

INITIATIVES

RAPPORT ANNUEL 2020



3F **Clairsienne** 

Groupe ActionLogement

Bien vivre ensemble
se construit mieux ensemble

SOMMAIRE

Édito	4
Clairsienne	6
Solidarité Soutien aux locataires fragilisés	14
Innovation Démarche participative de co-conception	20
Inspiration Mission Impossible : une démarche inspirante	26
Engagement Les collaborateurs au cœur du projet d'entreprise	32
Encore plus d'initiatives	36

L'année 2020 aura été exceptionnelle à bien des égards en raison de la crise sanitaire mondiale dont l'impact économique et social a profondément bouleversé nos organisations et nos modes de fonctionnement. Face à cette situation inédite, Clairsienne a dû faire preuve d'ingéniosité et d'agilité pour assurer ses missions vis-à-vis des locataires fragilisés, des fournisseurs et des collectivités.

Elle a pu réfléchir à ses enjeux, ses missions et ses valeurs pour relever ces nouveaux défis sur le plan social, économique et environnemental. Les ateliers animés par la société Maïeutyk avec les collaborateurs ont permis de redéfinir la raison d'être de Clairsienne, axée en priorité sur le client : *« parce que le vivre ensemble est une force, nous aménageons des lieux de vie, pour nourrir une histoire commune où chacun trouve sa place »*.

Cette introspection sociétale a mis en lumière les quatre valeurs intrinsèques de Clairsienne : la solidarité, l'innovation, l'inspiration et l'engagement. Celles-ci ont suscité la mobilisation des équipes pour gérer la crise, construire le nouveau projet d'entreprise et définir sa stratégie.

Ces valeurs se sont révélées dans diverses actions présentées dans ce recueil 2020 :

- **SOLIDARITÉ** : c'est faire ensemble pour tous en développant le lien social, par exemple en renforçant le soutien aux locataires en difficultés et en maintenant le contact.
- **INNOVATION** : c'est l'esprit innovateur, par exemple dans les opérations d'aménagement, comme la démarche participative avec les habitants à Ambarès-et-Lagrave, la co-construction du projet à Nieul-sur-Mer ou dans le lancement du Bail Réel Solidaire.

- **INSPIRATION** : l'idée ou la problématique qui pousse à la création, à impulser de nouvelles façons de faire ou à trouver des solutions ensemble comme ce fut le cas sur la réhabilitation de Beauval à Bassens.
- **ENGAGEMENT** : c'est par exemple celui envers les collaborateurs avec la poursuite du projet LUMI et la transformation de l'entreprise, ou l'implication collective durant la crise.

Cette dynamique d'entreprise, portée par ses initiatives, traduit la volonté de Clairsienne de tenir son engagement vis-à-vis de sa nouvelle promesse : **bien vivre ensemble se construit mieux ensemble**. Celle-ci se vérifie avec ses parties prenantes (clients, collectivités, fournisseurs, associations) mais aussi ses collaborateurs. En effet, c'est en œuvrant tous ensemble, en produisant des logements adaptés et accessibles, en respectant la mixité sociale, tout en préservant l'environnement, que chacun pourra trouver sa place pour bien vivre ensemble.

Découvrez en détails les moyens mis en œuvre pour surmonter cette année difficile. Grâce à ses valeurs, ses initiatives et son agilité, notre société a su s'adapter et continuer sa transformation, afin de construire le monde du logement social de demain que nous espérons plus solidaire, plus responsable et surtout plus humain.



Michel Gaussens,
Président de Clairsienne



Daniel Palmaro,
Directeur Général de Clairsienne

CLAIRSIENNE

EN QUELQUES MOTS

CLAIRSIENNE

EN CHIFFRES

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 la solidarité, l'innovation, l'engagement est une source d'inspiration pour tous.

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 13 568 équivalents-logements et accompagne 27 548 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.

232 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 car **bien vivre ensemble se construit mieux ensemble.**

Repères

Date de création : 1958

Statut : Société Anonyme d'HLM

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



73,8 M€

Chiffre d'affaires



101,3 M€

Investissement



10

Opérations d'aménagement
en cours représentant
2 500 logements locatifs



27,7 M€

Investis dans l'entretien



13 568

Nombre d'équivalents-logements



1 479

Logements
en cours de construction

CLAIRSIENNE

EN CHIFFRES



232

Collaborateurs dont
52 personnels de terrain



38

Recrutements dont
7 contrats en alternance



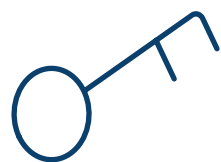
1 267

Attributions dont **34,33 %**
pour le contingent prioritaire
et **61** mutations



27 548

Personnes logées



441

Livraisons en location sociale
dont **17** en accession sociale (PSLA)



75

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



Carnaval de Bourranville - Mérignac / © Clairsienne

Répartition du capital au 31 décembre 2020

93,665 %

Actionnaires de référence, dont
Immobilière 3F : 87,288 %
Caisse d'Épargne 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 2020

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 Julien BUSQUET

ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

représentée par Philippe RONDOT
Annie AMBIÈS
Guy BLANCHET
Catherine OTHABURU
Luc HEURTEBIZE
Benoît THOMAZO
Philippe LABROUSSE
Marie-Laure CHARCHAR

