



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

# Orientations stratégiques<sup>h</sup> & Objectifs à 10 ans **2019-2028**

# Notre situation à la fin 2018



30% des logements locatifs privés et sociaux de Grand Chambéry



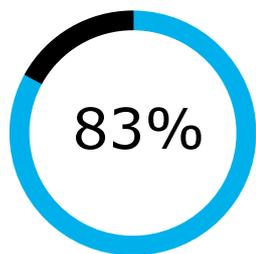
2/3 du parc social de grand chambéry



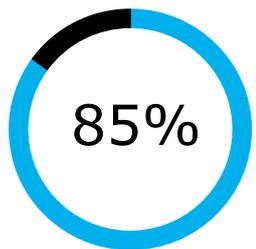
présence dans **19 communes** de l'agglomération

**UNE CAPACITÉ  
D'INVESTISSEMENT DE LONG TERME**  
pour le développement du territoire

**UNE CAPACITÉ  
D'INTERVENTION GLOBALE**  
dans tous les domaines de l'immobilier  
et de l'aménagement



83% des locataires satisfaits de Cristal<sup>h\*</sup>



85% des locataires prêts à recommander nos services

\* Extrait de l'enquête de satisfaction 2017 réalisée par un organisme indépendant auprès d'un échantillon représentatif de 1 283 locataires choisis selon la méthode des quotas.

## Cristal<sup>h</sup> en quelques chiffres...



**8 671**  
logements familiaux



**236**  
locaux professionnels



**3 747**  
garages et parkings

**1 797**  
équivalents logements  
en résidences spécialisées



5 EHPAD  
7 foyers pour personnes âgées  
10 résidences étudiantes  
1 MAPAD  
4 hébergements d'urgence  
7 foyers spécialisés (APEI)  
1 foyer jeunes travailleurs

**34%**  
des locataires ont plus de 60 ans

**61,2%**  
des demandes de logements pour des T1 ou T2

**20%**  
de familles monoparentales

**41%**  
de personnes seules

**41%**  
de grands logements T4 et plus

## Des loyers attractifs

**349 €/mois**  
de loyer moyen d'un T3 hors charge

**50%**  
de bénéficiaires d'APL

**53%**  
des loyers pratiqués inférieurs au plafond PLAI

des loyers pratiqués inférieurs en moyenne de **8,6%** au loyer plafond conventionnel

# UN PROJET D'ENTREPRISE AU SERVICE DU TERRITOIRE ET DE SES HABITANTS

L'organisation des sociétés HLM de développement et des gestions des logements locatifs sociaux change avec la Loi ELAN qui accélère le mouvement de regroupement des sociétés voir de concentration dans de grands groupes nationaux et de loi de finance 2019 qui a amputée les recettes de loyer du secteur de 8% pour permettre à l'Etat de faire 1,5 M d'euros d'économie, ce secteur d'activité est soumis à des contraintes fortes.

Face à un mouvement d'éloignement des sociétés d'HLM de leur territoire d'intervention

et de standardisation/rationalisation économique de la production et de la gestion des logements, Cristal<sup>h</sup>, SEM locale, avec ses deux actionnaires principaux Grand Chambéry et la Ville de Chambéry, ont fait le choix du développement local et de l'ancrage territorial.

Dans le prolongement de son projet d'entreprise adopté fin 2015, Cristal<sup>h</sup> fait preuve d'innovation et d'agilité pour confirmer et renforcer son engagement au service des collectivités et de leurs habitants.

Il se décline en 6 axes majeurs :

## Adapter et élargir son offre de logements pour tous,

depuis l'insertion par le logement en partenariat avec les acteurs locaux de l'insertion sociale, jusqu'à l'accession à la propriété dans le neuf et dans l'ancien en passant par le locatif intermédiaire au sein d'ensembles immobiliers mixtes, nous voulons promouvoir les itinéraires résidentiels.

## Associer "habitat et développement économique",

locaux commerciaux et de services pour des coeurs de bourg et des quartiers de ville vivants et supports d'attractivité.

## Contribuer au "Bien Vieillir"

dans son appartement, dans son immeuble et son quartier par l'adaptation d'une partie des logements anciens et des logements neufs.

## Être moteur du renouvellement urbain

du coeur de ville historique, des centres bourgs et des grands quartiers d'habitat social de Chambéry, pour promouvoir une densité urbaine maîtrisée et confortable.

## Contribuer à la Transition Ecologique

et à l'exigence environnementale du territoire par la sobriété et la responsabilité énergétique et par le développement des énergies renouvelables.

