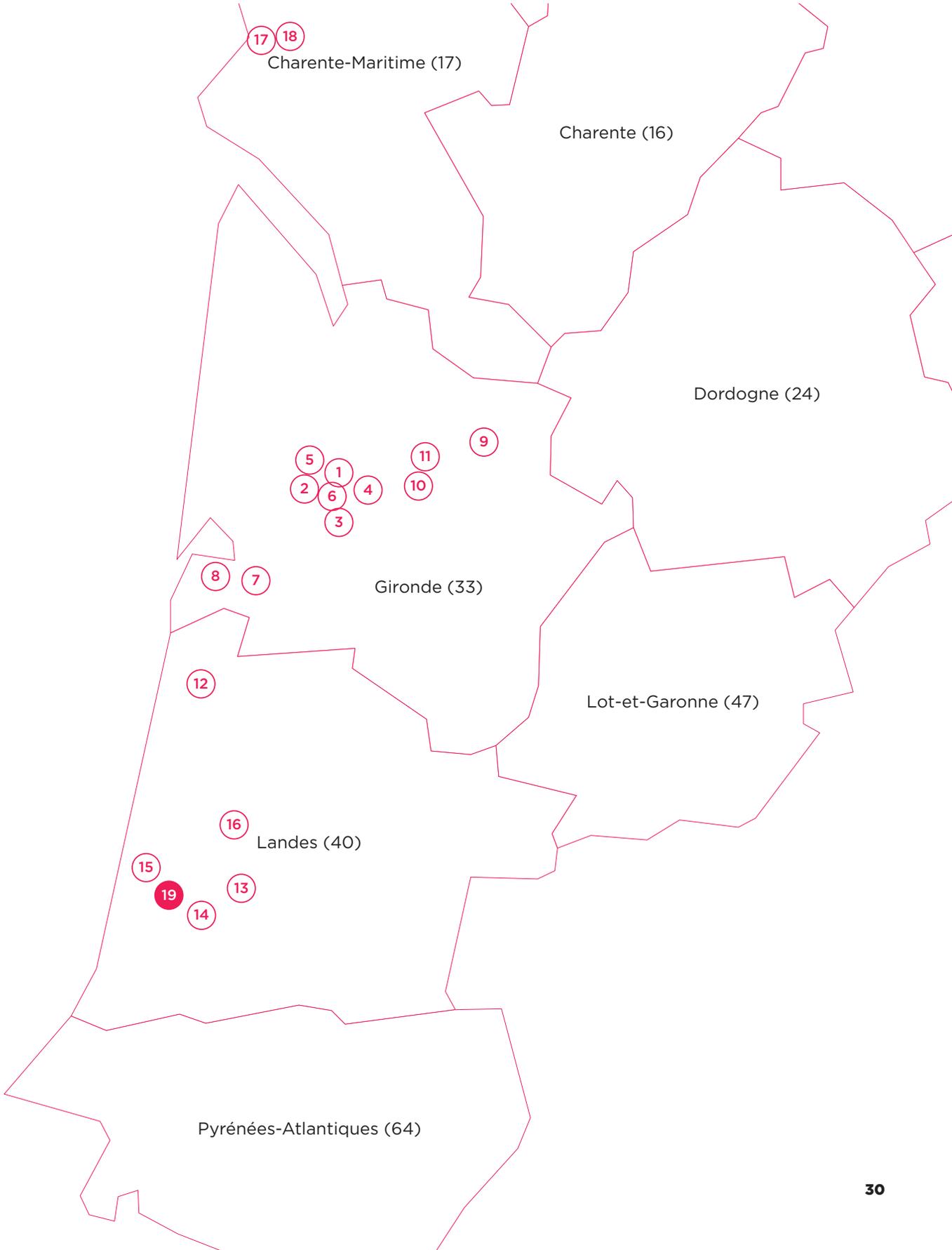
Saint Sulpice et Cameyrac



Blanquefort



Saint-Vincent-de-Tyrosse



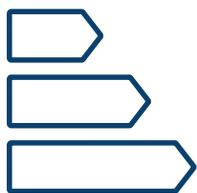


Engagée depuis plusieurs années dans une démarche RSE, Clairsienne est fière aujourd'hui de travailler en collaboration avec un écosystème de partenaires responsables et vertueux. Soucieux de la durabilité de notre patrimoine et du bon entretien de celui-ci, nous innovons en mettant en place des démarches de bâtiments sains (cahier des charges écoresponsable, formation du personnel, produits et matériaux non toxiques...).



Hélène Beney
Directrice Qualité et RSE

Initiatives durables



70%

Du patrimoine est de classe
énergétique A à C



1er

En France à obtenir la triple
Certification NF Habitat HQE™



8

Ateliers locataires
Santé-Habitat



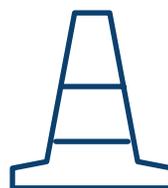
1

Démarche de santé
environnementale



238

Résidences concernées
par des travaux d'entretien



566

Logements en cours
de réhabilitation



10,2 millions d'€

Investis dans l'entretien des résidences

NOUS SOMMES ENGAGÉS DANS LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nous prenons soin de la santé de tous

Le projet Santé initié en 2016 continue sa progression.

Les nouveaux salariés présents sur site ont quant 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.