BORDEAUX MÉTROPOLE

représentée par Jean TOUZEAU

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE MONT DE MARSAN

représentée par Eliane DARTEYRON

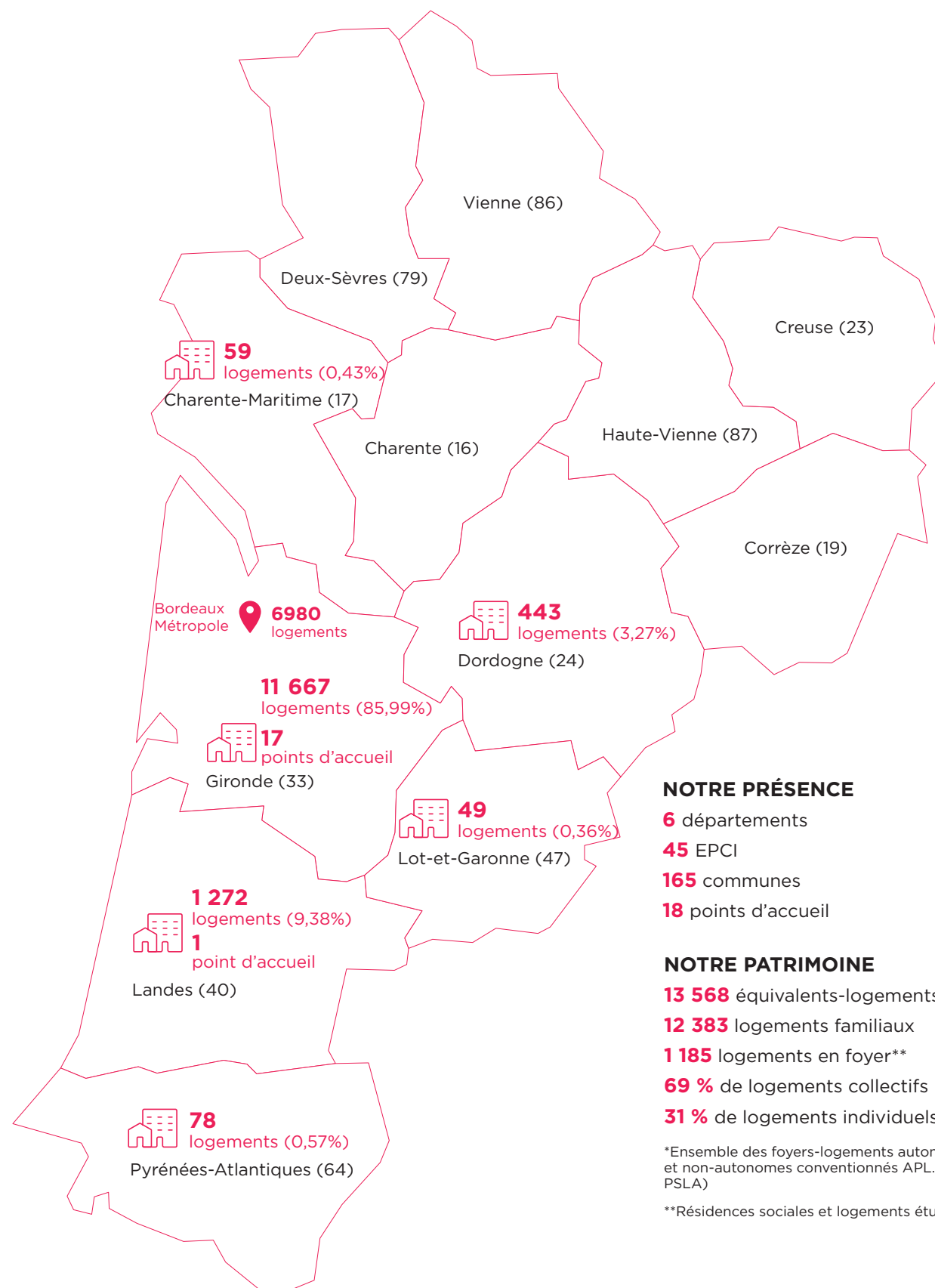
LE GRAND PÉRIGUEUX

représenté par Cécile LUMELLO

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Francis FRANCO
Denis DELHOUME
Jean-Baptiste KADJI TOKO

CLAIRSIENNE NOTRE PATRIMOINE



NOTRE PRÉSENCE

6 départements
45 EPCI
165 communes
18 points d'accueil

NOTRE PATRIMOINE

13 568 équivalents-logements*
12 383 logements familiaux
1 185 logements en foyer**
69 % de logements collectifs
31 % de logements individuels

*Ensemble des foyers-logements autonomes et non-autonomes conventionnés APL. (hors PSLA)

**Résidences sociales et logements étudiants.

CLAIRSIENNE

LIVRAISONS 2020

441 logements en location sociale dont 17 en accession sociale (PSLA)

Gironde (33)

286 logements dont 189 sur Bordeaux Métropole
(hors réhabilitation)

BORDEAUX MÉTROPOLE

1 Blanquefort

Le Prélude : 3 logements
(sur 84 livrés en 2021)

2 Bordeaux

Square Albert 1^{er} : 40 logements
Cité des Arts : 13 logements

3 Mérignac

Les Terrasses de Galisson : 70 logements
dont 17 logements en accession sociale
Le Forum : 22 logements
Bourranville : 152 logements réhabilités

4 Villenave d'Ornon

L'Opale : 8 logements
Hestia : 12 logements
Cœur de Chambéry : 11 logements
Vill'Garden 1 : 10 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES JALLE EAU BOURDE

5 Saint-Jean-d'Illac

Clairière de Chantegrive : 28 logements

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU BASSIN D'ARCACHON NORD (COBAN)

6 Andernos-les-Bains

Azuréa : 28 logements

7 Audenge

Bassin V.O. : 24 logements

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU BASSIN D'ARCACHON SUD (COBAS)

8 La Teste-de-Buch

Carré du Cèdres : 17 logements

Les Landes (40)

155 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU SEIGNANX

9 Ondres

Lastrada : 7 logements

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES MAREMNE ADOUR CÔTÉ SUD (MACS)

