



Cristal^h
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS



Rapport d'activité ^h **2020**

Rapport d'activité

2020

Sommaire

Introduction — 04

Partie 1 — 07

Notre part au développement local

Partie 2 — 13

Notre responsabilité environnementale

Partie 3 — 19

Notre accompagnement des parcours résidentiels et actions d'insertion sociale

Partie 4 — 25

Notre engagement de proximité pour la qualité de service

Partie 5 — 31

Notre activité en chiffres

Introduction

Notre responsabilité en matière de solidarité, de diversité et d'insertion sociale



Après le renouvellement du Conseil d'Administration consécutif aux élections municipales, la vocation de Cristal^h à être le relais opérationnel de la politique locale de l'habitat s'affirme. Avec six maires de l'Agglomération présents au Conseil d'Administration, son ancrage au service des politiques d'aménagement et d'habitat des communes se renforce.

Son patrimoine, qui représente près d'un tiers de toute l'offre locative du territoire, et sa capacité de développement en production neuve et en renouvellement urbain, confèrent à Cristal^h une grande responsabilité en matière de solidarité, d'insertion sociale grâce au logement et de diversité sociale par quartier et par commune.

Dans ce sens, de nouvelles impulsions ont été données à Cristal^h qui viennent compléter le projet stratégique de l'entreprise publique locale :

- L'adaptation de la programmation PLAi/PLUS/PLS des opérations nouvelles en fonction de l'offre locative du quartier ou de la commune permettra d'élargir la gamme des loyers partout dans le territoire,
- La création d'un Organisme de Foncier Solidaire permettra de compléter encore les possibilités d'accéder à la propriété pour les ménages de classes modestes et moyennes,
- L'accélération des réhabilitations, et notamment de la performance énergétique, avec les aides du plan de relance,
- L'engagement pour la qualité de service vers une certification Qualibail.

Autant de perspectives qui donneront du sens à l'engagement de l'entreprise publique locale.

Par ailleurs, touché comme tous par le Covid-19, Cristal^h a poursuivi avec ses partenaires maîtres d'œuvre, bureaux d'étude, bureaux de contrôle, OPC, CSPS et surtout les entreprises de construction, la réalisation de logements neufs et la rénovation de son patrimoine. Au premier rang des donneurs d'ordre du bassin chambérien dans le secteur du bâtiment, l'entreprise a participé au soutien de l'économie locale pendant cette période difficile.

Toute la « chaîne de production », depuis les collaborateurs jusqu'aux ouvriers sur les chantiers, a su s'adapter aux protocoles sanitaires et aux arrêts liés à la maladie.

Merci à toutes et à tous pour avoir su faire « vivre » les immeubles et les chantiers malgré cette crise sans précédent. Les services publics locaux et nationaux, les concessionnaires et tous nos prestataires ont, eux aussi, fait face pour permettre le déroulement des opérations et la gestion quotidienne du patrimoine.

Enfin, les locataires ont eux-mêmes fait preuve d'une grande résilience : le maintien du lien a été rendu possible par une adaptation de nos services en interne, avec des règles sanitaires protégeant nos salariés et le public. Grâce à cela, la gestion quotidienne des immeubles et des quartiers avec nos partenaires de proximité, comme Régie+ et Régie Coup de Pouce, a été préservée.

Thierry Repentin,
Président de Cristal^h

Notre modèle d'entreprise publique locale sort renforcé de l'épreuve de la COVID 19



C'est la deuxième année que nous publions cette formule de rapport d'activité. C'est une nouvelle manière de partager avec vous la diversité de nos activités et les résultats qu'elles permettent d'atteindre au service du territoire, de ses habitants et de leurs représentants élus. Que ce soit en matière d'insertion sociale par le logement et par l'économie, comme support au développement du territoire et de son tissu économique, en participation à la transition environnementale et comme partenaire des collectivités pour leur aménagement, nous donnons du sens à notre travail quotidien et nous cherchons à mesurer nos résultats par des indicateurs. Nous avons affiné encore cet exercice en nous inspirant de la grille d'évaluation de la « Responsabilité Sociale et Environnementale » mise au point par Delphis pour ses adhérents. A travers cet « exercice » exigeant que nous allons poursuivre en 2021, nous cherchons à mettre en perspective l'engagement de tous nos salariés au service de l'intérêt général.