En cohérence avec sa charte de « Nettoyage sain », Clairssienne continue d'utiliser des produits et consommables labellisés Ecolabel

ou Ecocert pour le nettoyage de ses résidences et de son siège social. Ses deux prestataires de nettoyage sont ainsi contrôlés chaque année depuis 2017 au respect et à l'application de cette charte.

Avec le soutien de l'ARS - Agence Régionale de la Santé - de Nouvelle-Aquitaine, 8 ateliers de sensibilisation, ont été réalisés en 2019 sur la pollution domestique et sur la qualité de l'air intérieur auprès des locataires sur les résidences.



Atelier « produits sains » - Eysines

Nous sommes exemplaires en interne

Etre exemplaire chez Clairsienne, c'est être une entreprise responsable dans chacune de ses actions vis-à-vis de ses parties prenantes et respectueuse de son écosystème. C'est pour cette raison que Clairsienne ancre sa politique RSE dans son organisation. Cet engagement et cette volonté de faire de chaque collaborateur un acteur de cette politique responsable ont d'ailleurs été confirmés par un expert RSO Afnor suite à l'autodiagnostic Responsabilité Sociale des Organisations en janvier 2019.

Pour s'assurer que cette culture s'inscrive au quotidien, Clairsienne cultive l'implication et la sensibilisation au développement durable en participant chaque année aux campagnes nationales. En 2019, Clairsienne a donc organisé des ateliers, des conférences et des rencontres à l'occasion de la semaine du développement durable, de la semaine de la qualité de vie au travail et de la semaine européenne pour la réduction des déchets.

Concrètement, les collaborateurs de Clairsienne se sont engagés contre la pollution des eaux en organisant une campagne de dons pour l'association de protection des coraux, Coral Gardener. Sept bornes de collecte des mégots ont été installées au siège de Clairsienne et sur la résidence des Akènes en partenariat avec EcoMégot.

Une collecte de vêtements a été réalisée en faveur de La Cravate Solidaire. Des ateliers de sensibilisation au recyclage ont été menés auprès des salariés et des habitants. un composteur a également été installé au siège en partenariat avec Elise Atlantique et Les Détritivores.





Résidence Le Bourg - Gradignan
© Studio Pollux - Paul Robin

Nous poursuivons nos réhabilitations

Dans la perspective d'offrir à ses résidents un habitat durable : économe en énergie et en ressources, écologique et sain, Clairsienne s'est engagée dans un vaste programme de réhabilitations sur la métropole bordelaise.

10 résidences sont concernées, soit près de 1 300 logements représentant 10 % de son patrimoine.

Le programme s'articule autour de 4 volets : la rénovation thermique, la sécurité, le confort des logements et l'accessibilité. Les principaux travaux réalisés sont : la création de balcons, l'installation d'ascenseurs, la mise en sécurité, le réaménagement des espaces extérieurs et surtout, la rénovation thermique.

Réalisée en intérieur et extérieur, l'objectif de cette rénovation est d'offrir aux locataires de véritables économies d'énergie et de charges en proposant des logements de performance énergétique de classe B.

Elle comprend une réhabilitation extérieure, un changement des menuiseries en PVC double vitrage, la pose de robinets thermostatiques, l'installation de VMC hygrométrique B, la mise en place d'un sas d'entrée et le remplacement des chaudières par des chaudières à condensation. Grâce à ces dispositifs, chaque locataire bénéficie de logements et de communs certifiés NF Habitat avec un objectif de performance thermique finale BBC Rénovation.

55 000€ à 65 000€ sont donc investis par logement afin de redonner une nouvelle attractivité à ce patrimoine.

Le réaménagement des espaces extérieurs comporte quant à lui un volet paysager très important compte tenu des nombreux bénéfices d'une nature réintroduite en ville : un cadre de

vie apaisant et plus sain, une meilleure régulation des températures dans la ville, la maîtrise du risque inondation ou encore la préservation de la biodiversité. Consciente de ces enjeux, Clairsienne déploie tous les leviers pour valoriser et restaurer ce patrimoine végétal dans ses opérations de réhabilitation.

Cet engagement en faveur d'une nature préservée et d'un habitat durable, même en phase de travaux avec l'application d'une charte de chantier propre et à faibles nuisances, a été officiellement reconnu avec l'obtention en 2019 de la triple Certification NF Habitat Haute Qualité Environnementale (Exploitation, Rénovation et Construction).

En 2019, 566 logements sont en cours de réhabilitation. La résidence Bourranville à Mérignac sera livrée en 2020 et celle du Bourg à Gradignan a été livrée en 2019.



Résidence Le Bourg - Gradignan
© Studio Pollux - Paul Robin

La résidence Le Bourg à Gradignan



La résidence Le Bourg **avant** la réhabilitation

La résidence du Bourg située au cœur de Gradignan en face de la place Bernard Roumégoux 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 structurants parmi lesquels une rénovation thermique extérieure et intérieure de classe B pour offrir confort et

économies d'énergie à ses résidents.

Les locataires peuvent également profiter aujourd'hui d'un balcon de 10m², d'un ascenseur sur le bâtiment B, de nouveaux parkings, d'espaces paysagers réaménagés et embellis et de travaux à la carte pour les intérieurs.

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 résidents.

