



**Cristal<sup>h</sup>**  
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS



# Rapport d'activité<sup>h</sup> **2019**



# Rapport d'activité 2019

---

## Sommaire

Introduction — 04

Partie 1 — 05

Notre part au développement local

Partie 2 — 11

Notre responsabilité environnementale

Partie 3 — 17

Notre accompagnement des parcours résidentiels et des actions d'insertion sociale

Partie 4 — 23

Notre engagement de proximité pour la qualité de service

Partie 5 — 29

Notre activité en chiffres clés

# Introduction

## « Nous sommes au service de chacun pour le bien de tous »

---

L'originalité de l'entreprise Cristal<sup>h</sup>, sa force aussi, c'est la diversité de ses activités au service des collectivités, du territoire et de ses habitants. Pour les rendre plus lisibles et pour mieux en définir les contours, Cristal<sup>h</sup> propose une présentation actualisée de ses métiers et des valeurs qu'elle porte pour les exercer.

Un travail interne a mobilisé des équipes de salariés et des partenaires à plusieurs reprises pour que s'affirment des valeurs partagées, un positionnement et finalement faire émerger une nouvelle identité.

L'identité d'entreprise de Cristal<sup>h</sup> vient rassembler toutes les composantes de l'entreprise publique locale. Elle se décline afin de rendre visible et lisible la diversité des activités et des métiers qui y sont associés.

Des valeurs partagées constituent le socle de toutes ses activités. Engagée sur son territoire auprès des élus, des habitants, des professionnels depuis près de 100 ans, Cristal<sup>h</sup> est un acteur fiable et expérimenté.

Son utilité est reconnue d'abord dans sa mission première de développement et de gestion du logement social, mais aussi plus largement dans les domaines de l'habitat, de l'aménagement, du renouvellement urbain, dans celui des locaux professionnels et commerciaux.

Entreprise responsable, Cristal<sup>h</sup> réinvestit ses résultats dans le territoire pour son développement, et pour ses habitants.

Sur le terrain, elle est à l'écoute des besoins de ceux qui la sollicitent et trouve des solutions efficaces, durables et adaptées à la situation de chacun.

Cristal Habitat reste dédiée à sa principale activité de logement social et d'insertion par le logement. C'est sa responsabilité et son engagement premier au service du territoire et des pouvoirs publics.

« Nous sommes au service de chacun pour le bien de tous. Location, vente, achat, construction, aménagement, gestion : chaque jour, nous allions performance et responsabilité sociale et environnementale. »

**Nicolas Gigot,**  
*Directeur général*

---

Cristal<sup>h</sup> est une entreprise publique locale chargée d'une mission d'intérêt général au service de la politique de l'habitat du territoire. Créée en 2017, l'EPL est le fruit de la mutualisation progressive de Chambéry Alpes Habitat et de la SAIEM de Chambéry.

# Notre part au développement local

---

Par les opérations et projets qu'elle initie, Cristal<sup>h</sup> participe au développement du territoire. Actrice du renouvellement urbain des quartiers, des centres-bourgs comme des centres-villes, elle figure au premier rang des donneurs d'ordre du bassin chambérien dans le secteur du bâtiment.

# 2019 EN CHIFFRES

## Développement

Opérations livrées en 2019 —

**216 logements**

et **60 m<sup>2</sup>** de locaux  
d'activité en locatif pour  
**15,3 M€.**

Constructions neuves en cours à fin 2019 —

**258**

logements  
pour **35,7 M€**



## Réhabilitation du parc

Logements rénovés et livrés en 2019 —

**14,6 M€**

pour **424 logements**  
et des locaux professionnels.

Réhabilitations en cours à fin 2019 —

**6,2 M€**

pour **284 logements**  
et des locaux professionnels.

## Maintenance du parc



**9,1 M€**

**soit 862 €** par logement  
ou équivalent logement.

# CRISTAL<sup>h</sup>, OPÉRATEUR DU RENOUVELLEMENT URBAIN

Le renouvellement du tissu urbain, que ce soit dans les quartiers, les centres-villes ou les centres-bourgs, ne s'opère pas par le seul jeu du « marché ». Les communes et agglomérations doivent l'encadrer et réunir des conditions juridiques et économiques favorables. Cristal<sup>h</sup> est à leur côté, seule ou avec des partenaires, pour porter le foncier, aménager, investir, louer ou vendre des locaux commerciaux ou de service, des logements et des équipements publics.



**Cristal<sup>h</sup> agit dans les quartiers.** Propriétaire des locaux du centre commercial des Combes dans les hauts de Chambéry, elle a engagé une redynamisation commerciale en collaboration avec le cabinet spécialisé EMC Immo. Quatre surfaces libres ont depuis trouvé preneurs. Dernier en date, un supermarché généraliste de 800 m<sup>2</sup>, spécialisé dans les produits méditerranéens, des Balkans et d'Asie, avec un bail signé en septembre 2019. Une nouvelle vitalité au service des habitants du quartier. Le projet d'embellissement de la barrette commerciale a obtenu un permis de construire et sera réalisé en 2020.

## **Cristal<sup>h</sup> partenaire de la Ville et de la CCI.**

Acquis et rénové par Cristal<sup>h</sup>, le local commercial, situé au 93 rue d'Italie à Chambéry, va reprendre vie. Le 20 décembre 2019, la Ville de Chambéry, la Chambre de commerce et d'industrie de la Savoie et Cristal<sup>h</sup> ont signé un partenariat pour permettre l'installation d'un nouveau commerçant. Pour soutenir la viabilité économique du projet, Cristal<sup>h</sup> met en place un loyer progressif : 50 % la première année, 75 % la seconde année et 100 % la troisième année. Cette action s'inscrit dans le cadre de l'action Cœur de Ville pour la dynamisation du commerce de centre-ville.