Bien sûr nos multiples activités ne sont possibles que grâce à tous nos partenaires :

- de l'immobilier et de la construction avec lesquels nous nous sommes « serré les coudes » pour traverser la crise et faire avancer nos opérations,
- de la gestion quotidienne et de l'insertion avec qui nous avons su, non seulement assurer une continuité du service, mais au-delà, porter une attention renforcée aux plus fragiles et aux plus isolés pendant les mois de confinement.

Notre « modèle » d'entreprise publique locale sort renforcé de cette épreuve.

Je tiens à remercier tous les salariés et tous nos partenaires pour la capacité d'adaptation et l'esprit de solidarité dont ils ont fait preuve tout au long de cette année 2020 qui restera dans les annales comme l'une des plus éprouvantes et difficiles.

Nicolas Gigot,
Directeur Général de Cristal^h

Cristal^h 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

Cristal^h poursuit le renouvellement urbain dans les centres-villes et dans les quartiers, la livraison de logements neufs et la rénovation de son patrimoine. Au premier rang des donneurs d'ordre du bassin chambérien dans le secteur du bâtiment, l'entreprise a participé au soutien de l'économie locale pendant cette période difficile.

CRISTAL^H POURSUIT LE DÉVELOPPEMENT DE SON PATRIMOINE



En 2020, 2 programmes neufs ont été livrés : l'Auréus, avec 48 logements à Chambéry, et *Les Jardins d'Eole* avec 18 logements à Vérel-Pragondran. Point commun entre les deux programmes : une partie des logements est dédiée à la location à loyer modéré et l'autre à l'accession sociale à la propriété.

Par ailleurs, **4 bâtiments de Bellevue « Cœur de Cité »** ont été entièrement restructurés avec 51 logements livrés en 2020 qui ont pu accueillir de nouveaux locataires et certains anciens locataires qui ont patienté plusieurs mois pour réintégrer un logement remis à neuf.

126

logements neufs
et restructurés livrés
en 2020



Devenir propriétaire, je pensais que c'était impossible !

La résidence L'Auréus, aux Portes de Mérande, regroupe 28 appartements en location et 20 en accession à la propriété. Une primo-accédante témoigne.

« J'étais locataire depuis plus de vingt ans. Je rêvais de devenir propriétaire mais je pensais que ce serait impossible, pour des raisons financières. Je voulais du neuf, proche du centre de Chambéry, de la clarté et une vue sur les montagnes. J'ai tout ça ! Cristal^h a levé mes inquiétudes de primo-accédante en toute simplicité. J'ai maintenant un appartement de 50 m² situé au 5^{ème} étage et prolongé par une terrasse, avec des matériaux de bonne qualité et une isolation performante. »

LE PARC À FOURRAGE SOIGNE SON RAPPORT AVEC L'ESPACE PUBLIC

Une étape-clé de la vie de cette résidence a été franchie à l'été 2020. Le confort d'usage des locataires est amélioré avec des jardins privatifs et des espaces de stationnement résidentiels attribués, clairement délimités et séparés de l'espace public, grâce notamment à l'installation de portails automatiques. Ce nouveau confort est également marqué par des équipements modernisés à l'intérieur des immeubles : création de locaux sécurisés pour les ordures ménagères et les vélos, éclairage avec détecteurs de présence dans les parties communes et entrée équipée d'un accès sécurisé.



ECOQUARTIER DES COMBES : LA DYNAMIQUE EST LANCÉE

En 2020, l'écoquartier des Combes est entré en phase opérationnelle avec la déconstruction de l'immeuble du Bois-Joli qui sera suivie, en 2021, de celle de deux montées d'escaliers de la résidence Serpolière. Ces travaux vont permettre d'aménager des nouvelles liaisons douces et paysagères.