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



La résidence Le Bourg **après** la réhabilitation

La résidence Bourranville à Mérignac



La résidence Bourranville **avant** la réhabilitation

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 de grande envergure, initié en 2012 avec la livraison des 98 logements sociaux de la résidence Victoria, la résidence Bourranville, comprenant 152 logements, fait l'objet aujourd'hui d'une réhabilitation ambitieuse, afin d'offrir un confort durable et d'améliorer le cadre de vie de ses résidents. Pour cela, Clairsienne a fait le choix d'offrir des prestations de haute qualité, au-delà de la demande exprimée par les locataires lors d'une enquête préalable aux travaux.

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.

A cette opération s'ajoute la construction d'une offre nouvelle de 35 logements sociaux. Cette opération livrée en 2019 accompagne le programme de réhabilitation auquel elle est étroitement liée, en se développant entre les bâtiments existants.



La résidence Bourranville **après** la réhabilitation

Nous améliorons la durabilité et la valeur d'usage des logements

L'entretien du parc est un facteur essentiel de la durabilité du patrimoine et de la satisfaction de nos locataires. Il s'agit d'offrir un habitat économe, sain, confortable, accessible, adapté aux usages et de qualité.

En 2019, Clairsienne a ainsi déployé un programme de travaux sur 238 résidences dont 47% concernent le clos couvert, 35% le logement et son confort et 18% pour les parties communes. Au cœur de ce programme, les travaux d'économies d'énergie ont représenté 42% des investissements afin de préserver le pouvoir d'achat des

locataires. L'accessibilité des résidences et l'adaptation des logements ont, quant à eux, représenté 12% des investissements afin de favoriser le maintien à domicile.

En 2019, 54 logements ont ainsi été adaptés aux personnes à mobilité réduite afin qu'elles puissent rester dans leur logement.

Un engagement de 10,2 millions d'€ « payant » puisque 80% des locataires sont satisfaits de leur logement soit un point de plus que la moyenne nationale.

Porte automatique avec contrôle d'accès

L'accessibilité des résidences est une véritable problématique d'usage quotidien, en particulier pour les personnes à mobilité réduite. Ouvrir une porte, se mouvoir dans un hall trop étroit ou peu fonctionnel sont autant de contraintes au quotidien pour lesquelles il faut offrir des solutions.

À Eysines, dans la résidence du Parc Brillau par exemple, des travaux d'accessibilité et d'embellissement ont donc été réalisés pour faciliter les usages quotidiens et « réenchanter » l'entrée des locataires dans cette résidence construite en 1995. La porte du hall d'entrée a été remplacée par un nouveau contrôle d'accès qui permet non seulement l'ouverture automatique des portes, mais également de recevoir

les appels en visio depuis l'interphone commun sur le téléphone du locataire.

Les boîtes aux lettres ont également été remplacées pour offrir un confort d'usage aux habitants de la résidence.

Enfin, l'ensemble a été repeint avec une palette graphique plus contemporaine pour rendre ce passage quotidien plus agréable.



Ravalement de façade en centre historique

Des logements au cœur du patrimoine classé par l'Unesco sont une chance mais également un devoir et un véritable enjeu lors de travaux de rénovation. Nous nous devons de le respecter, tout en apportant davantage de confort, de sécurité et d'accessibilité à nos résidents.

Rue du Cancera au cœur du centre historique à Bordeaux, cet exercice de style prouve que des solutions durables sont possibles. La façade en pierre a été ravalée avec des méthodes douces pour protéger le calcin de la pierre tandis que de nouveaux interphones adaptés aux PMR ont été intégrés avec discrétion pour préserver la beauté de ce patrimoine. Les menuiseries du rez-de-chaussée et les gardes-corps ont été réalisés sur mesure pour respecter les



prescriptions des bâtiments de France tout en offrant davantage de confort thermique et de sécurité à ses résidents.

Isolation thermique par l'extérieur

Offrir des économies d'énergie et réduire les charges de nos locataires sont les principaux

bénéfices recherchés dans le plan travaux. À Eysines, les 19 pavillons du Grand Louis construits en 1974 ont bénéficié d'une rénovation thermique par l'extérieur afin de proposer une étiquette projetée C, voire B, au lieu de D. Réalisée en 2019, cette 3^{ème} campagne de travaux succède à l'isolation des combles, à l'installation de chaudières à condensation et de fenêtres à double vitrage. Aujourd'hui, les locataires bénéficient d'une économie de près de 50% sur leur facture mais également d'une meilleure isolation acoustique, d'un confort durable en hiver comme en été et d'un embellissement de leurs maisons grâce à la pose de panneaux isolants en résine gravée qui imitent le bois et révèlent l'environnement boisé de ces pavillons.





En tant que bailleur, nous nous devons de réinventer sans cesse le logement social, afin de répondre à des besoins sociaux en constante évolution. Pour nous, l'innovation sociale c'est penser qu'en faisant ensemble, en imaginant des solutions différentes, en osant le pas de côté avec enthousiasme, nous pouvons espérer trouver des réponses nouvelles, faire émerger des propositions innovantes, concrètes et reproductibles. Notre ambition est d'apporter des réponses à l'ensemble de nos publics, aux besoins quotidiens des habitants, des populations fragiles et d'améliorer leur cadre de vie en y associant les citoyens et en participant ainsi à la cohésion sociale.



