

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2020



Clairsienne

En 1958, l'ingénieur Pierre Merle, riche de son expérience de membre fondateur de la Cité des Castors à Pessac, rejoint le mouvement HLM et crée ce qui deviendra Clairsienne. Aujourd'hui, cet esprit fondé sur la solidarité, l'innovation et l'engagement est toujours une source d'inspiration pour Clairsienne, filiale du groupe 3F. Entreprise majeure de l'habitat social en Nouvelle-Aquitaine, elle gère plus de 13 568 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.

Carte d'identité



13 568

ÉQUIVALENTS-LOGEMENTS



1 479

LOGEMENTS EN COURS



27 548

PERSONNES LOGÉES



1 267

ATTRIBUTIONS DONT 34,33 %
POUR LE CONTINGENT PRIORITAIRE ET
61 MUTATIONS



232

COLLABORATEURS
DONT 52 PERSONNELS DE TERRAIN



38

RECRUTEMENTS DONT
7 CONTRATS EN ALTERNANCE

Sommaire

Regards sur 2020

P. 3

En solidarité

P. 4

Nous rénovons, nous transformons

P. 6

Pour la transition écologique

P. 8

Clairsienne patrimoine

P. 10

Champ Pinson
à Nieul-sur-Mer (17)
1^{er} atelier participatif

Le mot du président



En 2020, face à l'impact économique et social de la crise sanitaire, 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. Grâce à ses valeurs et ses initiatives, notre société a su s'adapter et continuer sa transformation pour construire le monde du logement social de demain que nous espérons plus solidaire, plus responsable et surtout plus humain.

MICHEL GAUSSENS, PRÉSIDENT DE CLAIRSIENNE

Le mot du directeur général

Notre dynamique d'entreprise nous a permis de tenir notre promesse « bien vivre ensemble se construit mieux ensemble. » 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.

DANIEL PALMARO, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CLAIRSIENNE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2020

PRÉSIDENT
Michel GAUSSENS

VICE-PRÉSIDENT
Hervé CAPDEVIELLE

DIRECTEUR GÉNÉRAL
Daniel PALMARO

ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES

Immobilière 3F
Joseph GIRARD
**Caisse D'épargne et de
prévoyance Aquitaine
Poitou-Charentes**
Julien BUSQUET
Action Logement Immobilier
Philippe RONDOT
Annie AMBIÈS
Guy BLANCHET

Catherine OTHABURU
Luc HEURTEBIZE
Benoît THOMAZO
Philippe LABROUSSE
Marie-Laure CHARCHAR

Bordeaux Métropole
Jean TOUZEAU

**Communauté d'agglomération
de Mont-de-Marsan**
Eliane DARTEYRON

Le Grand Périgueux
Cécile LUMELLO
Représentants des locataires
Francis FRANCO
Denis DELHOUME
Jean-Baptiste KADJI TOKO

Soutien aux locataires fragilisés

En 2020, face à cette crise sanitaire, économique et sociale sans précédent, les équipes de Clairsienne, motivées par le bien-être et la santé de ses locataires, se sont mobilisées pour maintenir le lien social avec les résidents et soutenir les publics fragiles.

Le lien social maintenu

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.

Des mesures d'accompagnement personnalisées et des aides

Les équipes de la Direction de l'Accompagnement Locataire et du Recouvrement se sont mobilisées pour répondre aux besoins des locataires en difficulté financière afin de leur proposer des mesures individuelles parmi lesquelles, des mesures d'étalement du paiement de leur loyer et de leurs charges. 332 ont ainsi été mis en œuvre pour un total de 166 801 €. Les équipes ont également mobilisé divers dispositifs de solvabilisation tels que le FSL, l'ouverture de droits par l'État au titre du Covid-19 ou encore des aides sur quittance et accompagné les locataires dans le montage de leur dossier de demande d'aides.

Une remise de loyer pour ses commerces

Clairsienne s'est donc mobilisée pour assurer la pérennité de ses commerces et maintenir les services de proximité utiles aux locataires : 30 commerces en situation de fermeture obligatoire ont ainsi bénéficié d'une remise de loyer hors charges pour la période du 1^{er} au 30 novembre 2020. 14 d'entre eux avaient déjà bénéficié d'une remise suite au 1^{er} confinement.



© Clairsienne

UN RÉSEAU DE LOCATAIRES RÉFÉRENTS

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

Chaque semaine, 595 locataires ont ainsi été contactés par 31 collaborateurs pour signaler les dysfonctionnements de leur résidence. Grâce à ce dispositif, chaque remontée a fait l'objet d'une intervention ou d'une action d'amélioration immédiate.