Objectif : créer une liaison douce plus confortable entre le quartier, le parc du Talweg et l'école de Vert Bois. Le groupe scolaire lui-même sera reconstruit par la Ville de Chambéry en 2022 et 2023, rendu visible et accessible grâce à la trame viaire du « Jardins des Pluies ».

À proximité, **le quartier s'ouvre d'est en ouest sur le parc du Talweg.** Cette perspective est accentuée par une transition progressive des formes urbaines des îlots Granges et Doria, avec la construction de 25 logements en accession sociale, individuels et petits collectifs. Les études de Lozières et de Fontanettes

prévoient, dès 2021, la réhabilitation de 147 logements et la transformation de 52 grands logements en 98 2 et 3 pièces.

L'écoquartier se concrétise également avec les résultats des **diagnostics d'usages** alimentés par 241 questionnaires en ligne et 83 interviews de locataires :

« Profiter de la nature en famille au Talweg », « Se rencontrer et discuter place Demangeat », « Faire du sport parc Paul-Julien » ou « Jouer sur les pelouses du Mâconnais ».

Les questions de **transition écologique et sociétale**

constituent une réelle préoccupation des habitants et des acteurs locaux.

62% des personnes interrogées souhaitent s'investir pour favoriser les gestes pour l'environnement dans le quartier. La promotion de la qualité environnementale, aussi bien d'un point de vue du confort de vie des habitants que de l'empreinte écologique globale, est donc un enjeu central du projet.

« Le quartier bénéficiera d'une nouvelle trame de déplacement doux est-ouest et nord-est. La requalification de la rue du Pré-de l'Âne et son ouverture sur la rue du Commandant-Bulle désenclaveront le quartier. Les voies « résidentielles » permettront la desserte de l'îlot Doria et un usage apaisé de la rue du Bertillet. Cette trame douce créera un nouveau lien avec la nouvelle école Vert Bois. Agrémenté du « Jardin des pluies » qui drainera l'eau pluviale, il permettra de développer les déplacements doux et sera ponctué de placettes et d'aires de jeu. »

Cécile Fédèle,
chargée d'opération à Cristal^h



Le jardin des Pluies - Trame douce vers l'École Vert Bois

L'ACTIVITÉ COMMERCIALE AU CŒUR DE LA DYNAMIQUE DES CENTRES-VILLES

Aménager, investir, louer, vendre des commerces et locaux d'activité : Cristal^h accompagne les collectivités dans la dynamisation des centres-villes et centres-bourgs.

La commune de Saint-Alban-Leysse achève la rénovation de son centre-ville avec, en son cœur, une halle commerciale qui abrite aussi le marché. En 2020, Cristal^h a acquis un lot d'environ 200 m² dans ce bâtiment pour y installer un commerce alimentaire de proximité. Après un accord signé et trois mois de travaux, un Carrefour Express a ouvert ses portes le 2 décembre 2020 pour créer une offre commerciale de proximité très complète.

Fin 2019, **la Ville de Chambéry** a signé un accord de partenariat

avec la Chambre de commerce et d'industrie de la Savoie et Cristal^h. Le dispositif « La Boîte à Commerce » vise à lutter contre la vacance commerciale dans une rue ou un quartier. En 2020, Cristal^h a acquis un ensemble commercial de 55 m² composé d'une surface de vente et de réserves et a engagé les travaux d'aménagement. Après un appel à projets lancé par la CCI de Savoie, La Cachette de Linette a ouvert ses portes rue d'Italie le 15 octobre 2020. Afin de soutenir la viabilité économique

du projet, Cristal^h a mis en place un loyer progressif : 50% la première année, 75% la deuxième année, puis 100% la troisième année.

Dans le cadre de l'action Cœur de Ville, Cristal^h a aussi soutenu la création d'une **boutique éphémère d'artisans**. Implantée dans la Galerie du Théâtre à Chambéry, « Effet d'Art », portée par la Chambre de métiers et de l'artisanat, a accueilli ses clients pour la période de Noël et a ainsi offert une vitrine d'exposition à des artisans locaux.