Sahondra Rafidison
Directrice de la Gestion Locative



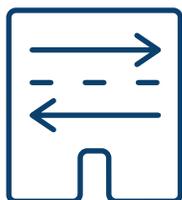
82

Actions de proximité



1

Démarche multi-bailleurs



25%

Des attributions de logements dédiés au contingent prioritaire



161

Locataires rencontrés pour **508** visites à domicile



30 000€

De soutien financier sur 2 ans à la Fondation de France



155 000€

Investis en actions de proximité

NOUS RENFORÇONS NOS PARTENARIATS ASSOCIATIFS

Mécénat avec la Fondation de France

Clairsienne s'est engagée aux côtés de la Fondation de France dans une action de mécénat en faveur de la Haute-Gironde et du Libournais.

Daniel Palmaro et Béatrice Bausse, Déléguée générale de la Fondation de France Sud-Ouest, ont signé une convention de mécénat d'une durée de 2 ans dans le cadre de l'appel à projets « Vendanges d'idées ».

Clairsienne va ainsi apporter un soutien financier de 30 000 euros à la Fondation de France, afin de contribuer à la mise en œuvre d'initiatives locales favorisant les dynamiques territoriales en Haute-Gironde et dans le Libournais.



Signature de la convention

Uniscité à Bassens et Eysines

Des jeunes en service civique et soutenus par Clairsienne impulsent des animations et des activités dans le quartier de Beauval. Ces initiatives ont pour objectifs d'améliorer le cadre de vie des habitants, de tisser des liens intergénérationnels et de favoriser les échanges interculturels.

Un groupe de jeunes d'Uniscité est également présent à Eysines sur la résidence Grand Louis.

Les actions portent sur la sensibilisation des habitants à la précarité énergétique (diagnostic et préconisations des bons gestes et usages).

Atelier Uniscité - Grand Louis



Les habitants au cœur de l'écoquartier «Les Akènes»

Tout au long de l'année les habitants et l'association « Yes Akènes » participent au développement des éco-gestes dans le quartier.

Après le rendez-vous des « Nettoyages citoyens », la 3^{ème} édition du « Printemps des Akènes » mi-avril 2019 s'est déroulée sur le thème des mobilités douces (marche, vélos, trottinettes...).

Un service gratuit de prêt de vélos pour les habitants a été inauguré à cette occasion.



Noël des Akènes

Le Logement des Etudiants de France avec l'Association de Coopération

Afin de faciliter la location des logements aux étudiants, Clairsienne a monté un partenariat avec l'ACLEF. L'association a été créée par des étudiants confrontés aux difficultés de trouver un logement.

Le dispositif consiste à louer à ACLEF qui sous-loue par la suite aux étudiants. Cette intermédiation locative permet aux étudiants de disposer d'un

logement de qualité, à des prix en dessous du prix du marché, puisque ce sont des logements conventionnés.

Ambiance cocooning entre les volontaires et les bénéficiaires
© Quentin Salinier Sud Ouest



Soutien aux femmes fragilisées

Clairsienne a apporté son soutien à l'association des Fées Papillons, qui vient en aide aux femmes ayant souffert des violences de la vie. L'association Les Fées Papillons est lauréate du Fonds d'Innovation Sociale des entreprises sociales en partenariat avec Clairsienne et Domofrance.

Grâce au prix obtenu en mai 2019, les Fées Papillons vont se développer sur de nouvelles implantations en Gironde (Blaye et Bassin d'Arcachon).

Garage social APREVA à Bassens

Depuis septembre 2019, Clairsienne et la Ville de Bassens, ont signé un partenariat avec l'association APREVA.

Un vendredi sur deux, un garage mobile d'insertion 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. 30 locataires Clairsienne ont bénéficié de ce dispositif.

Le garage APREVA forme également au métier de mécanicien. Les jeunes apprentis sont encadrés par un formateur confirmé. Enfin APREVA organise des ateliers pédagogiques ouverts à tous sur l'entretien « basique » des véhicules.



Jessica Brandler, mairie de Bassens
avec le réparateur et une automobiliste
© Denis Garreau Sud-Ouest.

Le développement des réunions partenariales s'est poursuivi

Clairsienne a assisté à 42 réunions en 2019 et 921 situations ont pu être examinées.

De nouveaux secteurs seront couverts en 2020, suite à des réunions préparatoires en 2019 comme Bordeaux Saint-Jean ou Lanton.

Notre objectif est de couvrir l'ensemble du département de la Gironde et que chaque locataire en difficultés puisse bénéficier d'un examen de sa situation par l'ensemble des partenaires, afin de trouver des solutions concertées (FSL, CAF/MSA, MDS, CCAS, bailleur).

Un effort particulier a été opéré pour les locataires des Landes

Un partenariat a été mis en place avec les services sociaux pour le signalement des impayés auprès des CCAS de Saint-Pierre-du-Mont, de Mont de Marsan et de Dax, du Pôle social du Département et de la Maison du Logement de Dax.

Nous avons également doublé le nombre de nos visites à domicile dans ce secteur sur l'année 2019.

Les résidences de Sainte-Foy-la-Grande lieu de formation

Les résidences en collectif de Sainte-Foy-la-Grande sont le lieu de formation de terrain pour des agents de propreté et d'hygiène.

Cette formation est gérée par l'organisme IFCG. Ainsi, 12 personnes peuvent bénéficier de ce dispositif.

Un partenariat à Saint-Foy-la-Grande en faveur des migrants

Dans le cadre du dispositif Réfugiés, Clairienne a formalisé un partenariat de sous-location avec l'association France Horizon.

8 logements sont concernés par ce dispositif. Une personne dédiée au suivi social des familles sur le Pays foyen est en cours de recrutement par l'association.