# CRISTAL<sup>h</sup>, OPÉRATEUR D'ACTION CŒUR DE VILLE

Cœur de ville  
de Chambéry

**80**  
**immeubles**  
**étudiés**

dans l'opération  
de restauration  
immobilière



**14**  
**copropriétés**  
accompagnées  
dans l'OPAH



**12**  
**propriétaires**  
accompagnés  
dans l'OPAH



**27**  
**commerces**  
rachetés et rénovés



La valeur ajoutée de Cristal<sup>h</sup>, c'est aussi de mettre en perspective des éléments techniques, juridique et sociaux d'aide à la décision de la collectivité.

En 2019, le diagnostic complet de l'îlot Lans-Sénat et sa modélisation vont permettre à la Ville de Chambéry d'inscrire cet îlot emblématique dans un renouvellement en profondeur.

Dans le cadre de l'opération Action Cœur de Ville, Cristal<sup>h</sup> intervient ainsi aux côtés de la Ville de Chambéry pour la valorisation de son centre.

Outre son action de réhabilitation, elle assure également la gestion de plusieurs locaux commerciaux et de services.

Elle est également prestataire de la Ville pour l'accompagnement des copropriétaires et syndicis pour restaurer des copropriétés insalubres ou dégradées dans le cadre de l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat de Renouvellement Urbain (OPAH RU).



# PARTENAIRE DES COMMUNES POUR REDYNAMISER LES CENTRES-BOURGS

Au sud-est de Grand Chambéry, la commune de Saint-Alban-Leysse, très étendue, a créé un vrai centre-ville autour d'un bâtiment de logements et de commerces rénové par Cristal<sup>h</sup>.



« Avec ce projet, nous souhaitons à la fois répondre à la demande croissante de logements et retrouver un vrai centre bourg organisé autour de services et de commerces de proximité »

**Michel Dyen,**  
maire de Saint-Alban-Leysse  
depuis 2008

Le projet d'ensemble mené par Cristal<sup>h</sup> avec la Ville s'inscrit dans la durée et le respect de la trame urbaine du centre-bourg de Leysse. Un travail de dentelle urbaine qui associe dynamisation du centre-bourg et de ses commerces, mise en valeur architecturale et construction de logements neufs.

Le bâtiment central au cœur du village présente une architecture moderne et authentique. Il comprend 6 logements neufs en accession et 3 commerces en rez-de-chaussée, dont une supérette de 220 m<sup>2</sup>.

Cristal<sup>h</sup> a également rénové la Maison Basin pour la conventionner en logement social, une bâtisse de caractère, dans le respect de son architecture. Elle est devenue un atout central de dynamisation du cœur de ville.

Intervenant autant sur l'habitat que sur les locaux commerciaux, Cristal<sup>h</sup> met toutes ses compétences au service de projets d'aménagement d'ensemble.



# CRISTAL<sup>h</sup>, ACTEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Cristal<sup>h</sup> réhabilite en moyenne 350 logements par an en s'appuyant principalement sur l'économie locale. Elle a signé une charte de bonnes pratiques des marchés publics avec les fédérations du bâtiment et de l'artisan : élimination des offres anormalement basses, lutte contre le travail dissimulé, respect du délai de paiement à 30 jours. L'objectif est de faire vivre le bassin d'emploi dans le respect des règles de la commande publique. Plus de 200 entreprises locales travaillent régulièrement sur les chantiers de Cristal<sup>h</sup>.

En 2019

**34 M€**



de marchés de travaux attribués à des entreprises locales

Dont

**24 M€**

à des entreprises de l'agglomération

**27 jours**



moyens pour le paiement des factures

## NOS MARCHÉS FAVORISENT LA PÉRENNITÉ DES ENTREPRISES

En 2019



**26 marchés signés**

avec

**59 entreprises attributaires**



Cristal Habitat passe des marchés avec de nombreuses entreprises qu'elles soient nationales, PME ou encore des TPE.

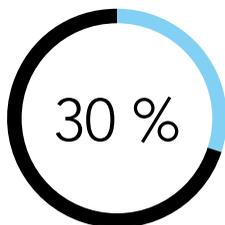
Ces marchés de travaux ou de services donnent à ces entreprises de la visibilité sur plusieurs mois ou années et stabilisent donc leur activité sur le moyen terme.

# Notre responsabilité environnementale

---

Cristal<sup>h</sup> est une actrice de la transition écologique du territoire. En matière d'économie d'énergie et donc de charges pour les locataires, elle agit à partir des comptages réels plutôt que des calculs théoriques en associant les locataires. Elle favorise l'utilisation d'énergies renouvelables et participe à la progression des mobilités douces et partagées.

# ÉCONOMIES D'ÉNERGIE : DES CHARGES LOCATIVES EN BAISSSE



d'économie moyenne  
sur les consommations  
électriques des locataires

En 2019, les travaux de réhabilitation de la «tour H» située à Chantemerle à Chambéry se sont achevés. Les travaux d'isolation extérieure, de menuiserie et de chauffage répondent à un double enjeu, à la fois environnemental en faveur de la diminution des émissions de gaz à effets de serre, et social au bénéfice d'une réduction des charges des locataires. Pour s'assurer de l'efficacité des travaux réalisés sur les bâtiments, Cristal<sup>h</sup> assure un suivi des consommations réelles. Un exemple : pendant six mois, 10% des locataires de la tour H réhabilitée ont accepté la pose d'une sonde thermique dans leur séjour, l'installation de compteurs sur la ligne électrique de leurs radiateurs et l'analyse des données récoltées. Résultats sur facture : une économie moyenne de 30 % sur leurs dépenses d'électricité.

## MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE, ÇA S'APPREND !

Optimiser les performances énergétiques des bâtiments rénovés passe aussi par un changement de pratiques de la part des locataires concernés. Avec le concours de l'ASDER\*, Cristal<sup>h</sup> a mis en place une démarche de recherche active dans le cadre de la rénovation thermique du Pré Rond 1 à Saint-Baldoph. Une mission de 3 ans qui s'est achevée en 2019.



«L'idée était d'intégrer les locataires dans le processus de rénovation énergétique de leur logement. Pendant deux ans, nous avons accompagné des locataires volontaires dans leur appropriation des nouveaux

modes de chauffage et le suivi de leurs consommations énergétiques. En 2019, nous avons réalisé une enquête sociologique pour mesurer le ressenti des occupants depuis les travaux et les économies d'énergie réalisées. Si les économies d'énergie restent en-deçà de l'objectif attendu, nous avons pu évaluer l'importance de l'accompagnement des locataires et la nécessité de les intégrer le plus tôt possible dans la démarche en s'appuyant sur leur usage du logement.»

**Pierre Delpy**, chargé de mission éducation/sensibilisation à l'ASDER

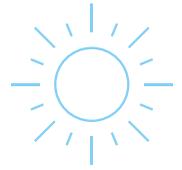
\*ASDER: Association Savoyarde pour le Développement des Énergies Renouvelables

# LE DÉPLOIEMENT DE L'ÉNERGIE SOLAIRE

Dans l'agglomération de Chambéry, l'énergie solaire est en pleine expansion, intégrée par Cristal<sup>h</sup> dans des projets neufs comme dans les opérations de réhabilitation. Entretien avec Franck Barruel, directeur de l'Institut National de l'Énergie Solaire (INES). →



En 2019



**24**  
**stations**

solaires thermiques,  
soit **765 m<sup>2</sup>**  
de panneaux

**240,7 MWh**

**économisés**  
sur la production  
d'eau chaude  
sanitaire

**106**  
**centrales**  
**photovoltaïques**  
en toiture



**844 MWh**  
**d'énergie produite,**  
équivalent  
à la consommation  
de 179 foyers



**718 tonnes**  
de CO<sub>2</sub> évitées



**Franck Barruel,**  
*directeur de l'Institut National  
de l'Énergie Solaire (INES).*

---

**L'installation solaire de la résidence Les Platanes, secteur de Joppet à Chambéry, a été remise en service en janvier 2020... avec des premiers résultats satisfaisants. En quoi cette opération était-elle nouvelle ?**

En 2019, la résidence Les Platanes a fait l'objet d'une rénovation complète de son installation solaire, à l'arrêt depuis 2014. Cristal<sup>h</sup> nous a confié le soin de mener les études sur cette réhabilitation lourde. L'occasion d'appliquer une toute nouvelle procédure de mise en service dynamique, incluant à la fois la vérification de la conformité technique de l'installation et le contrôle de bon fonctionnement dans la durée via le dispositif TéléSuiWeb.

**Qu'est-ce que TéléSuiWeb ?**

C'est un dispositif qui permet de comparer chaque mois la production solaire mesurée à celle attendue, dans les conditions réelles de consommation d'eau chaude et d'ensoleillement.

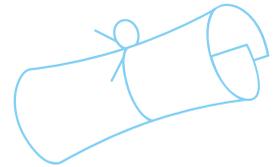
**Est-ce la première fois que ce dispositif est mis à la disposition de Cristal<sup>h</sup> ?**

Non. En 2016, Cristal<sup>h</sup> a initié une démarche qualité sur ses installations solaires. Elle a fait appel à nous pour mener un audit sur une vingtaine d'installations aux performances médiocres, voire à l'arrêt, puis contrôler leur bon fonctionnement dans la durée. Grâce au programme de suivi TéléSuiWeb, 27 installations sont aujourd'hui sous contrôle et 22 donnent entière satisfaction. Un plan d'actions est en place pour les 5 dernières installations.

# UN OUTIL ADAPTÉ POUR UN MEILLEUR SUIVI DES CONSOMMATIONS

L'individualisation des frais de chauffage, engagée en 2018, a amené Cristal<sup>h</sup> à gérer 2 500 nouveaux compteurs d'énergie et 14 000 répartiteurs. La création d'un observatoire permet désormais de superviser automatiquement les consommations techniques et comptables des fluides (eau froide, eau chaude sanitaire, électricité, gaz, chauffage,...).

Un atout pour améliorer la surveillance des équipements techniques et pour échanger concrètement avec les locataires sur la réduction des consommations et sur la maîtrise des coûts d'entretien.



**61 K€**

générés par la vente de Certificat d'Économies d'Énergie



## UNE 4<sup>E</sup> CHAUDIÈRE COLLECTIVE AU BOIS

À Jacob-Bellecombette, l'écoquartier de la Chataigneraie prend forme. Sur les deux dernières tranches, Cristal<sup>h</sup> construit 35 logements collectifs répartis sur deux bâtiments. Engagée dans la limitation de l'empreinte carbone de son patrimoine, Cristal<sup>h</sup> installe une chaudière collective au bois, entièrement automatisée, pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire.

Ce sera la 4<sup>e</sup> chaudière collective au bois exploitée par Cristal Habitat.

«Un procédé fiable, réactif et parfaitement adapté qui permettra de chauffer 145 logements et une micro-crèche»

**Jean-Yves Guibourdenche,**  
architecte

# DES LOCAUX VÉLOS PLUS ACCESSIBLES

La réhabilitation du Creux du Loup a donné lieu à l'aménagement d'espaces communs, notamment les locaux vélos. « Dans ces résidences des années 70, les vélos étaient sur les balcons et les poussettes sur les paliers d'étages » commente Philippe Commeau, architecte. « Nous avons voulu que le local vélos

fasse partie du langage du hall d'entrée. À partir de pieds d'immeubles paysagers et ouverts sur l'espace public, nous avons aménagé des rampes douces qui rendent l'accès aux locaux vélos simple, naturel et sûr. » Une réflexion qui va de pair avec celle de l'agglomération sur la mobilité urbaine.