## Être inscrit dans le développement local des métiers du bâtiment en partenariat avec les fédérations et syndicats de professionnels.

AVEC UN PROGRAMME DE **500 M €** D'INVESTISSEMENT EN 10 ANS

# RELANCER LA CONSTRUCTION NEUVE EN LOCATIF ET EN ACCESSION

## LES OBJECTIFS 2019 - 2028

**1 400** logements locatifs sociaux

**243 M€** à investir pour la construction neuve et les acquisitions-améliorations

**460** logements en accession sociale et abordable

## Une production locale au service de la politique de l'habitat du territoire avec trois priorités :

### PRIORITÉ 1

1ère couronne, pour une offre locative bien insérée dans des opérations mixtes avec accession, commerces et services.

### PRIORITÉ 2

Chambéry pour le renouvellement urbain et pour l'accession

### PRIORITÉ 3

Les 2ème et 3ème couronnes, pour le renforcement des chefs-lieux avec des opérations mixtes.



#### LES COMMUNES RURALES DE 3<sup>ème</sup> COURONNE

- Des petites communes
- Un développement raisonné
- La volonté de contribuer à l'effort communautaire

#### LES COMMUNES DE 2<sup>ème</sup> COURONNE

- Des projets de développement, de reconquête des centres
- Des différences parfois entre haut et bas des communes

#### LES COMMUNES URBAINES DE 1<sup>ère</sup> COURONNE

- D'importants projets de développement
- Proximité et facilité d'accès à la ville centre

#### LA VILLE CENTRE

- Des différences entre les quartiers politiques de la ville, quartiers résidentiels
- D'importants projets de renouvellement et de développement

Être opérateur immobilier « global » par le développement d'opérations qui combinent locatif, accession et locaux de commerces et de services.

Être opérateur de renouvellement urbain.

Renforcer les partenariats avec les Maires de l'agglomération et les acteurs du BTP et de l'immobilier.

Être l'interlocuteur principal d'Action Logement dans le bassin chambérien.

# RÉINVESTIR DANS NOTRE PATRIMOINE POUR L'AMÉLIORER ET L'ADAPTER AUX BESOINS DE NOS LOCATAIRES ET DES DEMANDEURS

## Adapter le patrimoine

# 179 M€

réinvestis en **10 ans** dans nos immeubles pour :

- La maintenance renforcée pour 1 100 logements
- Des réhabilitations lourdes pour 3 300 logements

## Économie d'énergie escomptée à l'issue des travaux :

# 12.5 GWh 30%

soit l'équivalent de la consommation électrique moyenne annuelle d'une ville de

# 3 400

personnes

de réduction des consommations sur les bâtiments réhabilités

# 15%

de réduction des consommations globales

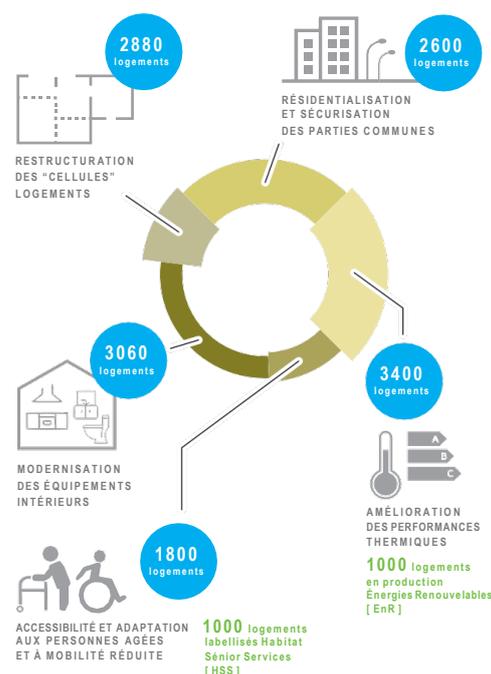
## PARTICIPER AUX PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN NPRU

Partenaire de Grand Chambéry et de la Ville de Chambéry pour la réalisation de projets de quartier : Bellevue, Biollay, Hauts de Chambéry

Compte tenu de l'enjeu patrimonial que représentent ces opérations de renouvellement urbain pour son avenir, Cristal<sup>h</sup> s'implique dans le pilotage et la mise en œuvre de ses projets aux côtés des collectivités et de l'État.

Cristal<sup>h</sup> prend comme une opportunité et une chance pour l'avenir et l'attractivité de son patrimoine que de participer étroitement aux projets de renouvellement urbains.