L'équipe de la formation « Agent de propreté » à Sainte-Foy-la-Grande

« Nous maintenons la satisfaction client au cœur de notre démarche d'entreprise en offrant à nos clients et prestataires un accueil physique et téléphonique de qualité, adapté à leurs besoins. Nous œuvrons également au quotidien, afin d'améliorer la satisfaction de nos locataires. Grâce aux enquêtes réalisées, nous pouvons optimiser le niveau de nos services et de nos prestations pour leur permettre de bien vivre ensemble dans leur quartier, leur résidence et leur logement. »

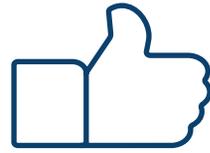
Ludovic Lelais
Responsable du Centre Clients

Initiatives relationnelles



83%

De clients satisfaits
par notre accueil



88,6%

Des locataires sont satisfaits pour
les services et équipements de
proximité



33%

Des attributions sont dans un
logement neuf



1 369

Attributions



76

Mutations



97%

De taux de décroché pour
le Centre Clients



48

Personnels de terrain
(20 agents de proximité et
28 employés d'immeuble)



17

Points d'accueil
dans nos résidences

NOUS AMÉLIORONS NOTRE SATISFACTION CLIENT

Nous maintenons la satisfaction client au cœur de notre démarche

Au cœur de la stratégie d'entreprise de Clairsienne, la satisfaction client dépend d'abord d'un **accueil physique de qualité** dans un cadre agréable.

Ainsi, pour le confort de ses visiteurs et la sécurité de ses collaboratrices, en 2019 Clairsienne a apporté quelques transformations au hall de son siège social. Ce nouvel espace se révèle accueillant, lumineux et apaisant pour ses clients et prestataires.

Par ailleurs, le Serveur National d'Enregistrement (SNE) a mandaté entre juin et octobre 2019 un prestataire pour réaliser 10 visites mystères auprès de ses services, afin d'évaluer la qualité de l'accueil et les démarches effectuées pour l'enregistrement et le renouvellement de la demande de logement social.

Selon le rapport établi en novembre 2019, la note moyenne de ressenti attribuée par les visiteurs mystères suite à leur prise en charge est de **8/10**, soit un taux de satisfaction élevé et ce pour les 3 thèmes retenus :

- l'environnement intérieur et extérieur : **81 %**,
- la prise en charge : **80 %**,
- la qualité de la prise en charge : **83 %**,

et en particulier pour :

- la politesse et la courtoisie : **100 %**,
- la clarté des informations : **90 %**,
- la réponse à la demande : **90 %**,
- l'objectivité et justice dans la prise en charge : **100 %**.

Le contact client est également assuré par son personnel de terrain sur les divers points d'accueil répartis sur ses résidences.

Ceux-ci favorisent la proximité avec ses locataires, permettent de répondre à leurs problématiques et les aident au quotidien.



Accueil Clairsienne refait en 2019

Clairsienne doit également fournir à ses clients **un accueil téléphonique** qui réponde au mieux à leurs attentes, leurs questionnements, et leur facilite la vie.

Cette mission est assurée d'une part par ses collaboratrices de l'accueil pour les questions d'ordre général et d'autre part par l'équipe dynamique de son Centre Clients pour ses locataires, un contact unique pour toutes les demandes, qui assure une écoute active et apporte une réponse adaptée sur divers sujets (loyer, régularisation des charges, problèmes de propreté et de chauffage, sinistres, travaux de réparation...).

Le Centre Clients Technique a traité 27 650 appels et réalisé un taux de décroché de **97 %**.

Ce dispositif est essentiel pour tous ses locataires éloignés des lieux d'accueil physique.



L'Équipe du Centre Clients

Nous œuvrons pour une meilleure satisfaction de nos locataires

L'enquête triennale réalisée auprès de 2 259 locataires par téléphone, a pour objectif de mesurer le degré de satisfaction des locataires sur le service rendu, afin de mettre en œuvre un plan d'actions pour améliorer les points d'insatisfaction et maintenir le bon niveau des autres prestations.

Les résultats de cette enquête révèlent une satisfaction client en hausse en 2019 avec **83,2 %** de satisfaction au lieu de **72,9 %** en 2018 soit une évolution de **+ 14,13 %**.

Le rapport reprend les 6 thèmes du questionnaire et met en exergue les points forts de Clairsienne dans le cadre de la satisfaction globale :

- La vie dans **le quartier** : 75,6 % *(la qualité de vie, les services et équipements de proximité).*

- La vie dans **la résidence** : 74,4 % *(la relation de voisinage et la tranquillité).*
- La vie dans **le logement** : 79,8 % : *(le montant du loyer et le logement globalement).*
- La relation de service et **la prise en charge des demandes** : 81,8 % *(l'accueil en général).*
- **L'intervention** dans le logement : 82,7% *(le respect du rendez-vous, la rapidité et la qualité de l'intervention).*
- **L'information** et la communication : 73,1 %

Selon cette enquête, **77,1 %** de nos locataires recommandent Clairsienne autour d'eux.

Une locataire de la résidence Beauval - Bassens

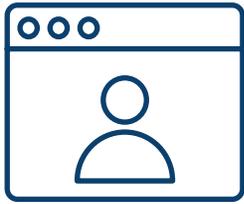




La transformation digitale nous pousse à sortir de notre zone de confort et à apprendre continuellement. Le « teste et apprend » se transforme parfois en « teste et abandonne », mais certaines victoires prouvent que les efforts ne sont pas vains.