## En chiffres



# 10

locaux à vélos

créés lors de la réhabilitation du Creux du Loup **pour 80 nouvelles places de vélos**

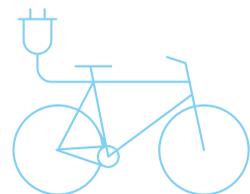
# 1 170 km/mois

sur les 5 premier mois de mise en service



# 1 véhicule

en autopartage



# 4 vélos

à assistance électrique

## CRISTAL<sup>h</sup> S'ENGAGE DANS L'AUTOPARTAGE

Cristal<sup>h</sup> confirme son engagement en faveur de la transition énergétique, cette fois au travers de la mobilité. Par un accord de partenariat signé en août 2019 avec l'opérateur Citiz Alpes Loire, Cristal<sup>h</sup> a financé l'achat d'un véhicule. Il est utilisé pour les besoins de service de Cristal<sup>h</sup> et mis à disposition du réseau d'autopartage. Profitant de tarifs préférentiels, ce sont les salariés, les locataires et plus généralement les habitants des Hauts de Chambéry qui profitent de ce nouveau service, participant ainsi à la réduction de la pollution automobile et des embouteillages.



# Notre accompagnement des parcours résidentiels et des actions d'insertion sociale

---

Les différentes activités de Cristal<sup>h</sup> lui permettent de répondre aux besoins en logement du plus grand nombre, en location comme en accession. Son offre résidentielle diversifiée s'adapte aux différents âges de la vie, ainsi qu'au budget et à la situation de chacun.

# MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

**10 436** demandes de logement enregistrées dans Grand Chambéry

**51 %** des demandes pour des **T1 ou des T2**

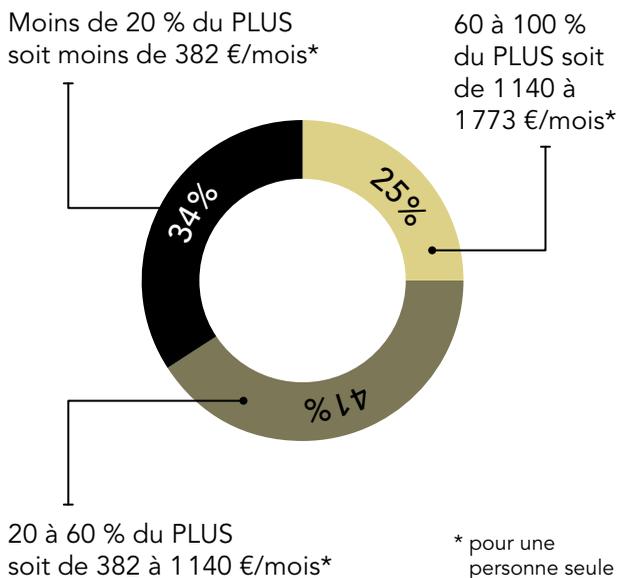
**792** attributions de logement en 2019, dont **19 % de mutations de locataires déjà logés dans le parc de Cristal<sup>h</sup>**

**40 %** des demandes satisfaites en **3 mois et 71 % en moins d'un an**

## Le logement, un vecteur d'insertion sociale

Les ressources des demandeurs sont un des critères déterminants pour l'attribution de logement. Le plafond de ressources de référence est appelé plafond PLUS (Prêt Locatif à Usage Social). En 2019, il s'élève à soit 20 800 € pour une personne seule.  $\frac{3}{4}$  des nouveaux locataires ont des ressources inférieures à 60 % du plafond PLUS.

### Répartition des nouveaux locataires en fonction de leurs ressources (en % du PLUS)

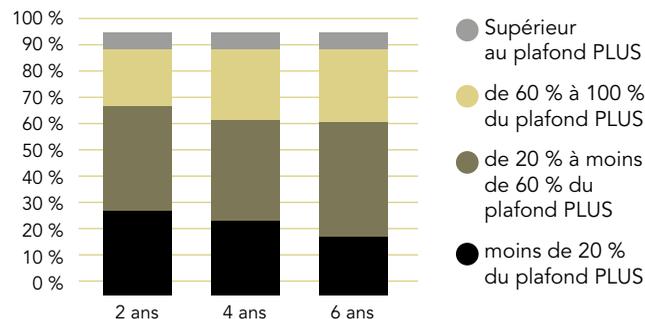


Les logements du patrimoine de Cristal<sup>h</sup> ont des loyers pratiqués en moyenne 8,6 % en dessous du loyer plafond conventionnel imposé par l'État.

53 % des loyers pratiqués sont inférieurs au plafond PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration).

51 % des locataires bénéficient de l'APL (Aide Personnalisée au Logement).

### Évolution des ressources des locataires après leur entrée dans un logement



Après 6 ans de location, la part des locataires, dont les ressources sont inférieures à 20 % des plafonds, chute de 11 points, et globalement de 7 points pour les locataires dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds PLUS.

Cette tendance confirme le rôle de stabilisateur social que joue le logement social.