« Dans mon concept-store, on trouve aussi bien des vêtements que des accessoires de mode et des objets de décoration. Ils sont fabriqués en France par des artisans, des artistes et des petites entreprises. Le loyer progressif de "la Boîte à Commerce" est d'une grande utilité pour une boutique indépendante comme la mienne. Qui plus est dans le contexte de la crise sanitaire... Huit jours après l'ouverture en octobre, je devais fermer à cause du confinement. Le mois de décembre, plutôt bon avec les fêtes, laisse présager le meilleur pour la suite, dans le cadre de la redynamisation de la rue d'Italie. »

Solène Mérel,
gérante de La Cachette de Linette



UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ POUR « PROTÉGER » LES LOCATAIRES- COMMERÇANTS DE LA CRISE



La crise sanitaire a durement touché entreprises, professionnels et associations du territoire. Au-delà des dispositions prises par l'Etat, Cristal^h a choisi, dès le premier confinement, d'annuler les loyers professionnels de ses locataires les plus impactés par la crise et soumis à des fermetures administratives ou des associations dont les ressources principales sont constituées de prestations qu'elles n'ont pas pu fournir. Cette mesure a été renouvelée à chaque période de confinement, uniquement pour les activités fermées évidemment.

DES MESURES FORTES POUR SOUTENIR LA FILIÈRE DU BTP

Dans une démarche soutenue par la Fédération BTP de Savoie et la CAPEB, Cristal^h a rendu visible son programme d'investissement 2020 et mis en place un dispositif d'accompagnement des TPE et PME, les invitant à **se constituer en groupement** pour répondre plus aisément à ses appels d'offres importants.

Les entreprises intéressées ont été accompagnées par le Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification dans le BTP (GEIQ-BTP). Cristal^h a aussi réduit le délai de paiement de ses factures à 15 jours au lieu de 30 habituellement pendant la crise pour soutenir la trésorerie des entreprises.



301 k€
d'exonération
de loyers en 2020
pour les professionnels
et associations sous
fermeture
administrative

50% des
250 locataires
concernés par
la fermeture
administrative et donc
bénéficiaires de
l'annulation des loyers

29 millions
d'euros
d'investissements
dans le
développement,
la rénovation,
la réhabilitation et
la modernisation
du patrimoine bâti

Notre responsabilité environnementale

Rénovation thermique des bâtiments, démarche pédagogique auprès des locataires, investissement dans les énergies renouvelables, mais aussi développement des mobilités douces et partagées : la transition écologique fait partie intégrante du quotidien de Cristal^h.

LA PERFORMANCE THERMIQUE AU CŒUR DES RÉNOVATIONS

L'amélioration de la performance thermique des logements est au cœur de la réhabilitation de la Dent de l'Ours. Pour atteindre la certification BBC Effinergie Rénovation, elle conjuguera le traitement des façades et des balcons, l'isolation extérieure, le remplacement de la VMC, des radiateurs et des menuiseries extérieures, la pose de volets roulants et l'installation de panneaux photovoltaïques en toiture pour une production annuelle estimée à 14 MWh. Objectif : 25% d'économie de charges pour un logement de 4 pièces.



**13,7
M€**

investis pour les
tours Dent de l'Ours
et Crêt de l'aigle

Charges mensuelles de chauffage : quelques exemples d'économie

(Relevés sur la réhabilitation de la résidence située 14 rue Louis de Vignet)

T3
-43%

> 84,94 € avant travaux
> 48,54 € après travaux

T2
-42%

> 63,20 € avant travaux
> 36,41 € après travaux

T1
-43%

> 48,66 € avant travaux
> 27,64 € après travaux



L'INDIVIDUALISATION DES FRAIS DE CHAUFFAGE POUR MIEUX MAÎTRISER SA CONSOMMATION

Pour mieux faire face à l'augmentation du coût de l'énergie et appeler à la responsabilité des locataires dans les économies d'énergie, Cristal^h s'est engagé en 2020 dans la **démarche d'individualisation des frais de chauffage**. « *L'objectif est de rendre les locataires acteurs des économies d'énergie qu'ils peuvent réaliser dans leur logement* » explique Géraldine Grosso, responsable du service de gestion immobilière et facturation de Cristal^h.