Carine De Rudder
Membre de l'équipe DATA



55%

D'inscrits sur l'espace locataires
en ligne



6 645

Règlements par CB pour un
montant de **2 293 703€**



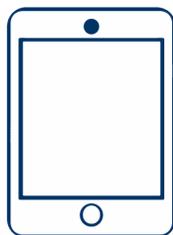
1

Bourse d'Echange de Logements
en ligne (BEL)



1

Equipe spécialisée en DATA



87%

Des collaborateurs équipés d'un
PC portable ou tablette

NOUS OFFRONS DES SOLUTIONS DIGITALES À NOS CLIENTS

L'espace locataires en ligne

En 2019, Clairsienne comptabilise près de **55 % d'inscrits** sur son espace locataires soit une augmentation de **83,33 %** par rapport à l'année 2018.

Cet espace locataire et cette évolution croissante du nombre d'inscrits lui permettent une gestion plus rapide des affaires telles que les demandes d'intervention (51 %), les difficultés de paiement (7 %), les formalités administratives (38 %), la location de parking (2 %) et la régularisation des charges (2 %).

Dématérialisation de la quittance

Par souci écologique, Clairsienne a désormais mis en place la dématérialisation de la quittance, accessible sur leur espace locataire.

L'augmentation du nombre d'utilisateurs a entraîné une évolution du nombre de règlements de **+ 126,57 %** et ainsi **une croissance de 85k € à 208k €** du montant total de versements entre 2018 et 2019.

3F Clairsienne 
Groupe ActionLogement

MON ESPACE LOCATAIRE

ENTREZ DANS VOTRE ESPACE LOCATAIRE EN LIGNE !

J'ai un compte en ligne
connexion
mot de passe oublié

Je crée mon compte
inscription
comment s'inscrire ?
problème d'inscription

Un espace sécurisé et personnalisé pour toutes vos demandes, ouvert 24h/24, 7j/7

Avec votre compte en ligne, vous pouvez :


Contacter Clairsienne par email pour toutes demandes


Payer votre loyer et consulter votre relevé de compte


Mettre à jour votre assurance habitation et vos coordonnées


Bénéficier d'une actualité personnalisée et de documents utiles

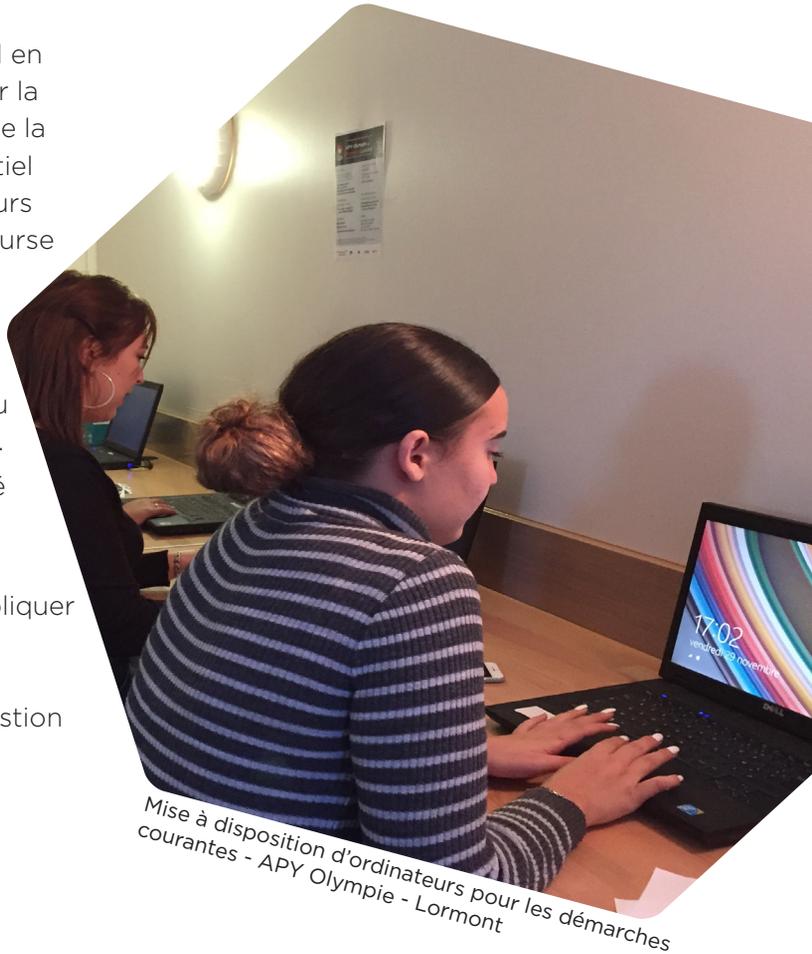
BEL : Bourse d'Échange de Logements sociaux

Partant du constat que la tension pesant sur le logement locatif social en Gironde, et plus particulièrement sur la Métropole de Bordeaux, rend difficile la mise en œuvre du parcours résidentiel à l'intérieur du parc social, les bailleurs de Gironde ont mis en place une bourse d'échange de logements en ligne.