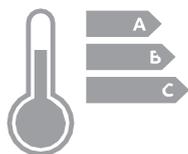
## Les 5 priorités pour les réhabilitations



### Une approche innovante :

- Vente suite à une réhabilitation
- Reconversion des grands logements en logements plus adaptés aux besoins d'aujourd'hui.
- Création de logements par extension ou surélévation.

# LE ZOOM SUR



## Amélioration des performances thermiques

Les travaux d'isolation extérieure, de menuiserie et de chauffage répondent à un double enjeu environnemental, de diminution des émissions de GES, et social, de réduction des charges des locataires.



## L'objectif en 10 ans

DPE  $\leq$  C pour **100%** des logements  
**2 880** logements dans  
**46** immeubles et groupes d'immeubles



## Accessibilité et adaptation aux personnes âgées et à mobilité réduite

À ce jour, **23%** des locataires ont plus de 65 ans et la part des personnes âgées continue d'augmenter.

Favoriser l'autonomie des personnes âgées le plus longtemps possible dans leur logement est d'intérêt général.

### Cela implique :

- **Une adaptation des logements et des parties communes** pour plus de sécurité, de confort et d'accessibilité.
- **Une offre de services personnalisés** pour faciliter le quotidien avec un interlocuteur à disposition.



## L'objectif

**LABELLISATION HABITAT SÉNIOR SERVICES HSS DE L'ENTREPRISE À L'HORIZON 2019**



- Intégration systématique de logements adaptés dans les constructions neuves, si l'environnement s'y prête (proximité de services et commerces).
- Adaptation lors des opérations de réhabilitation lourdes.
- Demandes motivées des locataires.

**1 000**

**LOGEMENTS LABELISÉS HSS D'ICI 2028**



Réhabilitation de 243 logements  
"Le Creux du Loup"  
les Hauts-de-Chambéry



Résidence "L'Avant Scène"  
Chambéry centre

# ÊTRE ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE DE GRAND CHAMBÉRY

## Être un opérateur immobilier "global"

Développement Exploitation / reconversion du pôle Est de la Cassine de Rubanox



## Partenaire du Coeur de Ville pour la redynamisation commerciale et la mise en valeur du patrimoine



## Être moteur du renouvellement urbain

Réhabilitation du secteur de Bellevue



## Être le partenaire immobilier des gestionnaires de résidences spécialisées

EHPAD de Bissy



## Être acteur du développement économique aux côtés des élus

Magirus  
Camiva



Les Massettes  
en SCI avec la SAS



Corolle Centre Alzheimer



# ADAPTER NOS SERVICES AUX LOCATAIRES, AUX DEMANDEURS ET AU TERRITOIRE

## LA QUALITÉ DE SERVICE POUR FIDÉLISER NOS LOCATAIRES ET LES ACCOMPAGNER DANS LEUR PARCOURS RÉSIDENTIEL



### ENCOURAGER ET ACCOMPAGNER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

---

Vente aux locataires de **470** logements existants  
**470** logements en accession abordable, sociale  
et en PLSA

### HABITAT SÉNIOR SERVICES

---

Des services adaptés aux personnes âgées  
autonomes

Désignation d'un interlocuteur privilégié

Mise en place d'un réseau de partenaires spé-  
cialisés



### AMÉLIORER NOTRE RELATION AVEC LES LOCATAIRES

---

Améliorer la qualité et la traçabilité de nos réponses  
aux sollicitations

Adapter nos services aux horaires et modes de  
communication des locataires

Mesurer la satisfaction client

### CONFORTER NOTRE PRÉSENCE DE PROXIMITÉ

---

**2** agences de proximité

**12** points d'accueil

**90** salariés spécialisés sur le terrain

De nouveaux outils numériques connectés  
pour favoriser les interventions au contact  
des locataires



### DÉVELOPPER LES RÉSEAUX D'ACTEURS DE LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

---

Poursuivre la coopération avec les autres interve-  
nants de proximité notamment en QPV\* dans les  
domaines de la prévention/sécurité, la propreté et  
l'entretien des abords, l'enlèvement des déchets et  
encombrants

Lutter contre l'isolement dans le cadre de la GUP et  
le CLSPD

\* Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville

### PRÉVENIR ET TRAITER LES DÉFAUTS DE PAIEMENT

---

Maintenir un dialogue avec les personnes en difficulté

Aider nos locataires dans l'accès à tous leurs droits  
sociaux

Prévenir les situations inextricables  
ou de « non retour »

Adapter des solutions pour les ménages en grande  
difficulté avec nos partenaires de l'action sociale