Fin 2020, 3372 logements étaient équipés d'un comptage individuel. Une première simulation a été réalisée en juin 2020 pour évaluer l'impact de l'individualisation des frais de chauffage sur 491 logements répartis sur 13 résidences. Les résultats ont été communiqués aux locataires pour les sensibiliser aux conséquences financières de leur pratique, en amont d'une mise en application de ce nouveau calcul de régularisation pour la période de chauffe 2020.

Les résultats de la simulation



41%

des locataires ont été économes.

Ils auraient bénéficié en moyenne de 118 € de baisse de charge de chauffage en 2020 avec l'individualisation des frais de chauffage

15%

auraient eu une augmentation moyenne de 214 € sur l'année

5%

auraient eu une augmentation moyenne de 404 € sur l'année



UNE FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ALLÉGÉE ET PLUS « VERTE »

À l'occasion du renouvellement de son contrat de fourniture d'électricité, Cristal^h a fait le choix d'un **contrat d'électricité qui privilégie l'énergie renouvelable** : éolien, solaire, barrages hydroélectriques. Négocié avec Groupe EDF pour les trois prochaines années, ce contrat vert sera aussi source d'économie, puisqu'à consommation égale, la facture globale des parties communes devrait baisser d'environ 123 000 euros, avec des retombées de 1,20€ sur les charges locatives mensuelles de l'ensemble des locataires concernés. En parallèle, Cristal^h poursuit le chemin de la transition écologique avec son **plan d'économie d'énergie sur 10 ans**, initié en 2019 : réhabilitation thermique du patrimoine existant, construction de logements respectant les normes environnementales, développement des énergies renouvelables...



Solaire thermique

- **Objectifs de production 2019-2028** : 55 Tep*
- **Production 2020** : environ 300 MWh
- 45 Tep déjà produites

* Tonne équivalent pétrole



Solaire photovoltaïque

- **Objectifs 2019-2028** : 1,8/2 MW, dont 900 kW déjà installés
- **Bilan énergétique Solaire Habitat Social** des 106 centrales servant de garde-corps en toiture : 941 MWh d'énergie produite, soit la consommation électrique annuelle de 200 foyers ; 800 tonnes de CO₂ évitées



Biomasse

- **Objectifs 2019-2028** : 198 kW/260 kW, objectif déjà dépassé
- **En 2020** : 2 nouvelles chaufferies bois installées pour (56 KW et 150 KW)

1 CITIZ REMPLACE 9 VOITURES

Le concept est à la fois respectueux de

l'environnement, économique

et simple d'accès. En septembre 2019, Cristal^h adoptait un nouveau service d'autopartage, en partenariat avec l'opérateur Citiz Alpes Loire, à destination de ses salariés, de ses locataires, et plus généralement des habitants des Hauts de Chambéry. Six mois

plus tard, la voiture disponible en libre-service était logiquement impactée par l'entrée en confinement. *« Nous hésitions à la mettre à l'abri, quand une maman nous a contactés pour nous dire combien ce service était essentiel pour elle, pour aller faire les courses avec ses jeunes enfants, explique Martin Lesage, directeur de Citiz à*

Chambéry. Cela nous a confortés dans l'idée d'assurer la continuité du service. En juillet, la voiture a été à nouveau très utilisée, ainsi que pendant les vacances de Noël. En moyenne, le partage d'une Citiz remplace 9 voitures individuelles, avec un impact positif sur l'économie de ressources, la qualité de l'air et la circulation. »



LA PRATIQUE DU VÉLO TRACE SA ROUTE AU SEIN DE CRISTAL^H

Début 2020, Cristal^h a investi dans 4 vélos électriques de « société ». L'idée : proposer au personnel une alternative à la voiture individuelle pour se déplacer sur l'ensemble du patrimoine situé à 95% dans l'agglomération. À la sortie du

confinement, l'idée a si bien séduit les salariés que de nouveaux vélos seront achetés en 2021. Et quand le temps ne se prête pas à la pratique cycliste, chaque salarié peut emprunter une voiture avec sa carte d'auto-partage Citiz fournie par l'entreprise.