Les objectifs de ce dispositif sont :

- Faciliter le parcours résidentiel au sein de l'ensemble du parc social.
- Adapter les pratiques à la société collaborative.
- Rendre visibles aux locataires les opportunités possibles et les impliquer dans la complexité du choix.

Cette plateforme a été mise à disposition le 17 juin 2019.

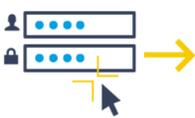


Mise à disposition d'ordinateurs pour les démarches courantes - APY Olympie - Lormont



Accueil Questions - Réponses Comment ça marche ? [Je m'inscris](#) [Je me connecte](#)

5 étapes pour échanger mon logement en Gironde



1. Je m'inscris sur le site

Je crée mon compte sur le site www.bourselogementgironde.fr. Je dépose une annonce pour présenter mon logement (description et photos) et je définis mes critères de recherche (taille du logement, localisation, loyer, ...).



2. Je cherche un logement

Je consulte les annonces répondant à mes critères de recherche, déposées par les locataires qui pourraient être intéressés par mon logement.



3. Je visite

J'entre en contact ou je suis contacté par des locataires inscrits. Si nous sommes intéressés, nous organisons la visite de nos logements. En cas d'accord, nous pouvons créer un dossier d'échange



4. Nos dossiers sont étudiés

Nous complétons chacun un dossier d'échange, qui sera étudié par les bailleurs. Si les conditions règlementaires d'attribution sont respectées, les dossiers sont présentés à la commission d'attribution des logements de chaque bailleur.



5. Nous déménageons

Une fois nos dossiers validés, nous fixons la date de nos déménagements avec nos bailleurs. Nous signons nos nouveaux baux. Puis, nous réalisons les états des lieux de sortie et d'entrée et nos déménagements respectifs le même jour

Le cloud hybride

Ces dernières années, l'adoption du cloud a pris une véritable ampleur dans le monde de l'entreprise. Le cloud offre une valeur considérable par rapport aux data-centers traditionnels. Il fournit en effet une évolutivité et une rentabilité plus importantes, tout en générant de meilleures performances.

Clairsienne a commencé une phase de test de la plateforme Microsoft azure en adoptant la solution de cloud hybride qui permettra de profiter d'une élasticité nécessaire pour faire face aux variations de la demande pouvant être liées à de multiples facteurs.

L'open data et le web de données

La formalisation de l'information est la première étape sur le chemin de l'Open Data et du Web de Données. Il s'agit de rendre compréhensible par une machine la structuration et l'organisation des concepts centraux de l'entreprise. Dans cet objectif stratégique, un groupe spécialisé DATA s'est constitué au sein du pôle SI (Système d'Informations).

Grâce à son partenaire Mnemotix, le groupe DATA CLR expérimente sur un périmètre restreint ce nouveau mode de gestion de la donnée.

Il vise dans un premier temps à la création d'une application Web

requêtant un moteur de recherche sur le patrimoine. Première brique pour croiser nos données avec celle du web : connaître la distance des écoles de nos résidences, le réseau de transport urbain... et bien plus encore !

Le livrable sera partagé en Open Source et mis à disposition des collaborateurs dans un but d'amélioration continue et de développement du service rendu grâce à cette nouvelle technologie.

Le code source est disponible sur notre compte GITLAB à l'adresse :

<https://gitlab.com/clairsienne>



Une locataire des Pavillons de Beauval - Bassens

« *L'intelligence collective, c'est d'abord une histoire de conviction : celle que le groupe est toujours plus fort que le plus fort du groupe et c'est ensuite un émerveillement lorsqu'on le constate.* »

Vincent Alla

Directeur de la Transformation et de l'Innovation

Initiatives collectives



936

Jours de formation



90%

Des collaborateurs ont bénéficié
d'une formation



36

Recrutements dont
3 contrats en alternance



47% d'hommes

53% de femmes



20

Actions en faveur de
la **Q**ualité de **V**ie au **T**ravail



10 000€

Investis pour la semaine
de la QVT

NOUS DONNONS LE POUVOIR D'AGIR ET DE S'EXPRIMER

Élection du Comité Social et Économique - CSE

L'intelligence collective et collaborative est indispensable pour le développement de Clairsienne. C'est en travaillant ensemble, en partageant leurs savoir-faire, leurs compétences et leurs idées que les collaborateurs de Clairsienne pourront innover pour faire évoluer leur organisation.

Pour donner à chacun le pouvoir d'agir et de s'exprimer, une nouvelle instance représentative du personnel a été mise en place : le « Comité Social et Economique » (CSE) dont les membres ont été élus par les collaborateurs le 29 mars 2019.

La délégation du personnel au CSE a pour mission de présenter à l'employeur les demandes individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et aux autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que les conventions et accords applicables dans l'entreprise.

Un recrutement renforcé

Afin d'atteindre ses objectifs de développement économique, urbain et social, de produire plus de logements, d'améliorer la satisfaction client et de renforcer la proximité avec ses locataires, Clairsienne a besoin d'accroître ses ressources en personnel et d'optimiser son organisation.

Ainsi, 2019 a été une année riche en recrutements, toutes natures de contrats confondues (CDI, CDD, contrats en alternance). La majorité des recrutements ont donc été réalisés

pour la Direction Gestion Locative et la Direction Développement et Maîtrise d'Ouvrage (DDMO), dans le cadre du projet de transformation et de réorganisation des directions, en particulier pour la DDMO. Cette même direction donne l'opportunité aux jeunes étudiants de se former en entreprise tout en préparant leur diplôme par le biais de contrats en alternance.