10 Soustons

Belicia : 7 logements

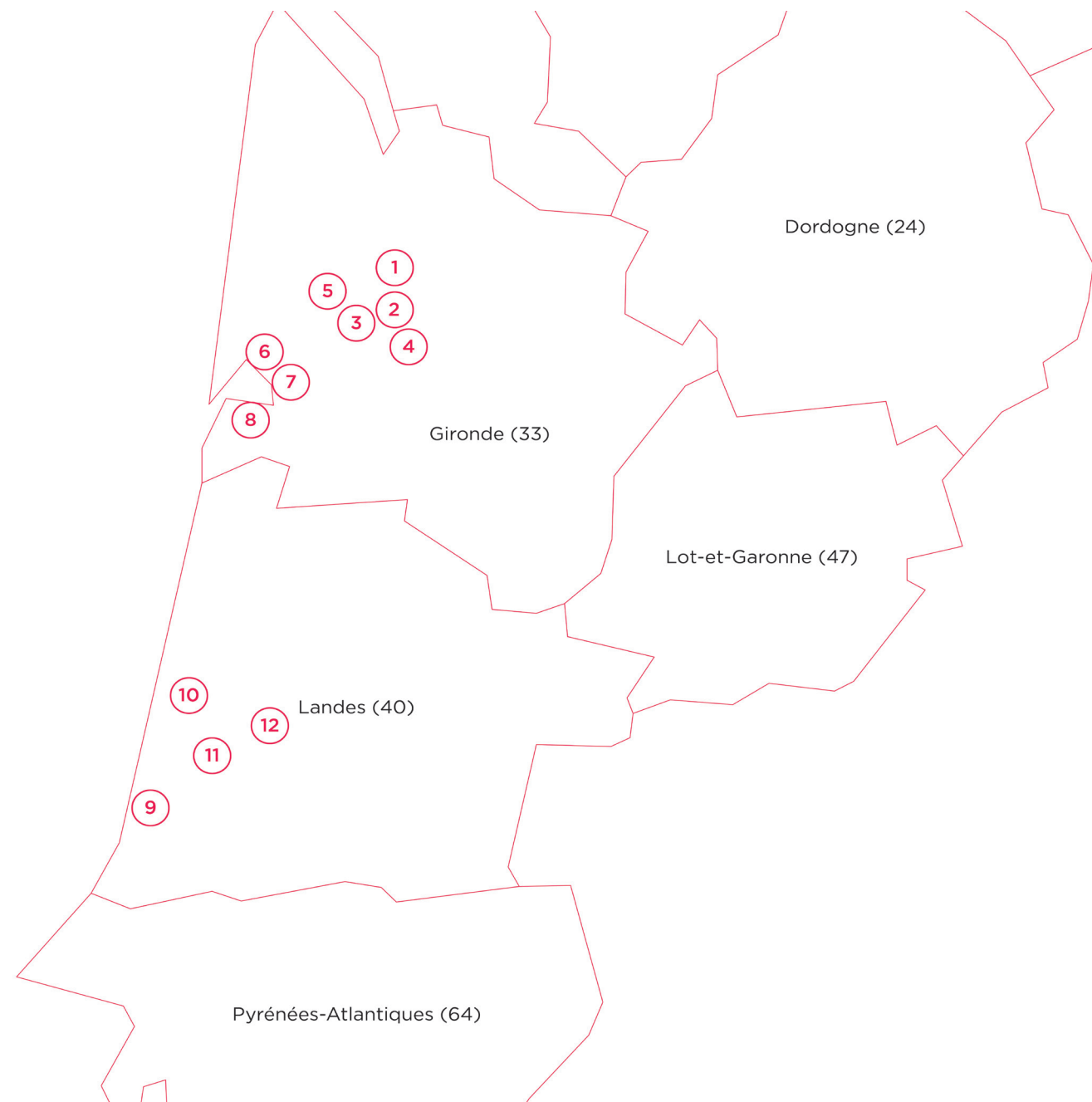
11 Saint-Vincent-de-Tyrosse

Tirossa : 8 logements
Court Central : 23 logements
Domaine de Casteroun : 19 logements

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION GRAND DAX

12 Dax

Les Jardins de Saubagnacq : 26 logements
Les Résiniers : 34 logements
Léon Gishia : 31 logements



SOLIDARITÉ

Soutien aux locataires fragilisés

La solidarité est une valeur inscrite dans l'ADN de Clairsienne depuis son fondement par Pierre Merle en 1958, inspiré de la Cité des Castors. Il s'agit de faire ensemble pour tous, de s'impliquer afin de tenir la promesse : **bien vivre ensemble se construit mieux ensemble.**

Durant la crise sanitaire en 2020, cette valeur a pris tout son sens à travers les diverses actions menées par Clairsienne et l'engagement des équipes pour maintenir le lien social avec les résidents et soutenir financièrement les plus fragiles.



Signature de la charte en faveur des locataires fragilisés - (de gauche à droite) M^{me} Annie Lartigue CNL 33 et Vice-Présidente de Région, M. Daniel Palmaro et M. Jean-Philippe Labrousse, Secrétaire Général AFOC 33

La mobilisation de tous

Face à une crise sanitaire, économique et sociale sans précédent et au confinement de la population, Clairsienne, motivée par le bien-être et la santé de ses locataires, a mobilisé ses équipes pour éviter l'isolement, pour rassurer les résidents et les informer en temps réel de l'évolution de la situation. Tous les moyens de communication ont été déployés (site internet, espace locataire en ligne, réseaux sociaux, affichages, SMS et emailings) pendant cette période.

Un Conseil de Concertation Locative (instance réunissant les associations représentant les locataires et le bailleur) s'est tenu exceptionnellement le 2 avril 2020 afin d'informer les associations des mesures prises.

Une newsletter a d'ailleurs été adressée par mail à 165 communes afin de les informer des dispositions prises pour maintenir les activités principales et des actions réalisées auprès des locataires durant le confinement.

Un accord d'entreprise raisonné mais rapide a été signé entre la Direction et les délégués du personnel permettant le déploiement immédiat du télétravail et les mesures de sécurité pour le personnel de terrain.

Tout le monde donc sur le pont engagé au nom de la solidarité !
Et les initiatives solidaires ont fleuri sous différentes formes.



Mme Catherine Dumartin, locataire et M. Jean-Claude Grilleau, gestionnaire de proximité de la résidence Beausite - Cenon / © Clairsienne



Mme Catherine Dumartin, locataire et M. Jean-Claude Grilleau, gestionnaire de proximité de la résidence Beausite - Cenon / © Clairsienne



Le lien social pour soutenir les plus fragiles

Les équipes de Clairsienne se sont relayées pour soutenir les publics fragiles. 34 collaborateurs ont ainsi appelé près de 1 345 locataires âgés afin de prendre de leurs nouvelles, recueillir leurs besoins et traiter leurs demandes. Cette initiative a suscité de nombreux remerciements et 355 ont continué d'être rappelés chaque semaine pour garder le contact. Un bel élan de solidarité sachant que 85 personnes n'ont ni famille proche ni aidants professionnels. Clairsienne a également accompagné 78 locataires en situation de fragilité avec le soutien d'organismes dédiés et des Mairies.

Dès que ce fut possible avec le protocole sanitaire, les équipes de terrain ont également œuvré sur les résidences pour renforcer le lien social et lutter contre l'isolement des personnes âgées. M. Loïc Puyjalinet, Agent de Proximité, s'est ainsi déplacé pour visiter les locataires de 70 ans et plus de la résidence Les Roques à Pineuilh en Dordogne.

Son témoignage en vidéo, accompagné de celui de deux locataires, a été relayé sur les réseaux sociaux dans le cadre de la campagne « Les HLM se mobilisent », lancée par l'Union Sociale pour l'Habitat auprès des bailleurs sociaux en décembre 2020.



Découvrez ces témoignages en vidéo

La sécurité des résidences et des habitants

Pour veiller à la sécurité des résidences et des habitants, dans l'attente du retour sur site des collaborateurs, Clairsienne a mis en place un réseau de 595 locataires référents : un locataire référent sur chaque entrée de résidence pour réaliser une enquête technique et sanitaire.

Dès le 1^{er} avril 2020, il s'agissait de signaler les dysfonctionnements chaque semaine via une enquête téléphonique de 10 à 15 min réalisée par 31 collaborateurs. Chaque remontée a fait l'objet d'une analyse par les managers de la Direction Gestion Locative et d'une demande d'intervention ou d'actions d'amélioration immédiates.

Au total 595 locataires ont répondu au moins une fois à cette enquête sur 289 résidences et 786 entrées.

Ce dispositif fut non seulement une réussite pour assurer la sécurité de tous mais également un exemple de solidarité, de responsabilité, d'implication et de liens sociaux.

En complément de cette enquête, une veille technique a été effectuée du 27 mars au 23 avril 2020 sur les bâtiments des résidences : chaque semaine pour les résidences de 50 logements et plus, et tous les 15 jours pour les autres.

23 salariés ont réalisé des rondes en voiture, afin de contrôler la propreté, l'état du bâti extérieur, le clos et le couvert.

« Le premier point téléphonique de Clairsienne arrivait à propos car je voulais signaler une ampoule grillée dans les communs. Lors des suivants, je me suis sentie plutôt rassurée, sachant qu'en cas de problème, je pourrais compter sur Clairsienne pour intervenir. Ces échanges chaleureux m'ont permis de mieux vivre un quotidien difficile dû à mon métier d'infirmière. »

**Mme H., infirmière - résidence
Le Clos Naryel à Villenave d'Ornon**



Locataire de la résidence Clairière de Chantegrive - Saint-Jean-d'Ilac / © Clairsienne

Des mesures d'accompagnement personnalisées et des aides

Les équipes de la Direction de l'Accompagnement Locataire et du Recouvrement (ex. DRVS) se sont mobilisées pour répondre aux besoins des locataires rencontrant des difficultés et leur proposer des mesures individuelles via des contacts téléphoniques ou un formulaire de contact dans leur espace locataire en ligne. Sur la période, Clairsienne a mis en place 332 plans pour 166 801 €.