595

LOCATAIRES RÉFÉRENTS



© Clairsienne

RENFORCER LE LIEN SOCIAL

MME ET M. R, RETRAITÉS
RÉSIDENCE ANDRÉ DUBOURDEAUX À CRÉON

« Nous avons beaucoup apprécié les appels réguliers de Clairsienne. Cette initiative nous a rassurés dans ce contexte difficile, d'autant plus que mon mari était suivi médicalement. Cela nous a fait du bien de pouvoir discuter et partager notre ressenti sur notre vie de famille. Et, grâce au signalement de Clairsienne, la mairie nous a accordé une aide pour effectuer nos courses. »

VEILLER À LA SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

MME.H, INFIRMIÈRE
RÉSIDENCE LE CLOS NARYEL À VILLENAVE D'ORNON.

« 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. »



© Clairsienne

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

LOÏC PUYJALINET, AGENT DE PROXIMITÉ

« Au 2^{ème} confinement, nous avons pu continuer à travailler en respectant les gestes barrières. J'ai donc pu me déplacer pour effectuer des visites à domicile auprès des personnes âgées. »

▶ DÉCOUVREZ LA VIDÉO DE CE TÉMOIGNAGE SUR [GROUPE3F.FR/RAPPORT-ANNUEL-2020](https://www.groupe3f.fr/rapport-annuel-2020)

En solidarité

Réhabilitations exemplaires sur Bordeaux Métropole

En 2020, Clairsienne a maintenu son ambitieux programme de réhabilitations sur la métropole bordelaise malgré le contexte sanitaire.

À **Gradignan**, la résidence l'Ermitage fait l'objet de travaux d'ampleur parmi lesquels la rénovation thermique par l'extérieur des 4 bâtiments de 1965. Réalisée en site occupé, cette réhabilitation comprend aussi une mise en conformité électrique, un volet paysager, l'amélioration de l'accessibilité et la création de balcons pour les 80 logements. En 2022, les locataires pourront profiter d'un nouveau confort dans un cadre de vie privilégié.

À **Mérignac**, les 152 logements de la résidence Bourranville ont été livrés aux locataires qui bénéficient aujourd'hui de prestations de haute qualité : balcons, ascenseurs, logements spacieux et économes en énergie (classe B). Dernière étape de cette réhabilitation, l'ouverture d'un nouvel espace commun et associatif où seront exposées les photographies réalisées par 7 jeunes dans le cadre d'un chantier éducatif de deux ans. Pour marquer la fin de cette 1^{ère} étape et malgré le contexte sanitaire, un graff « riche en couleur » a été réalisé dans l'une des entrées comme un passage vers cette résidence renouvelée.

À **Bassens**, Clairsienne poursuit la réhabilitation des 180 logements de la résidence Beauval, à laquelle s'ajoute la construction de 24 logements en accession sociale et de 30 logements locatifs en attique. En 2020, l'arrêt du chantier lié au 1^{er} confinement, cumulé aux infiltrations répétées induites par les surélévations, a conduit les locataires et les équipes vers une situation de crise. Fort de ce constat, Clairsienne a donc totalement repensé la stratégie et la démarche associée à ce chantier avec ses locataires.



Résidence L'Ermitage Gradignan (33)
80 logements
© Architecte Alexandre DUMOULIN

L'ENJEU

Dans la perspective d'offrir à ses résidents un habitat durable, économe en énergie et sain, Clairsienne s'est engagée dans un vaste programme de réhabilitation sur la métropole bordelaise. 10 résidences sont concernées, soit près de 1 300 logements représentant 10 % de son patrimoine.

LA SOLUTION

Ce programme de réhabilitation se matérialise par une rénovation thermique par l'extérieur visant une classe énergétique B, la création de balcons, l'installation d'ascenseurs, la mise en conformité et le réaménagement des espaces extérieurs.

322

LOGEMENTS
EN COURS DE RÉHABILITATION
SUR BORDEAUX MÉTROPOLE

152

LOGEMENTS RÉHABILITÉS
SUR BORDEAUX MÉTROPOLE

UNE GESTION DE CHANTIER INNOVANTE

La gestion des chantiers de réhabilitation a 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 notamment avec les locataires, permettant d'anticiper l'ensemble des tâches nécessaires et de corriger en temps réel les écarts. Expérimentée sur la résidence Beauval à Bassens, cette méthodologie est aujourd'hui déployée sur chaque nouvelle réhabilitation.