Des actions responsables au quotidien

Dans le cadre d'une démarche innovante, initiée en 2018 par Clairsienne, pour la conception de son futur siège social LUMI, de nombreuses initiatives collaboratives ont donné naissance à 40 projets.

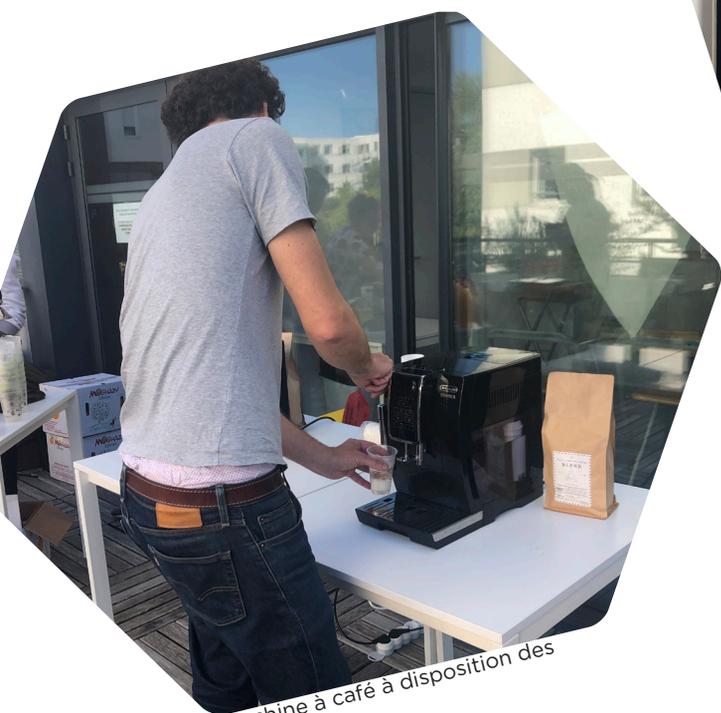
En 2019, deux ateliers « LUMI » ont continué leur cheminement de projet .

L'équipe « se nourrir », qui se penche sur l'alimentation saine et en circuit court, a étudié les moyens de proposer des alternatives aux différentes machines industrielles : 5 cafetières à grain ont été achetées et mises à la disposition gratuite des salariés, en partenariat avec un torréfacteur local écoresponsable de Darwin.

Elle a proposé également une solution plus écologique de restauration : une fois par semaine, des food trucks, répondant à une charte éthique et responsable, sont venus sur le parking.

A ce titre, l'AMAP Clairsienne a continué sur sa 3^{ème} année : 10 nouveaux collaborateurs se sont engagés contractuellement avec un couple de maraîchers d'Eysines pour une économie locale et responsable.

L'équipe « se déplacer », qui mène une réflexion sur l'ensemble des besoins et des offres de mobilité, a réalisé un diagnostic complet des besoins actuels et sur LUMI, et a émis des propositions.



Machine à café à disposition des salariés



FoodTruck sur le parking du siège social

Nous cultivons la qualité de vie au travail

L'adhésion de l'ensemble des collaborateurs de Clairsienne est importante pour développer sa performance globale et en particulier économique, garante de sa pérennité. Aussi, afin de susciter les initiatives et fédérer les équipes, Clairsienne a mis en place des activités favorisant le bien-être, la santé et la convivialité.

Comme chaque année, la semaine de la Qualité de Vie au Travail a ainsi été réalisée collectivement par une équipe de collaborateurs volontaires. Plusieurs actions ont été menées sur le thème de « la performance » :

- Intervention de prestataires extérieurs sur ce sujet (comment organiser son espace de travail,

initiation au lâcher-prise avec le brain-gym, conférence théâtrale d'un athlète « Ironman finisher » handicapé).

- Aménagement d'un nouvel espace de déconnexion à la cafétéria.
- Mise en place de moments de convivialité forts autour d'actions qui rassemblent : après-midi « boxe » réservé aux gardiens, paniers de fruits, petit-déjeuner et soirée afterwork à la fin de la semaine de la QVT.

Nous entretenons la forme

De même, consciente des effets bénéfiques de la pratique d'une activité physique sur la santé, de l'intérêt de cultiver un esprit sain dans un corps sain, Clairsienne a instauré le sport en entreprise.

En 2019, elle a ainsi continué d'accompagner les initiatives des collaborateurs :

- Organisation d'une dynamique interbailleurs : des rencontres sportives (Padel, foot en salle, stand up paddle, badminton, bowling...) avec ses partenaires tels que Domofrance et Logevie, Action Logement en mars, et Noalis en septembre, ainsi que des Olympiades. En plus d'entretenir la forme de ses collaborateurs, ces pratiques sportives contribuent au renforcement de l'esprit d'équipe, mais aussi de compétition, très utiles pour pouvoir relever les nombreux défis auxquels Clairsienne est confrontée.

- Prêt des salles de réunion pour les séances de pilate et de cardio-boxe,



Gâteau pour fêter la fin des Olympiades 2019



Soirée Qualité de Vie au Travail - Bordeaux

Clairsienne
223 avenue Emile Counord
33081 Bordeaux Cedex
05 56 292 292



Clairsienne.fr

3F **Clairsienne** 

Groupe ActionLogement