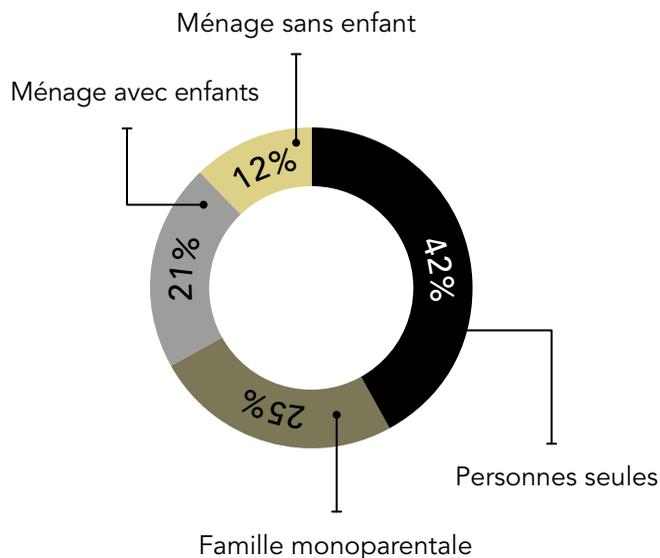
# La nécessité d'adapter l'offre de logement à la structure des ménages

Depuis de nombreuses années, la composition des ménages subit une forte évolution. Aujourd'hui les ménages de 2 personnes et moins sont majoritaires.

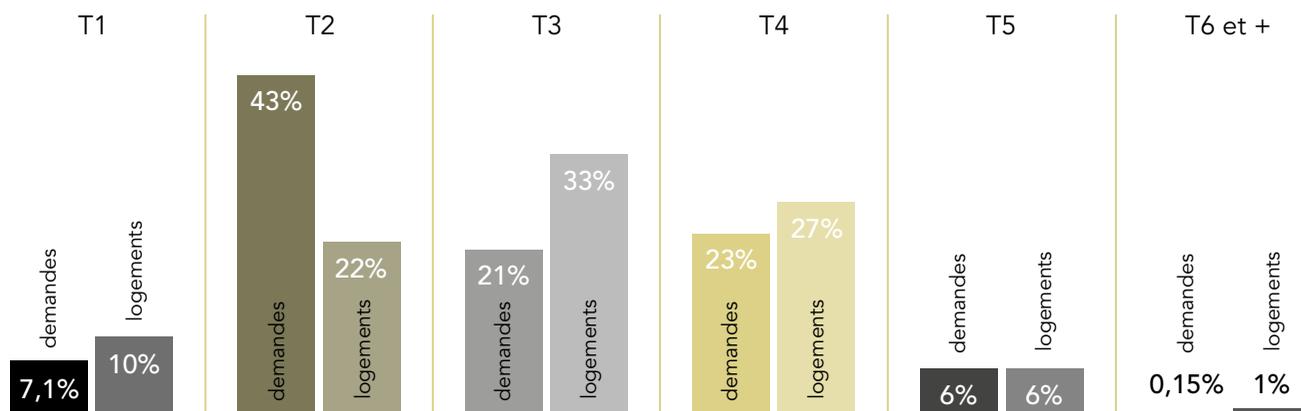
Par conséquent, une minorité de demandes concerne les grands logements (T3 ou plus grands) alors qu'une majorité des demandes concerne des petits logements (T2 ou plus petits).

D'où le choix de Cristal<sup>h</sup> de transformer 284 grands logements en 457 petits logements à Bellevue et dans les Hauts de Chambéry.

## Composition des ménages



## Une demande qui s'oriente vers les petits logements



### 9691 demandes pour 8594 logements

La demande de logement s'oriente à 51 % sur des petits logements T1 et T2 alors qu'ils ne représentent que 32 % du parc.

# HABITAT ADAPTÉ: CRISTAL<sup>h</sup> À L'ÉCOUTE DU TERRITOIRE

Cristal<sup>h</sup> met en place des programmes de logements adaptés à des besoins spécifiques.

**C'est le cas avec l'hébergement d'urgence.** En 2019, dans le cadre d'un partenariat avec l'association La Sasson, Cristal<sup>h</sup> a rénové la villa Henry-Pierre à Chambéry et mis à disposition 38 places supplémentaires d'hébergement d'urgence. Elle en assure également la gestion pour le compte de l'association savoyarde.

**C'est aussi le cas avec les étudiants.** Cristal<sup>h</sup> gère la résidence Sainte-Anne située à la Motte-Servolex, avec la création de 67 lits (16 studios et 25 logements de 2 chambres) destinés aux étudiants sportifs de haut niveau du Stade Olympique de Chambéry rugby et du lycée Reinach ski nordique.



« Nous avons eu une écoute attentive de la part de Cristal<sup>h</sup> qui a su s'adapter à nos contraintes. »

**Loïc Varnet,**  
directeur du CPO Cyclisme

## Savoir s'adapter aux contraintes

À la rentrée 2019, une quinzaine de cyclistes du Chambéry Performance Omnisport (CPO) a rejoint la résidence Sainte-Anne. Loïc Varnet, directeur du CPO Cyclisme, témoigne :

« Nous accompagnons les jeunes sportifs sur les plans médical, scolaire et unité de lieu, dont l'hébergement et la restauration. Outre le logement, nous avons plusieurs contraintes dans la recherche d'un lieu d'hébergement. Le poids étant un facteur de performance déterminant pour les cyclistes, nous recherchions une cuisine adaptée, familiale, avec une salle de restauration. Par ailleurs, le vélo est un matériel coûteux et nous devons disposer d'un local sécurisé pour les entretenir. Héberger ces tout jeunes adultes dans cette résidence rassure les familles et, même s'ils ont un emploi du temps très chargé, se retrouver avec d'autres sportifs de haut niveau est pour eux un atout. »

6

résidences pour  
**personnes  
handicapées**

4

résidences pour  
**saisonniers ou  
jeunes travailleurs**

5

résidences  
**d'hébergement  
d'urgence**

11

**Ehpad / Mapad**

10

résidences  
**étudiantes**

# LA CLAUSE D'INSERTION, UNE MESURE EN FAVEUR DE L'EMPLOI

En 2019



**8 114 h**

d'insertion  
professionnelle

**32**

bénéficiaires,  
(jeunes -25 ans et  
demandeurs d'emploi  
longue durée)

**Dans la plupart de ses marchés publics, Cristal<sup>h</sup> inclut une clause d'insertion.** Cette clause particulière impose à l'entreprise qui a remporté un marché d'embaucher des personnes en difficulté sociale et/ou professionnelle pour remplir sa mission.

Dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier de Bellevue à Chambéry, Cristal<sup>h</sup> réhabilite entièrement les 9 bâtiments de l'ancienne cité, soit 115 logements, dans le respect de l'architecture d'origine. Titulaire du marché de conception et de réalisation, Bouygues Bâtiment Sud-Est s'est engagé à réaliser 7 500 heures d'insertion sur toute la durée du chantier. L'entreprise a ainsi embauché et formé une personne en contrat de travail temporaire-insertion pour gérer les relations avec les locataires. Elle a également fait appel à l'entreprise d'insertion CATM à laquelle elle a confié les lots peinture et carrelage. *« Nous allons dépasser notre objectif en nombre d'heures d'insertion. C'est une clause très positive qui apporte de la diversité sur les chantiers. Elle témoigne de l'ancrage local de Cristal<sup>h</sup>, de son rôle important d'acteur social dans la ville »* indique Marc Lavoye de Bouygues Bâtiment Sud-Est.

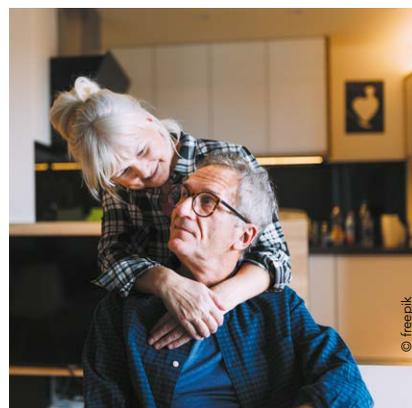
## UNE PRÉSENCE ACTIVE AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES

Cristal<sup>h</sup> expérimente une nouvelle forme de logement intergénérationnel. En partenariat avec la Régie Coup de Pouce, elle met à disposition de deux étudiants un T3 en colocation au sein de la résidence François Boyer, secteur du Biollay à Chambéry, où habitent des personnes âgées isolées de plus de 65 ans.

Dans leur montée, les jeunes assurent une présence active, prennent des nouvelles, rendent de menus services, organisent des temps de rencontre au profit des 15 personnes âgées.

En contrepartie, Cristal<sup>h</sup> prend en charge le loyer résiduel après calcul de l'APL.

La Régie équipe le logement, assure le recrutement et le suivi des jeunes.



## En chiffres



# 51

copropriétés administrées  
comprenant **1 200 lots, logements, commerces et bureaux**

# 22

copropriétés à prendre  
en gestion en 2020

## SYNDIC: UNE ACTIVITÉ EN DÉVELOPPEMENT

Engagée dans la vente HLM d'une partie de son patrimoine pour financer des constructions neuves, Cristal<sup>h</sup> a créé le pôle Cristal syndic il y a un peu plus de trois ans. Yannick Galmiche en est le responsable.

## VENTE DE LOGEMENTS HLM: C'EST GAGNANT-GAGNANT!

Depuis 2016, Cristal<sup>h</sup> vend certains de ses logements aux locataires dans le cadre d'un parcours résidentiel accompagné et parfaitement sécurisé.



Les conditions d'achat constituent une opportunité pour les locataires: un prix inférieur au prix du marché, des garanties de rachat et de relogement en cas de difficulté de paiement, une aide pour les démarches de financement et la possibilité d'un prêt à 0 % sur une partie de l'achat.

En 2019

—



# 41

**logements  
HLM vendus**

# Notre engagement de proximité pour la qualité de service

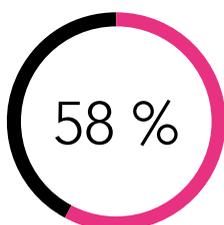
---

Cristal<sup>h</sup> développe une relation de proximité et de confiance avec les locataires, veille à leur bien-être, soigne la qualité de ses logements. À l'écoute des demandes, Cristal<sup>h</sup> développe de nouveaux services et tient compte de l'expertise d'usage des locataires dans chaque opération de réhabilitation qu'elle cherche à adapter.

En 2019

## 2 agences

de proximité dans nos quartiers historiques



des effectifs de l'entreprise au contact direct des locataires

40 locataires / jour accueillis en agence



180 appels téléphoniques / jour



## À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES



Un service relations clients (SRC) a été mis en place début 2019 pour mieux répondre aux sollicitations des locataires. Problème de chauffage ou de voisinage, fuite d'eau ou ménage dans les parties communes : c'est aujourd'hui une équipe formée qui centralise et prend en charge, par téléphone ou en agence, toutes les demandes des locataires.

Préparée en 2018 et lancée en 2019, cette nouvelle organisation a permis notamment de professionnaliser une équipe de 10 assistantes de relation client et de mettre en place la « traçabilité » des demandes et des réponses apportées. Traitée directement ou transmise à l'intervenant compétent, chaque demande est prise en compte et tracée jusqu'à sa résolution.

Réparties dans les deux agences de proximité, les assistantes relation client assurent l'accueil physique des locataires, traitent les sollicitations par mail et prennent en charge les appels. Une manière pour Cristal Habitat de réduire au minimum les désagréments de l'attente au téléphone. Autre innovation appréciée des locataires : les alertes mails ou sms en cas d'incident dans un immeuble, comme une panne d'ascenseur ou d'eau chaude.

Cristal Habitat va continuer à améliorer son service pour l'obtention du label Qualibail en 2021.