# RENFORCER NOTRE ATTRACTIVITÉ, ÉLARGIR L'ACCUEIL À DE NOUVEAUX DEMANDEURS ET ATTRIBUER PLUS VITE NOS LOGEMENTS

## POURSUIVRE LA BAISSÉ DE LA VACANCE COMMERCIALE

### Répondre aux besoins en logement de tous et aux objectifs

— de diversité d'occupation sociale —

#### par une approche pragmatique et partagée avec Grand Chambéry, les Maires et l'État

- Être un acteur central aux côtés de Grand Chambéry et de l'État dans la mise en place du cadre des priorités d'attribution au sein de la Conférence Intercommunale.
- Clarifier les rôles respectifs dans l'accueil des demandeurs, l'enregistrement au SNE et l'information des demandeurs au sein d'un dispositif simple et lisible.

### Renforcer l'attractivité

— de nos immeubles et de nos logis —

- Ajuster le "couple" travaux de remise en état des logements et niveau de loyer dans les situations de faible attractivité.
- Prendre appui sur la relance du développement et du réinvestissement sur le patrimoine pour mettre en valeur les qualités de nos logements.
- Développer la mise en valeur urbaine et immobilière pour les groupes et quartiers moins attractifs.

### Attribuer

— plus vite nos logements —

- Optimiser la coopération interne entre la libération du logement, la remise en état et la relocation.
- Optimiser les remises en état de logements en améliorant les coopérations avec les entreprises sous contrat et la régie de travaux.
- Développer les partenariats avec les réservataires et Action Logement.

### Élargir l'accueil

— à de nouveaux demandeurs —

- S'appuyer sur les nouvelles technologies pour présenter nos offres de logements en locatif et accession pour toucher l'ensemble du panel de ménages éligibles et garantir la diversité d'occupation sociale en particulier vers les jeunes en accès à l'emploi et les seniors.
- Développer la prospection et la relation commerciale par des formations.

# UNE RESPONSABILITÉ GLOBALE D'ENTREPRISE PUBLIQUE LOCALE

## NOTRE RESPONSABILITÉ <sup>h</sup>

### Sociale

Avec 2/3 de l'offre locative sociale de l'agglomération et près de 30 % du parc locatif de Grand Chambéry, nous sommes de fait la première clef d'accès au logement des nouveaux ménages.

Cette responsabilité est d'autant plus marquée qu'avec des loyers inférieurs à 5.42 euros/m<sup>2</sup>/mois pour plus de 2/3 de notre patrimoine, notre offre locative s'adresse au plus grand nombre.

### Économique

Avec 500 M€ d'investissement sur 10 ans, nous sommes au premier rang des donneurs d'ordre du bassin chambérien dans le secteur du bâtiment.

Cette responsabilité se traduit vis à vis de la filière locale du bâtiment et en engagement pour l'insertion par l'économique avec les clauses d'insertion dans nos marchés, l'accès à l'emploi dans nos entreprises et nos nombreux partenariats locaux.

### Urbaine

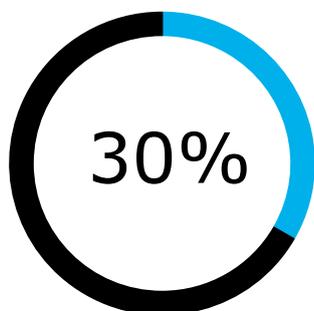
Acteur principal des "Quartiers Prioritaires de Politique de la Ville" de Bellevue, du Biollay et des Hauts de Chambéry, le renouvellement urbain et architectural de ces sites dépend de notre capacité à réinvestir, mais aussi à nouer des coopérations pluridisciplinaires et inter-services pour la conduite d'actions de proximité, de prévention et sécurité, de propreté et d'entretien ou encore du vivre ensemble.

### Environnementale et d'innovation

L'importance de notre patrimoine et sa diversité nous donnent une responsabilité de recherche et d'expérimentation de solutions techniques, économiques et sociales pour le service des locataires et du territoire :

- La mesure des consommations énergétiques pour une amélioration ciblée du patrimoine et un dialogue responsable avec les locataires sur les consommations d'énergie
- Le développement des énergies renouvelables et notamment le solaire en partenariat avec l'INES