Les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus entre avril et septembre 2020 liée à la crise du Covid-19 ont pu ainsi bénéficier de mesures d'étalement du paiement de leur loyer et de leurs charges : des délais de paiement

allongés en cas d'impayés, le maintien de versements partiels ou encore l'échelonnement de la dette constituée.

Clairsienne a également soutenu ses locataires en difficultés en mobilisant divers dispositifs de solvabilisation existants (FSL, Action logement, CCAS, CAF, ouverture de droits par l'Etat au titre du Covid, aide sur quittance...) et en les accompagnant dans le montage de leur dossier de demande d'aides.

« Nous avons adapté nos méthodes face à cette situation inédite : lors du 1^{er} confinement, nous avons cessé toute procédure contentieuse relative aux impayés pour privilégier l'appel des locataires en difficultés. Seuls une écoute attentive et un bon relais avec eux ont permis de trouver des solutions. »

Vincent Valosio, Responsable du Pôle Recouvrement Amiable et Contentieux

L'accompagnement des commerçants en situation de fragilité économique

Sur décisions gouvernementales liées à la crise sanitaire, de nombreux commerces dits « non essentiels » ont été contraints de fermer leurs portes mettant les locataires de ces locaux en situation de fragilité économique.

Il s'agit des restaurants, des bars, des boutiques d'habillement, des salons de coiffure, d'esthétique... qui apportent des services de proximité aux résidents et contribuent à leur bien-être.

Suite au 1^{er} confinement, en août 2020, Clairsienne a apporté son soutien à 17 locataires de locaux professionnels fragilisés économiquement.

En fin d'année 2020, elle s'est de nouveau mobilisée : 30 commerces en situation de fermeture obligatoire ont bénéficié d'une remise de loyer hors charges pour la période du 1^{er} au 30 novembre 2020 pour un montant total de 62 594,20 € de loyers. 14 d'entre eux avaient déjà bénéficié de la 1^{ère} remise. Clairsienne espérait ainsi assurer la pérennité de ses commerces et maintenir les services de proximité utiles aux locataires.

« Cette 2^{ème} remise de loyer accordée par Clairsienne a beaucoup soulagé notre trésorerie et nous a enlevé une belle épine du pied, car cela représente notre source de dépense principale. »

M. Kugener, gérant du commerce Wine & Choche à Pessac.



© Clairsienne

Démarche participative de co-conception

L'innovation ou la recherche constante d'amélioration continue anime chaque jour les collaborateurs et pousse au dépassement de soi. Portée collectivement, elle impulse des solutions efficaces à des enjeux complexes. En 2020, cette recherche d'innovation utile a conduit Clairtienne vers des démarches participatives avec les habitants pour la co-conception de quartiers et à initier une stratégie « du pas de côté » pour le lancement commercial du Bail Réel Solidaire - BRS.

Hameau Marsillon à Ambarès-et-Lagrave

Sur un terrain de presque deux hectares à Ambarès-et-Lagrave (33), 71 nouveaux logements, dont une partie de logements sociaux, vont ainsi voir le jour d'ici 2024.

La réalisation du Hameau Marsillon vise à créer des logements, des services et des espaces

paysagers où les habitants seront acteurs de leur cadre de vie grâce à une démarche participative.

Ce projet s'appuie également sur une démarche durable où l'architecture est dite « éco-construite » et le paysage « utile ».



1^{er} atelier du projet Hameau Marsillon - Ambarès-et-Lagrave © Camille Téqui



1^{er} atelier du projet Hameau Marsillon - Ambarès-et-Lagrave - © Camille Téqui

Cette démarche collaborative est rendue possible grâce à la mise en place d'ateliers participatifs tout au long de ce projet pour mettre l'occupant au cœur de la démarche de co-construction du Hameau Marsillon.

Ainsi, deux ateliers thématiques ont été organisés en 2020 et un 3^{ème} décidera de cette programmation en 2021.

Lors du 1^{er} atelier le 26 septembre 2020, les 45 habitants présents ont pu découvrir le projet, son équipe et la démarche participative. Au programme : présentation des acteurs (opérateurs, architectes, paysagistes...) et du projet urbain, temps d'échange et de participation avec les habitants sur leur perception du site au travers d'une marche exploratoire.

Pour clôturer, un temps de partage convivial a été proposé autour d'un apéritif.

Lors du 2^{ème} atelier le 10 octobre 2020, les 30 participants ont poursuivi les échanges sur le projet et ont participé à la programmation des espaces paysagers et des services ouverts sur le quartier.

Suite à ces ateliers, ce futur hameau évolue avec les suggestions des habitants pour intégrer des espaces de loisirs partagés et davantage d'espaces verts, une piste cyclable traversante, 3 espaces partagés paysagers libres de programmation et une modification de l'espace bâti pour préserver l'intégralité du Bousquet.

« Le projet immobilier sur ce terrain est en attente depuis dix ans. Aujourd'hui, un nouveau projet va voir le jour, un projet où les Ambarésiens seront au cœur de la discussion ».

**Nordine Guendez,
Maire d'Ambarès-et-Lagrave**



1^{er} atelier du projet Champ Pinson - Nieul-sur-Mer © Martin Charpentier

Champ Pinson à Nieul-sur-Mer

Sur un site de 12,6 hectares, Clairsienne accompagne la ville de Nieul-sur-Mer et l'agglomération de La Rochelle dans l'aménagement d'un nouveau quartier éco-responsable de 400 logements au lieu-dit Champ Pinson au cœur d'un paysage identitaire et remarquable de champs et de bocages préservés. Pour réaliser cette extension de la ville et répondre à l'attractivité grandissante de ce secteur préservé de l'agglomération rochelaise, Clairsienne et les élus locaux ont souhaité concevoir ce quartier avec les habitants de la ville.

Cette démarche participative d'envergure a été engagée avec les riverains et les habitants afin de connaître leurs envies et leurs craintes.



Découvrez le premier atelier participatif en vidéo

Lors du 1^{er} atelier participatif du 17 octobre 2020, près de 120 personnes étaient ainsi présentes pour se rencontrer, faire connaissance avec l'équipe, s'informer et comprendre le projet sur site au travers d'une marche exploratoire. Lors de cette balade au cœur des champs, 4 temps d'arrêt ont permis d'échanger sur les thématiques suivantes : vivre ensemble, paysage et bioclimatisme, mobilités et formes urbaines appuyées par la remise d'un carnet du projet.