Notre accompagnement des parcours résidentiels et actions d'insertion sociale

Avec ses différentes activités, Cristal^h répond aux besoins en logement et aux parcours résidentiels du plus grand nombre, en location comme en accession sociale. Par ses actions d'insertion sociale, l'entreprise témoigne de son engagement au service du territoire.

BELLEVUE : NOUVELLE DYNAMIQUE POUR UN CŒUR DE QUARTIER PROFONDÉMENT RÉNOVÉ

Engagé il y a six ans, le projet de rénovation urbaine du Cœur de la Cité de Bellevue est entré dans sa phase de livraison en 2019 et 2020. Les habitants se sont réinstallés progressivement dans les 9 immeubles réhabilités, dont 2 ont été réservés à l'accession à la propriété, avec une priorité pour les locataires candidats à l'accession. La structure extérieure des bâtiments datant des années 1930 a

été conservée, mais les 108 logements d'origine ont été restructurés en 115 logements après travaux et les espaces de vie ont été remis à neuf pour répondre aux normes et aux attentes d'aujourd'hui. Symbole de la nouvelle dynamique de ce quartier à deux pas du centre-ville, une nouvelle maison de l'enfance a été installée dans des locaux dessinés sur mesure.

FOYER POUR LES INTERNES DU CHU : L'EXPERTISE DE CRISTAL^H SOLLICITÉE

Au printemps 2020, le centre hospitalier de Chambéry a fait appel au savoir-faire de Cristal^h pour l'ouverture d'une résidence située montée Valérieux, spécialement destinée aux étudiants de médecine en internat. Acquisition des bâtiments, restructuration en logements,

élaboration du protocole de gestion de la future résidence et recrutement du gestionnaire... Cristal^h a conduit la totalité de l'opération qui abrite aujourd'hui **35 studios tout équipés, dont 5 accessibles aux personnes à mobilité réduite.**

« Deux foyers locataires ont fait le choix de devenir propriétaires dans le quartier. Ensuite, les réservations ont continué à un bon rythme, de 2 à 6 logements par mois. Les trois duplex inversés ont trouvé preneurs, alors qu'il s'agit de biens vraiment originaux à Chambéry, avec les chambres en rez-de-jardin. La réhabilitation installe une nouvelle dynamique, au calme et bénéficiant d'une superbe vue. Pour les acquéreurs, c'est un beau pari sur l'avenir. »

Isabelle Rosaz,
Responsable commercial
chez Cristal^h



LES LOGEMENTS HABITAT SENIOR SERVICES® FAVORISENT LE MAINTIEN À DOMICILE



Accessibles, confortables, sûrs et proches des commerces et services de proximité : les logements labellisés Habitat Senior Services® (HSS) favorisent le maintien à domicile.

Avec la livraison de 6 logements neufs à L'Auréus et de 64 logements rénovés au Creux du Loup, Cristal^h dispose de **120 logements labellisés HSS à fin 2020**. Cristal^h travaille à la certification d'une centaine de logements chaque année, dans ses constructions neuves

(15 à 30% des nouveaux 2 et 3 pièces), comme dans ses réhabilitations.

Volets roulants, barres de maintien, interphone ou visiophone... **Les équipements sont adaptés pour rendre le quotidien plus facile.** Autre point fort : la proximité des commerces et des services qui figure en bonne place des attentes des locataires concernés. Une condition essentielle pour obtenir le label !