# DES LOGEMENTS REMIS EN ÉTAT AVANT RELOCATION

Électriciens, menuisiers, plombiers : trois corps de métiers réunis au sein de la régie de travaux interviennent pour la remise en état des logements vacants avant relocation.

**Objectif:** permettre au locataire d'entrer dans un logement propre et en bon état. Priorité à la qualité!



Une équipe de

**18**

électriciens,  
menuisiers, plombiers



**60**

logements traités  
par mois

# VEILLER AU BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES

Chantal Vlaeminck est agent de résidence depuis 15 ans à Saint-Baldoph. Sa mission : veiller au bien-être, au bien vivre et à la sécurité de 180 locataires. Au quotidien, elle assure une partie du nettoyage des 13 montées dont elle a la charge, une veille technique, une petite maintenance et... beaucoup de relationnel. Pour que chacun se sente bien dans son immeuble.



Chaque semaine

—  
Nettoyage :

**31 200**

marches

**13 000 m<sup>2</sup>**

de sols

**3 900 m<sup>2</sup>**

de vitres

**100**

lampes changées

# CRISTAL<sup>h</sup> IMMOBILIER D'ENTREPRISE RÉPOND AUX BESOINS DES PROFESSIONNELLS DE SANTÉ

Parce que les commerces et les services sont indispensables à la vie du centre-ville historique et des quartiers, Cristal<sup>h</sup> Immobilier d'Entreprise pilote les projets de développement des commerces de proximité et des services et aide à leur installation. Ce fut le cas de la Maison médicale François Boyer. Ouverte en 2017 pour répondre aux besoins des habitants du quartier du Biollay à Chambéry et de Jacob-Bellecombette, elle a accueilli un 3<sup>e</sup> médecin en septembre 2019, portant à 9 le nombre de professionnels de santé exerçant dans l'ancienne résidence de retraite transformée. 285 m<sup>2</sup> de locaux médicaux et d'espaces partagés, salles d'attente, salle de détente, secrétariat ont été aménagés en tenant compte des besoins de chacun.



« J'ai toujours eu ce rêve d'exercer en association avec d'autres professionnels de santé. L'ouverture de la Maison médicale a été une opportunité, avec un lieu central, accessible, y compris aux personnes handicapées, grand et bien équipé. Nous avons travaillé en amont avec Cristal<sup>h</sup>, avec l'architecte aussi, à l'écoute de nos besoins. Nous demandions par exemple d'avoir des bureaux bien isolés pour une plus grande discrétion, des locaux propres : tout a été très bien fait. La Maison médicale est un équipement important du quartier, elle participe à la vie quotidienne des habitants et permet l'accès aux soins du plus grand nombre. Je suis contente d'exercer ici. »

**Dr Chevalier, médecin**

# DES LOGEMENTS ADAPTÉS POUR MIEUX VIEILLIR CHEZ SOI

+ de 65 ans —

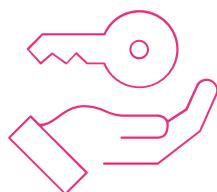


**1/4**  
des locataires  
**10%**  
des demandes  
de logement



**14**  
logements  
ont été  
adaptés à  
la demande  
des locataires

en 2019 —



**64**  
logements  
avec le label  
HSS livrés

Avec le vieillissement de la population, l'enjeu du « bien vieillir » dans son logement est crucial. Cristal<sup>h</sup> agit pour permettre aux séniors de rester autonomes le plus longtemps possible en proposant des logements adaptés.

Grâce à l'association Delphis, Cristal<sup>h</sup> Habitat s'appuie sur un référentiel national pour proposer des logements labellisés Habitat Senior Services (HSS): abords et parties communes adaptés et sans obstacle, logements confortables et sécurisés, commerces et services à proximité, mixité générationnelle favorisée.

120 logements sont aujourd'hui labellisés à Vinimes, au Covet et dans les hauts de Chambéry et la démarche se poursuit. Si l'environnement de services s'y prête, tout programme neuf, toute opération de réhabilitation doit prévoir des logements adaptés aux séniors avec des objectifs très clairs: production de 100 logements par an dans le cadre d'opérations de réhabilitation lourde, soit 1 000 logements adaptés à l'horizon 2029. Par ailleurs, chaque programme neuf doit comprendre 15 % de logements adaptés. Une manière d'accompagner l'évolution de notre société.



# LA CONCERTATION DANS L'ADN DE CRISTAL HABITAT



**73%**

des locataires  
ont voté pour  
la réhabilitation  
des tours  
du Mâconnais

**35**

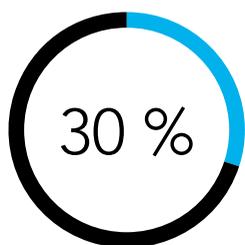
**concertations**  
avec les locataires  
pour définir  
les projets  
de réhabilitation

L'expertise d'usage des locataires est précieuse dans toutes les opérations de réhabilitation. Cristal<sup>h</sup> Développement associe étroitement les habitants à la programmation des travaux au démarrage de chaque projet, à l'exemple des immeubles la Dent de l'Ours et le Crêt de l'Aigle, rue du Mâconnais, à Chambéry. Après un diagnostic complet des 199 logements, un questionnaire social a permis de recueillir les attentes de 145 foyers, à la fois

sur l'amélioration des logements, les parties communes et les espaces extérieurs. Les résultats de l'enquête et un premier programme de travaux ont été présentés en réunion. Une majorité de locataires s'est déclarée favorable à la réhabilitation, tout en exprimant des attentes concrètes, en particulier en termes d'isolation et de chauffage, de nuisances sonores et de voisinage, de propreté et de tranquillité.

La concertation s'est poursuivie plusieurs mois, avec l'ajustement du programme prévisionnel tenant compte des retours des habitants, de la consultation du Conseil de Concertation Locative (CCL), de la mise au point et de la présentation du projet définitif aux locataires... La démarche, réalisée en 2019, s'est achevée par un vote des locataires en faveur de la réhabilitation des deux immeubles et de la hausse de loyer nécessaire au financement de l'opération.