1^{er} atelier du projet Champ Pinson à Nieul-sur-Mer - © Martin Charpentier

Durant les 6 prochaines années, 10 ateliers sont d'ores et déjà prévus sur ces mêmes thématiques afin d'imaginer, de décider et d'agir avec les habitants. Entre haies bocagères, champs et paysage de bord de mer, 77 % de ce site sera dédié aux espaces paysagers, 50 % pour l'espace public avec la réalisation d'une ferme urbaine ou encore de jardins familiaux et 27 % pour l'espace privé, afin de préserver la biodiversité de ces lieux et impulser des comportements respectueux de l'environnement. Les mobilités douces seront fortement mises en avant avec des cheminements piétons-cyclables et des jardins familiaux.

Les logements quant à eux, qui représentent 33 % du site, seront réalisés en habitat passif grâce à la mobilisation du bioclimatique et à l'utilisation de matériaux biosourcés et locaux.

« Ce nouveau quartier, inscrit au projet La Rochelle Territoire Zéro Carbone, a aussi plusieurs autres ambitions. Il doit être écologique, ou à faible coût carbone, inclusif avec toutes les catégories sociales, et doit permettre de bien vivre ensemble » selon les élus locaux.



Rendez-vous client BRS © Clairienne

Le Bail Réel Solidaire - BRS

Agréée **Organisme de Foncier Solidaire (OFS)** depuis 2019, Clairienne a lancé une nouvelle formule innovante pour développer l'accès social auprès de ses locataires : le **BRS**.

Un modèle innovant d'accès social

Dissocier le foncier du bâti pour proposer des logements plus abordables, tel est le principe du Bail Réel Solidaire. Le ménage est propriétaire de son habitation mais demeure locataire du terrain pour lequel il s'acquitte d'une redevance mensuelle modique. C'est un OFS qui achète le foncier pour en rester propriétaire indéfiniment, permettant ainsi, de proposer des logements à des prix accessibles même dans des secteurs prisés.

Un outil au service des territoires

Le foncier solidaire permet aux collectivités de respecter leur quota SRU grâce à la production de logements sociaux pérennes. Véritable « couteau suisse », il peut également accompagner les politiques locales d'habitat en favorisant la mixité sociale ou encore devenir un outil d'aménagement du territoire pour la revitalisation des centres-bourgs.

Une accession sociale sécurisée grâce au BRS

Le BRS est un dispositif qui s'inscrit dans la philosophie d'action de Clairienne, axée notamment sur l'accompagnement et la sécurisation des accédants. Clairienne réalise toutes les démarches concernant l'acquisition. En cas de coup dur, elle s'engage à racheter le bien au prix initialement payé et à proposer une solution de relogement.

Les accédants bénéficient ainsi d'une sécurisation totale pendant tout le processus d'accès.



© Shutterstock

Les 5+ du BRS

- Un **coût d'achat** réduit de 15 % à 30 %
- Des **aides au financement**
- Une **accession solidaire** garantie sans perte financière
- Un **achat sécurisé** grâce à des garanties de rachat et de relogement
- Un **abattement de taxe foncière** sur décision de la commune

« Pour nous, il s'agit d'une nouvelle voie dans le parcours résidentiel de nos locataires, entre la location et l'accès social en pleine propriété. Sans le BRS, certains de nos clients n'auraient pas pu devenir propriétaires, compte tenu des prix pratiqués. Grâce à cette formule, ils vont pouvoir passer du rêve à la propriété en toute sécurité. »

Dimitri Leterme,
Conseiller commercial

Mission Impossible : une démarche inspirante

L'inspiration ou l'idée qui pousse à la création est une valeur qui anime chaque jour les collaborateurs de Clairsienne confrontés à des problématiques diverses à résoudre.

En effet, comment faire d'un problème une source d'inspiration qui pousse à s'améliorer, à impulser de nouvelles façons de faire ou à trouver des solutions ensemble ? D'une situation apparemment insoluble telle que la réhabilitation de Beauval à Bassens, Clairsienne a choisi d'y voir une chance de (re)construire ce projet avec l'ensemble des parties prenantes pour permettre à tous de « bien vivre ensemble ».

La réhabilitation de Beauval à Bassens : une opération ambitieuse face à la crise

Dans le cadre du renouvellement urbain du quartier de l'Avenir à Bassens, les 180 logements de la résidence Beauval, font l'objet d'une réhabilitation ambitieuse, afin d'améliorer le cadre de vie et le confort des résidents.

Démarrée en mars 2019, cette opération comprend une rénovation thermique performante, la création de balcons et d'ascenseurs, le réaménagement des espaces extérieurs avec un important volet paysager et la réalisation d'une crèche bénéficiant à l'ensemble du quartier. À cela, s'ajoute la construction de 24 logements en accession sociale et de 30 logements locatifs en surélévation par la création d'attiques.

Confiée à la société Bouygues Bâtiment Centre Ouest, cette réhabilitation prévoyait initialement 9 mois d'intervention par bâtiment et 8 jours par logement. Un véritable défi compte tenu de la complexité de cette opération auquel s'ajoute l'arrivée inattendue de la crise sanitaire.

En mars 2020, l'arrêt du chantier lié au 1^{er} confinement, cumulé aux infiltrations répétées induites par les surélévations, a placé les locataires dans une situation « insoutenable ». Les équipes semblaient quant à elles confrontées à ce qui ressemblait à une « Mission Impossible » à relever.

Le point de rupture entre les locataires et l'équipe projet était atteint. Face à l'évidence de la crise, il ne s'agissait plus de proposer des ajustements mais bien de repenser totalement la stratégie et la démarche associée à ce chantier, afin de reconstruire avec les habitants une poursuite heureuse à cette opération.

« Il fallait rétablir une situation de déséquilibre engendrée par la 1^{ère} phase des travaux et une crise de confiance à l'égard du bailleur auxquelles s'ajoutait le contexte sanitaire. Nous avons passé beaucoup de temps à écouter les locataires et les associations afin de comprendre leurs attentes, leurs préoccupations et parfois même leur colère ».

Cyril Ferry,
Responsable d'antenne Mascaret





Résidence Beauval - Bassens © Clairsienne



Résidence Beauval - Bassens © IN-EX

Le Design Thinking et le Lean Management pour relever une mission impossible

Clairsienne a donc fait le choix d'une démarche de co-construction selon la méthode du « Design Thinking » aux côtés d'experts internes et externes.

Impulsée par la mise en place d'ateliers participatifs avec l'ensemble des parties prenantes, elle a conduit à la mise en œuvre d'un nouveau dispositif reposant sur 4 axes stratégiques : gestion de projet, chantier, communication et services. Ce dispositif est déployé en 3 phases : l'apaisement, notre chantier vivable et nos nouveaux logements, jusqu'à la fin du chantier début 2022.

Baptisé « Mission Impossible », ce nouveau dispositif vise à rétablir la confiance de tous sur la capacité de l'équipe projet à gérer de manière humaine et technique ce projet, à réconcilier les acteurs, à retrouver de la fierté et de l'intelligence collective.

La gestion du chantier a ainsi été repensée en s'inspirant du Lean Management conçu par Toyota.

Centré sur la satisfaction du client, il repose sur un pilotage collaboratif des travaux et du planning, permettant d'anticiper l'ensemble des tâches nécessaires et de corriger en temps réel les écarts.