© Clairsienne



Résidence Bourranville Mérignac (33)
152 logements
© Paul Robin
Architecte : Agence 4A - Michel PÉTUAUD-LÉTANG

CHRISTOPHE PINTOU, RESPONSABLE
DE SECTEUR CLAIRSIENNE

« La réhabilitation a tenu toutes ses promesses. Les locataires sont ravis de leurs nouveaux espaces de vie avec la création des balcons et le réaménagement du parc arboré. Nous attendons maintenant de pouvoir profiter des nouveaux locaux communs, indispensables pour créer du lien. »

▶ DÉCOUVREZ LA VIDÉO SUR :
GROUPE3F.FR/RAPPORT-ANNUEL-2020

**Nous rénovons,
nous transformons**

Démocratie participative et habitat éco-responsable

La pandémie n'aura pas empêché l'organisation de concertation autour de deux projets d'aménagement situés dans des zones dont la qualité environnementale est à préserver. En Charente-Maritime comme en Gironde, la démarche de Clairsienne est la même. Plusieurs ateliers sont proposés aux riverain-es et aux futurs habitants de ce nouveau quartier, pour découvrir le projet, faire une marche exploratoire sur site, formuler des propositions – sur les formes urbaines, les espaces publics, les mobilités, les services collectifs, etc. – qui enrichiront ou amèneront le programme. Co-construire donne encore plus de valeur au cadre de vie.

À Ambarès-et-Lagrave (33), le Hameau Marsillon va prendre place sur un terrain de 2 hectares. Il comprendra 71 logements, dont une partie de logements sociaux, des espaces paysagers et des services communs à développer à l'échelle du quartier. Son architecture capitalisera sur les ressources naturelles (ensoleillement, ventilation...), avec priorité aux matériaux locaux et bio-sourcés (paille, bois, terre). Les habitant-es seront parties prenantes de la personnalisation des logements.

À Nieul-sur-Mer (17), Clairsienne aménage Champ Pinson, un nouveau quartier éco-responsable de 400 logements en habitat passif, avec 77 % d'espaces paysagers sur 12,6 hectares, dont une ferme urbaine et des jardins familiaux. Le lieu-dit Champ Pinson est situé au cœur d'un paysage de champs et de bocages préservés, d'où une forte ambition écologique pour ce nouveau quartier inscrit au projet La Rochelle Territoire Zéro Carbone. Livraison prévue en 2030.



© Camille Téqui

120

PARTICIPANTS
AU 1^{ER} ATELIER PARTICIPATIF
DE CHAMP PINSON À
NIEUL-SUR-MER

75

PARTICIPANTS
AU 2^{ÈME} ATELIER PARTICIPATIF
SUR HAMEAU MARSILLON À
AMBARÈS-ET-LAGRAVE



© Martin Charpentier

Champ Pinson à Nieul-sur-Mer

Co-conception d'un quartier éco-responsable avec les habitants

VIRGINIE VEILLON, HABITANTE DE NIEUL-SUR-MER

« Quand j'ai entendu parler du projet, le côté éco-quartier m'intéressait beaucoup et la possibilité de rester sur Nieul-sur-Mer aussi car je suis en location depuis 10 ans. La perspective de pouvoir, pourquoi pas, devenir propriétaire, tout en restant à Nieul-sur-Mer et dans une démarche participative intéressante sur l'écoquartier, me réjouissait également. »

▶ DÉCOUVREZ LA VIDÉO SUR [GROUPES3F.FR/RAPPORT-ANNUEL-2020](https://groupes3f.fr/rapport-annuel-2020)



© Camille Téqui

Hameau Marsillon à Ambarès-et-Lagrave

LES HABITANTS DESSINENT LEUR FUTUR QUARTIER

À Nieul-sur-Mer, cette démarche participative, unique de par son ampleur, a attiré près de 120 habitants lors du 1^{er} atelier en 2020. Durant les 6 prochaines années, une dizaine d'ateliers vont être organisés avec les habitants autour des questions du bien vivre ensemble, du paysage, du bioclimatisme, des mobilités, des places publiques et des formes urbaines afin de conduire à la préfiguration du plan-guide.

▶ DÉCOUVREZ L'INTÉGRALITÉ DE CES PROJETS SUR [GROUPE3F.FR/RAPPORT-ANNUEL-2020](https://groupes3f.fr/rapport-annuel-2020)

À Ambarès-et-Lagrave, les ateliers participatifs conduits en 2020 ont déjà fait évoluer le projet avec les suggestions des habitants. Le Hameau Marsillon va donc intégrer des espaces de loisirs partagés, une piste cyclable traversante, 3 espaces partagés paysagers libres de programmation et une modification de l'espace bâti pour préserver l'intégralité du bosquet.