# Notre activité en chiffres clés



des logements  
locatifs privés  
et sociaux de Grand  
Chambéry



**8 628**  
logements  
familiaux

**36**  
résidences  
spécialisées

pour personnes âgées,  
jeunes travailleurs,  
étudiants

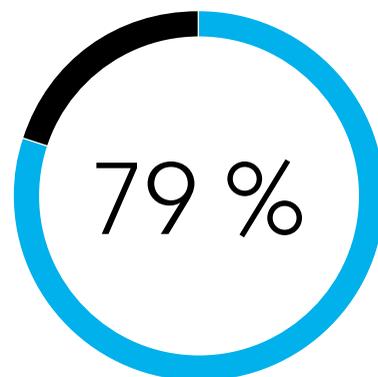
Présent dans



de Grand Chambéry

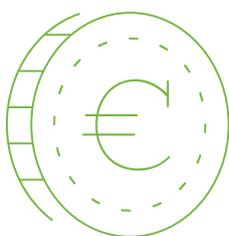


**3 927**  
parkings/garages



des locataires prêts  
à recommander  
nos services\*

(\*) selon une enquête de satisfaction  
réalisée en juin 2020 sur un échantillon  
représentatif de 1 297 locataires



**42,5 M€**

investis en **2019**



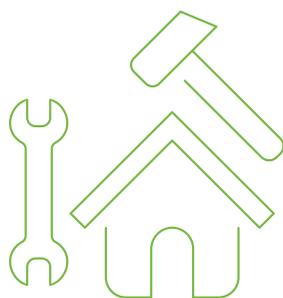
**35,3 M€**

pour la réhabilitation  
et le développement  
du patrimoine locatif



**7,2 M€**

pour la promotion



**424**

logements rénovés



dont

**107**

en réhabilitation  
thermique

**216**

logements neufs  
livrés en 2019



dont

**16**

destinés  
à l'accèsion sociale

**2019**

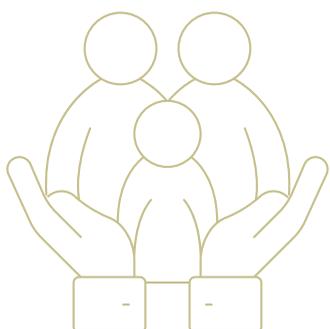


**44**

logements neufs  
vendus  
**dont 8 en PSLA**

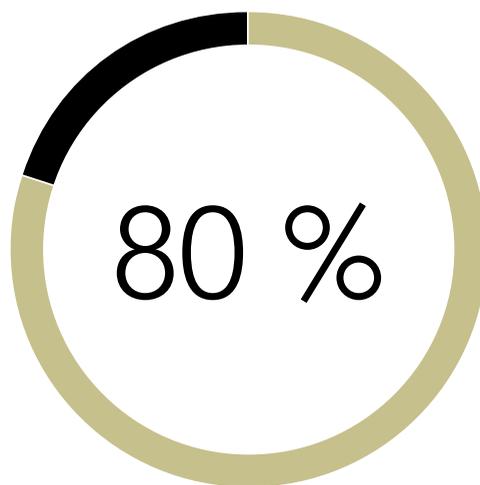
---

**2019**



**41**

**ventes HLM**



des ventes HLM  
faites aux occupants

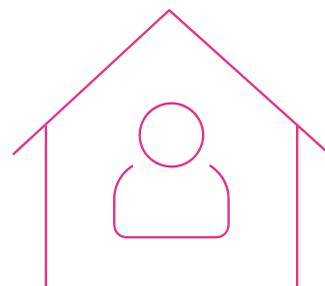
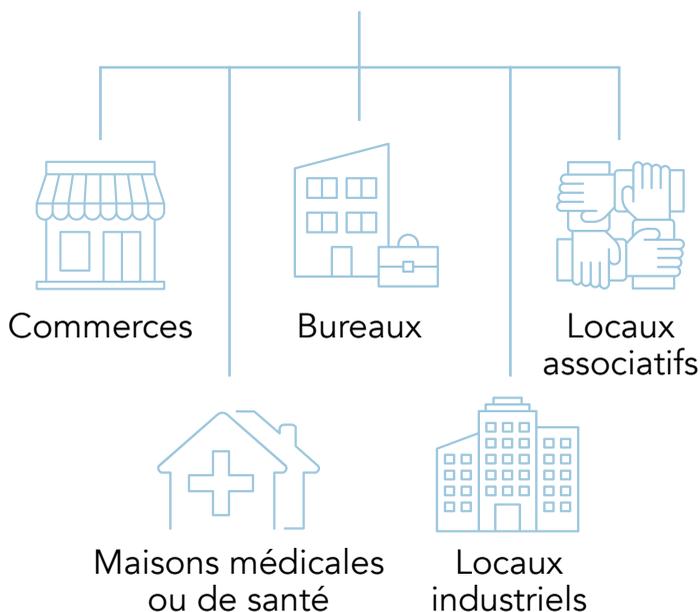


**235**  
locaux  
professionnels



**2,7 M€**  
de chiffre d'affaires

**57 190 m<sup>2</sup>**



**35**  
copropriétés  
en gestion  
**représentant**  
**753 lots**



**Cristal<sup>h</sup>**  
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS





**Cristal**<sup>h</sup>  
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS



Direction de la communication  
1 place du forum  
73 000 Chambéry

—  
04 79 71 99 93

—  
[Direction\\_communication@cristal-habitat.fr](mailto:Direction_communication@cristal-habitat.fr)

Au service de chacun<sup>h</sup>  
pour le bénéfice de tous