Décliné dans un plan d'actions, ce dispositif fixe 3 objectifs :

- Un dialogue renouvelé avec les associations de locataires, notamment par la co-élaboration du planning et la co-gestion des nuisances du chantier.
- Des services et des solutions nouvelles destinés à faciliter le quotidien de tous les habitants, en particulier des plus fragiles.
- Des solutions techniques immédiates en vue d'assurer la continuité du chantier tout en préservant la qualité de vie des habitants.

« En novembre 2020, Clairsienne s'est engagée dans un plan d'action visant à résoudre les problématiques du chantier et ainsi faire face à l'enchaînement de sinistres et de désagréments subis par les locataires. Cette démarche fait suite au travail constant d'information et de concertation entamé par notre association dès le mois de mars 2020 : le but étant d'évoluer d'une situation de crise vers un apaisement et un retour à des conditions de vie plus acceptables. L'action de Clairsienne permet un retour de la confiance et la perspective d'un avenir meilleur pour tous les locataires et leurs familles. »

**Eric BOISNAUD, Collectif Locataires
Résidence Beauval - Bassens / CSF**



Résidence Beauval - Bassens © Clairsienne



Cyril Ferry, Alexandra Marot et Vanessa Madray (de gauche à droite), équipe Clairsienne - résidence Beauval à Bassens © Clairsienne

Le temps de l'action, l'apaisement retrouvé

En 2020, ce plan d'action s'est traduit par la mise en œuvre d'initiatives concrètes et à effet immédiat.

Une co-gestion et un dialogue renouvelé

Dans le cadre de la co-gestion du chantier, une consultation directe a été réalisée auprès des locataires sur la question des compteurs d'eau et un travail sur le règlement de résidence est mené avec les associations de locataires. Des réunions sont également organisées deux fois par mois pour faire le point sur le chantier et une fois par mois pour suivre le pilotage du plan d'action.

Les associations de locataires, la Ville de Bassens, Bouygues et la maîtrise d'œuvre participent au pilotage du plan d'action.

Des solutions techniques immédiates

Des mesures concrètes ont été élaborées avec l'entreprise générale et les associations de locataires en vue d'assurer la continuité du chantier tout en préservant la qualité de vie des habitants : création de parking temporaire, amélioration de l'état des voiries et des mesures de sécurité, test d'étanchéité après chaque nature de travaux réalisée et augmentation du périmètre de l'astreinte technique.

Un plan de gestion des risques induits par la réalisation des attiques a également été déployé ainsi qu'un nouveau processus de construction dont l'efficacité avérée a permis la reprise des travaux début 2021.

Des services et des solutions nouvelles

Un dispositif d'écoute et d'accompagnement est mis en œuvre au plus près du quotidien et des situations individuelles des locataires, notamment avec la création d'un logement meublé et surtout, le recrutement d'une nouvelle attachée de terrain Clairsienne.

Présente sur site 5j / 7 de 8 h à 17 h, Alexandra Marot accompagne avec énergie et engagement les locataires pendant toute la durée du chantier.

Une plateforme de gestion des affaires a également été déployée sous Trello afin de traiter toutes les « gênes » vécues par les locataires.

Un dispositif de compensation et d'accompagnement locatif est également proposé aux locataires du 4^{ème} étage qui peuvent choisir une mutation définitive avec une proposition de relogement en attique neuf à loyer identique ou une mutation provisoire de 5 mois totalement prise en charge. En 2020, 8 familles sur 24 étaient déjà prises en charge.

« La démarche nous a fait entrer dans l'hyper-pragmatisme collectif. Désormais, nous sommes dans une nouvelle phase de co-construction avec les associations de locataires. La fin heureuse de la réhabilitation et la livraison des nouveaux logements sont bien sûr une priorité, mais nous nous projetons plus loin avec plusieurs projets dont l'écriture commune du bien vivre ensemble. »

Cyril Ferry,
Responsable d'antenne Mascaret

ENGAGEMENT

Les collaborateurs au cœur du projet d'entreprise

Un engagement est un acte par lequel on s'engage à accomplir quelque chose, c'est un pari pour un avenir meilleur. À l'annonce du confinement, en mars 2020, il a fallu faire face à une situation inconnue, à une organisation du travail en mouvement.

Dès lors, Action Logement a décidé de ne pas utiliser le dispositif de chômage partiel mis à disposition par le gouvernement, dans un principe de responsabilité et de solidarité vis-à-vis de secteurs en très grandes difficultés. Clairsienne, dans la même logique de préservation des emplois, a fait également le choix de s'engager auprès de ses collaborateurs.

Le maintien d'une qualité de vie au travail

Des équipements pour tous

Le télétravail, déjà présent à Clairsienne avant la crise sanitaire, s'est généralisé dès le mois de mars. Les services supports ont réussi en l'espace d'un temps record à équiper les équipes d'ordinateurs portables et téléphones afin que tout le monde puisse travailler dans des conditions optimales.

Les salariés, équipés du matériel nécessaire pour travailler depuis leur domicile, ont pu continuer leurs activités respectives, et ce dans un esprit de coopération entre les différentes équipes de Clairsienne. Des équipements ont été fournis à tous les collaborateurs devant se déplacer sur site : masques, gants, gel hydroalcoolique.

« Au début du Covid, on a dû changer notre façon de travailler et nous adapter, à la fois pour nous et pour nos locataires. On avait tous peur de tomber malade. Les premières semaines ont été difficiles mais elles ont permis de mettre en place des protocoles pour faciliter le retour sur notre lieu de travail. On se dit chanceux de ne pas avoir été au chômage partiel. On essaie de conserver au maximum le lien social entre nous (les équipes) et avec nos locataires, notamment avec les appels téléphoniques. Désormais certains locataires ont pris l'habitude de nous appeler pour nous dire que tout va bien et dans ces moments-là, on se dit qu'on a réussi quelque chose. »

Jean-Claude Grilleau, Gestionnaire de proximité



Petit-déjeuner convivial © Clairsienne

La santé au cœur des préoccupations

Des protocoles stricts et plans d'action ont été établis par la cellule paritaire Risques Covid (Direction Générale, RSE-Qualité, RH, CSE, Médecine du Travail), créée pour l'occasion, dans l'objectif de permettre à tous de travailler sans prendre de risques pour la santé de chacun.

Pour préserver le bien-être des collaborateurs durant le confinement, les services d'une psychologue du travail, spécialisée en psychothérapie intégrative / coaching, ont aussi été renforcés afin qu'ils puissent échanger en toute confidentialité sur leurs problématiques personnelles ou professionnelles.

Des moments de légèreté

Cet engagement pour le maintien d'une qualité de vie au travail s'est accompagné d'une envie de continuer à créer des moments de convivialité. Cela s'est matérialisé par la réalisation de petits déjeuners et de la fête des voisins au travail notamment, tout cela dans le respect des règles de distanciation.