Pour la transition écologique

Clairsienne

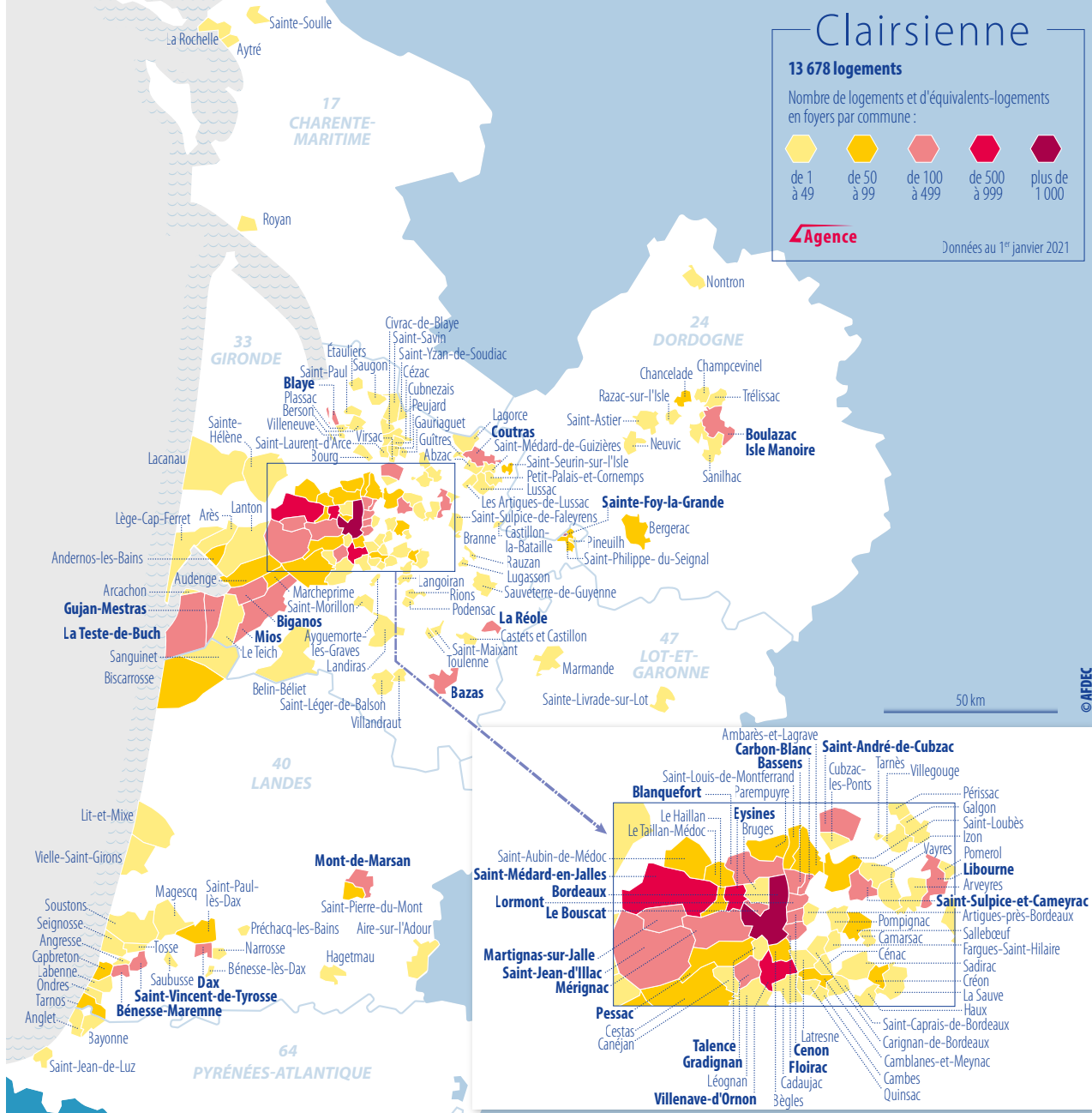
13 678 logements

Nombre de logements et d'équivalents-logements en foyers par commune :