# **Notre activité en chiffres clés en 2019**



des logements  
locatifs privés  
et sociaux de Grand  
Chambéry



**8 628**  
logements  
familiaux

**36**

**résidences  
spécialisées**

pour personnes âgées,  
jeunes travailleurs,  
étudiants

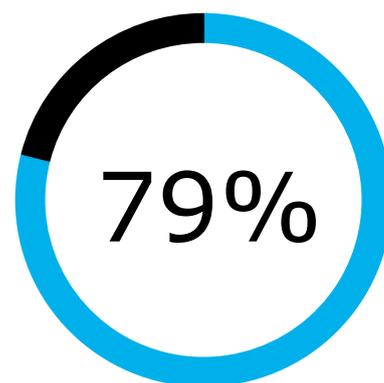
Présent dans



**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



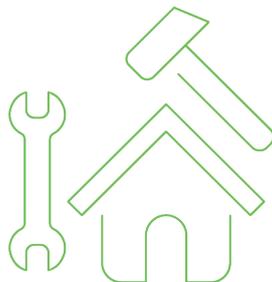
**42,5 M€**  
investis en **2019**



**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



dont  
**16**  
destinés  
à l'accèsion sociale

**2019**



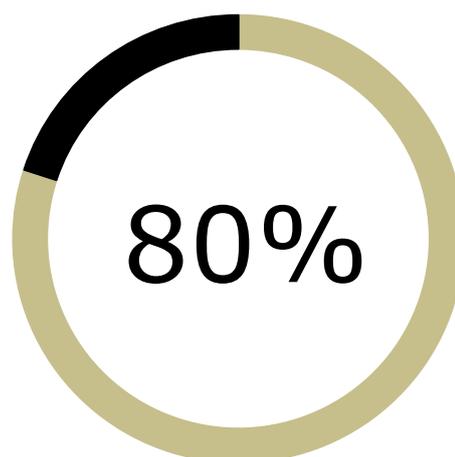
**44**  
logements neufs  
vendus  
**dont 8 en PSLA**

---

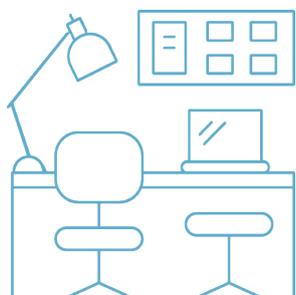
**2019**



**41**  
ventes HLM



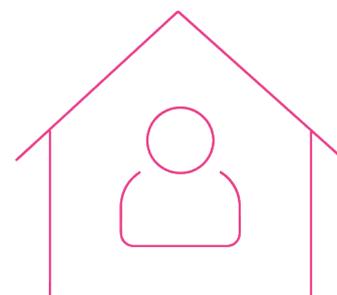
des ventes HLM  
faites aux occupants



**235**  
locaux  
professionnels

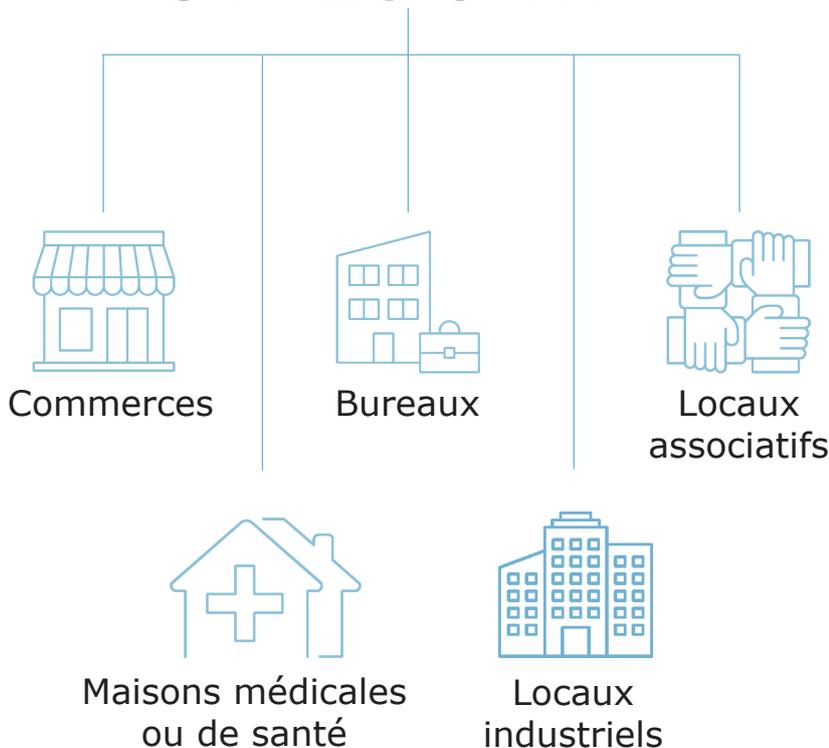


**2,7 M€**  
de chiffre d'affaires



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

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





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   
pour le bénéfice de tous