La semaine de la Qualité de Vie au Travail a également été conservée par le biais de conférences et ateliers en distanciel. L'idée était de conserver un esprit d'équipe et d'offrir aux collaborateurs des moments de détente dans ce contexte de crise sanitaire. Tout en maintenant une ambiance de travail agréable, Clairsienne a voulu continuer les engagements déjà initiés et à venir.



Nouveaux bureaux - Bruges © Clairienne

La continuité des engagements déjà initiés

La réorganisation continue

En 2019, l'ébauche d'une nouvelle organisation voyait le jour. Garder le cap en cette année hors du commun était primordial afin de conserver l'engagement de tous. C'est pourquoi, en 2020, une démarche globale de mise en œuvre d'un Système de Management Responsable (SMR) et d'accompagnement à la transformation se lançait. Pour cela, un réel travail de remise à plat des intitulés de poste, noms des pôles, des directions et diverses délégations a été mené par les équipes Qualité - DATA par le biais d'interviews des directeurs. Cette première phase a permis notamment la création d'un nouvel organigramme fonctionnel, un réel référentiel collaborateur mis à jour en temps réel. Une seconde phase aura lieu en 2021 avec la mise à jour de tous les processus internes.

De plus, de nombreux recrutements sont venus appuyer la transformation de Clairienne.

Pas moins de 38 nouveaux visages sont venus aider les équipes déjà en place.

Ce renfort a également permis la création de nouveaux métiers correspondant à l'évolution des usages.

Une page se tourne et une autre se dessine

Cette nouvelle organisation s'est accompagnée d'un déménagement d'une partie des équipes à Bruges suite à la vente de notre siège social à la société de coworking Héméra. Le siège social a quant à lui été déplacé au 233 avenue Emile Counord à Bordeaux.

Ces déménagements s'inscrivent dans la perspective d'un renouveau avec le lancement d'un nouvel appel d'offres pour la construction de notre futur siège social LUMI, suite à la fin du contrat avec la société Fayat. La réalisation de ce futur lieu de vie reste une réelle priorité pour Clairienne puisqu'il est l'illustration même de la transformation de Clairienne, qui assume une vision novatrice de l'organisation du travail et des activités. Cet engagement s'est accompagné d'un besoin de définir une nouvelle stratégie d'entreprise, ce qui a été l'un des sujets phares de l'année 2020.



Michel Gaussens et Daniel Palmaro (de gauche à droite) © Clairienne

La définition d'une stratégie pour les années à venir

Une Mission

De cette envie de redéfinir une stratégie pour les années à venir, un travail d'ampleur a été réalisé par le CODIR afin de réfléchir à la mission de Clairienne, à ce qui fait d'elle ce qu'elle est aujourd'hui et à son rôle demain. Ce remue-méninge a été accompagné, notamment pour l'aider dans sa traduction, par l'entreprise Maieutyk. Des ateliers ont été réalisés avec des membres de chaque direction afin de réfléchir ensemble à l'ADN de la marque Clairienne. Ces moments de brainstorming ont été de réelles révélations pour tous, de réelles prises de conscience du fait que les équipes partageaient une vision commune et des valeurs propres à l'entreprise.

De ce travail est née une définition de la mission de Clairienne : *« Parce que le vivre ensemble est une force, nous aménageons des lieux de vie, pour nourrir une histoire commune où chacun trouve sa place ».*

Des enjeux sociétaux et des ambitions

Afin de définir une stratégie, le CODIR a réalisé une analyse de l'environnement et notamment des enjeux sociétaux liés à l'activité de Clairienne. L'idée était d'avancer en pleine conscience de ce qui peut atteindre l'entreprise, de tout ce qui peut la toucher de près ou de loin. Pour répondre à ces enjeux sociétaux, des ambitions ont été définies. Ces ambitions, réels engagements pour demain, ont pour vocation d'agir et donc de déterminer qui Clairienne veut être et devenir. C'est une vraie stratégie pour les années à venir qui a été réalisée avec une déclinaison des ambitions en axes stratégiques puis en actions. Suite à sa validation en Conseil d'administration et sa présentation en CSE, sa diffusion au sein de l'entreprise a lancé la marche pour une application de tous, au cœur des activités de chacun.

ENCORE PLUS D'INITIATIVES



Préserver les espèces

En 2020, dans la résidence Les Roques à Pineuilh, Clairsienne a lancé des travaux d'isolation thermique par l'extérieur. Sur place, des hirondelles avaient fait leurs nids lors de leur migration. Soucieuse de préserver la biodiversité locale, Clairsienne s'est rapprochée de la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) afin de trouver, ensemble, des solutions. Ainsi, pour ne pas perturber la nidification des hirondelles, il a été décidé de réaliser les travaux suite à leur départ mais également de reconstruire entre 3 et 5 fois plus de nids que ceux initialement détruits, soit 44 nids. L'idée était que les hirondelles puissent revenir s'installer au cours de leurs futures migrations. Une période d'observation de 5 ans est en cours afin de constater l'utilisation ou non des nids reconstruits.



Respirer et partager

La nature en ville offre de nombreux bénéfices : un cadre de vie apaisant, une meilleure régulation des températures et la préservation de la biodiversité. Consciente de ces enjeux, Clairsienne déploie différents leviers pour valoriser et restaurer ce patrimoine végétal. Ainsi, en 2020, Clairsienne a organisé un concours du plus beau jardin ou potager ouvert à tous les habitants d'une maison Clairsienne dans le Libournais, le Blayais et le sud Gironde. Les 3 lauréats ont ainsi présenté leurs jardins afin d'inciter d'autres locataires à préserver et à inviter la nature chez eux. À Cenon, l'amicale des locataires avec le groupe de bénévoles a continué l'organisation et l'animation du jardin partagé. Les cultivateurs ont une nouvelle fois récolté les fruits de leur labeur avec des belles tomates gonflées, des radis et autres cucurbitacées.



Les services en unités mobiles

La dématérialisation des démarches peut représenter un frein pour les locataires. Avec l'association Destination Multimédia, Clairsienne s'engage à les accompagner vers l'autonomie numérique. Grâce à une unité mobile et au prêt d'équipements, des locataires dans le Pays Foyen, le Nord-Gironde et à Libourne ont ainsi bénéficié d'une formation près de chez eux. Pour sensibiliser les locataires retraités aux risques de chutes, SOLIHA Gironde a développé un service mobile d'information et de formation appelé Le Truck & Astuces. Sollicités par Clairsienne, 30 locataires des territoires ruraux du Libournais, Blayais et Sud Gironde ont ainsi profité de ces ateliers, animés par un ergothérapeute.

Maintenir les services pour poursuivre l'activité

Les équipes de Clairsienne sont restées mobilisées pour traiter les appels d'urgence. Le service d'astreinte du soir et du week-end a été maintenu. Les commissions d'attribution (CALEOL) ont été assurées une fois par semaine, ainsi que la commercialisation des biens avec la signature électronique des contrats de location. Les états des lieux sortants et entrants ont été effectués selon une procédure adaptée aux circonstances. Sur les résidences, les prestataires en activité ont été mandatés pour réaliser un service d'hygiène minimum (nettoyage des points de contact, des ascenseurs et halls en priorité). Le télétravail généralisé, le volontarisme et la polyvalence ont permis de maintenir les activités principales, malgré un contexte dégradé, préservant ainsi l'utilité sociale de Clairsienne.