Agence

Données au 1^{er} janvier 2021



17 - CHARENTE-MARITIME	63	Bazas	227	Étauliers	8	Pessac	866	Saint-Seurin-sur-l'Isle	93	Hagetmau	34
		Aytré	4	Bègles	63	Eysines	511	Petit-Palais-et-Cornemps	1	Labenne	32
		La Rochelle	11	Belin-Béliet	24	Fargues-Saint-Hilaire	34	Peujard	24	Lit-et-Mixe	20
		Royan	28	Berson	1	Floirac	272	Pineuilh	88	Magescq	36
		Sainte-Soulle	20	Biganos	185	Galgon	31	Plassac	2	Mont-de-Marsan	142
				Blanquefort	128	Gauriaguet	1	Salleboeuf	52	Narrosse	30
24 - DORDOGNE	443	Blaye	120	Gradignan	181	Podensac	26	Saugon	1	Ondres	11
		Bergerac	54	Bordeaux	1 222	Guitres	44	La Sauve	8	Préchaq-les-Bains	48
		Boulazac Isle Manoire	114	Bourg	14	Quinsac	11	Sauveterre-de-Guyenne	33	Saint-Paul-lès-Dax	79
		Champpevinel	20	Le Bouscat	111	Rauzan	12	Le Taillan-Médoc	52	Saint-Pierre-du-Mont	66
		Chancelade	93	Le Haillan	82	La Réole	7	Talence	210	Saint-Vincent-de-Tyrosse	163
		Neuic	24	Branne	20	Haux	165	Tarnès	1	Sanguinet	22
		Nontron	20	Bruges	48	Izon	24	Le Teich	38	Saubusse	20
		Sanilhac	38	Cadaujac	39	Lacatau	14	La Teste-de-Buch	443	Saint-Vincent-de-Tyrosse	20
		Razac-sur-l'Isle	25	Camarsac	12	Lagorce	6	Toulennne	20	Seignosse	20
		Saint-Astier	25	Cambes	32	Saint-Aubin-de-Médoc	93	Vayres	29	Soustons	45
		Trélassac	30	Camblandes-et-Meynac	61	Langoiran	7	Villandraut	16	Tarnos	72
				Canejan	1	Lanton	27	Villegouge	22	Tosse	28
				Carbon-Blanc	128	Latresne	11	Villeneuve-d'Ornon	881	Vielle-Saint-Girons	18
				Carignan-de-Bordeaux	47	Lège-Cap-Ferret	49	Villeneuve	7		
33 - GIRONDE	11 773	Castets et Castillon	16	Léognan	44	Saint-Jean-d'Ilac	180	Virrac	1		
		Ambarès-et-Lagrave	56	Libourne	256	Saint-Laurent-d'Arce	1			47 - LOT-ET-GARONNE	49
		Andernos-les-Bains	93	Libourne-la-Bataille	13	Saint-Louis-de-Montferrand	79			Marmande	29
		Arcachon	7	Cénac	11	Saint-Louis-de-Montferrand	79			Sainte-Livrade-sur-Lot	20
		Arcachon	7	Cénon	327	Saint-Loubès	65	40 - LANDES	1 272		
		Arès	16	Cestas	70	Saint-Louis-de-Montferrand	79	Aire-sur-l'Adour	16		
		Artigues-près-Bordeaux	27	Cézac	1	Saint-Maixant	14	Angresse	9		
		Les Artigues-de-Lussac	42	Civrac-de-Blaye	6	Saint-Médard-de-Guizières	24	Bénèsse-lès-Dax	26	64 - PYRÉNÉES-ATLANTIQUES	78
		Arveyres	1	Coutras	114	Saint-Médard-en-Jalles	542	Bénèsse-Maregne	108	Anglet	33
		Audenge	60	Créon	93	Saint-Morillon	27	Biscarrosse	67	Bayonne	21
		Ayguemorte-les-Graves	24	Cubnezais	1	Saint-Paul	1	Capbreton	51	Bayonne	21
		Basens	284	Cubzac-les-Ponts	19	Saint-Philippe-du-Seignal	1	Dax	109	Saint-Jean-de-Luz	24
				Périssac	1	Saint-Savin	35				



Résidence Carré du Cèdre - La Teste-de-Buch (33)
© [Atelier] Caumes

Carte du patrimoine

En 2020, Clairsienne a livré 424 logements en location sociale et 17 en accession sociale (PSLA).

Solidarité :

Relation entre personnes qui entraîne une obligation morale d'assistance mutuelle.

Sentiment humanitaire qui pousse à assister autrui.

Le Robert



Clairsienne

3F Clairsienne 

Groupe ActionLogement

Bien vivre ensemble
se construit mieux ensemble

www.clairsienne.fr

www.groupe3f.fr/rapport-annuel-2020