Transformer des espaces inoccupés en lieux de vie

À Floirac, la fin de l'été 2020 particulièrement sec a empêché le troupeau de brebis conduit dans le cadre du projet du parc LAB, le laboratoire du parc des Coteaux, de se réinstaller à la Burthe où la ressource en herbe était insuffisante pour se nourrir correctement. Clairsienne a donc mis à disposition 3 parcelles pour permettre de terminer l'itinérance 2020 sur les coteaux et son action sur la biodiversité.

À Saint-Jean-d'Ilac, Clairsienne a décalé la démolition de la résidence « Les Magnolias » initialement prévue en 2020 afin de permettre à 66 étudiants de l'école Elisa Aerospace de disposer d'un logement du 1^{er} août 2020 au 30 juin 2021 en attendant la livraison d'une résidence qui leur sera dédiée.



© Clairsienne

Favoriser les économies d'énergie

En 2020, Clairsienne a lancé un marché de 4 ans pour le remplacement des chaudières à gaz par des chaudières à condensation. Sur l'année, 395 ont été remplacées pour un investissement de plus de 700 000 €. L'atout principal de ce renouvellement est l'économie d'énergie réalisée par les locataires, entre 30 et 50 % de baisse de consommation de gaz.

Les travaux lancés en 2019 d'isolation thermique par l'extérieur et d'isolation de combles ont continué sur l'année 2020. Ce n'est pas moins de 3 415 000 € qui ont été investis afin de diminuer les déperditions d'énergie et donc de diminuer encore la consommation de nos locataires.

Cette démarche d'amélioration du confort de nos habitants se retrouve également dans nos nombreuses réhabilitations d'ampleur telles que Bourranville à Mérignac, L'Ermitage à Gradignan...

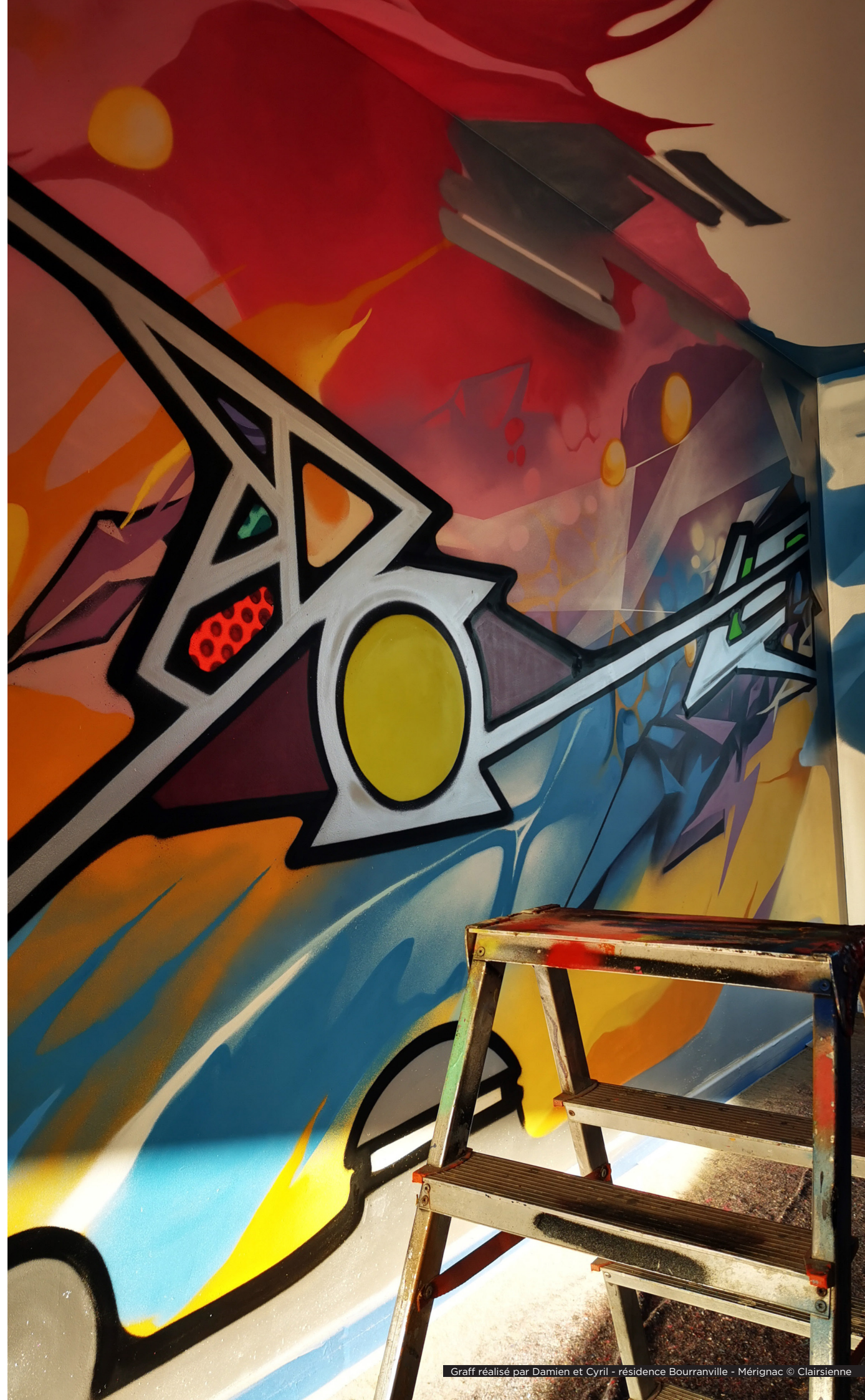


© Clairsienne

Un refuge d'hiver pour les jeunes en difficulté

Située dans le cœur historique de Bordeaux, la Maison du pèlerin, n'a pas pu recevoir de pèlerins pendant l'été 2020 en raison de la crise sanitaire. Aussi, durant l'hiver, habituellement fermée, elle a accueilli 4 jeunes en situation précaire avec le soutien de son fidèle partenaire et propriétaire Clairsienne, grâce à une convention tripartite entre la Ville de Bordeaux, la Fondation Abbé Pierre et l'association Bordeaux Compostelle hospitalité Saint-Jacques.

Cette initiative solidaire a permis à ces jeunes en difficulté de rester au chaud jusqu'au mois de mars 2021, en attendant un toit pérenne, grâce à l'accompagnement de la Fondation Abbé Pierre. Ce fut l'occasion de mener un projet d'insertion pour ces jeunes « primo décrocheurs » pour les conduire vers l'autonomie et prévenir le risque de marginalisation.



Graff réalisé par Damien et Cyril - résidence Bourranville - Mérignac © Clairsienne

3F **Clairsienne** 

Groupe ActionLogement

Bien vivre ensemble
se construit mieux ensemble

233 avenue Emile Counord
33082 Bordeaux Cedex
05 56 292 292