Objectifs de production de logements HSS

Réhabilitation :

75

logements par an

Production neuve :

15

logements par an

Adaptation à la demande :

10

logements par an

« Cet appartement, c'est mon cocon : il est très bien isolé et chauffé et je m'y sens vraiment bien. Ce que j'apprécie le plus, c'est son emplacement, à côté du centre-ville. C'est génial car je peux tout faire à pied : mes courses, me rendre au spectacle le soir ; je n'ai même pas besoin de prendre le bus ! »

J. Dessaix,
locataire de la résidence L'Auréus

LE RENOUVELLEMENT URBAIN DES HAUTS DE CHAMBÉRY SE POURSUIT



Afin de moderniser son parc immobilier et de mieux répondre aux besoins des locataires, Cristal^h a investi 4,5 M€ pour la maintenance renforcée de 101 logements et la réhabilitation de 52 logements.

À fin 2020, 364 réhabilitations de logements sont engagées, notamment sur la Tour du Stade, les Tours du Mâconnais et les bâtiments des Lozières et de Fontanette. Pour pouvoir restructurer les grands logements et installer des ascenseurs, le relogement de 80 ménages est organisé avec méthode et une grande attention à chaque situation et au souhait des ménages. Sur les 60 ménages relogés en 2020, les 2/3 ont souhaité rester dans leur quartier des Hauts de Chambéry.

« Notre appartement, rue du Bertillet, faisait partie d'un immeuble destiné à être restructuré. Nous avons accepté une offre de relogement à quelques centaines de mètres. Nous ne le regrettons pas. Nous avons gagné en calme et le logement, plus petit que le précédent, correspond plus à nos besoins maintenant que nos enfants n'habitent plus chez nous. »

Nathalie,
locataire de Cristal^h

TOURS DU MÂCONNAIS : L'INSERTION SOCIALE AU CŒUR DU CHANTIER

Les marchés de travaux que passe Cristal^h sont autant d'occasions d'insertion dans les métiers du BTP. L'objectif est d'accompagner les personnes éloignées de l'emploi, particulièrement les jeunes de moins de 26 ans peu qualifiés et les chômeurs de longue durée, en promouvant les métiers du BTP. Ce fut notamment le cas en 2020 pour la réhabilitation des deux tours du Mâconnais. Sur ce chantier conduit par Eiffage Construction Réhabilitation Centre Est, 9 981 heures ont été effectuées par dix salariés ayant bénéficié de la clause dans des métiers variés. Début janvier 2021, l'un d'eux a signé un CDI au



sein de l'entreprise de plomberie qui l'avait accueilli, ce qui représente un bel aboutissement de parcours d'insertion.

QUAND LES LOCATAIRES DEVIENNENT PROPRIÉTAIRES DE LEUR LOGEMENT



Chaque année, Cristal^h propose de mettre en vente des immeubles supplémentaires auprès de ses locataires. Ces mises en vente permettent **un parcours résidentiel accompagné**. Cristal^h a réhabilité la résidence Les Tilleuls à Ruffieux avant la mise en vente pour améliorer ses performances énergétiques.

Les travaux ont été livrés mi-2020. Comme le prévoit la Convention d'utilité sociale signée en 2020 par Cristal^h, une partie du patrimoine est proposée à l'accession à la propriété après réhabilitation. Les locataires sont prioritaires lors de ces ventes. Le service « Cristal^h Syndic », créé en 2017, prend en charge la gestion de la copropriété.

« Nous avons participé à une réunion sur la vente des logements de notre immeuble à un tarif préférentiel. Nous avons décidé de nous lancer. Nous n'avons observé aucune différence entre le loyer et le remboursement du prêt. Cristal^h s'est occupé de tout et nous a bien accompagnés. Nous avons obtenu un taux à 0% sur 10% du prêt. Quand nous avons acheté, nous avons eu la garantie qu'il n'y aurait pas de gros travaux à faire pendant au moins 5 ans. »

Un accédant à la propriété

En 2020



45

logements vendus



27

ventes à des locataires de Cristal^h ou à leurs descendants

DU NEUF DANS L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

Cristal^h poursuit le développement de son offre en accession sociale à la propriété dans des programmes neufs. **La villa Jacobine a proposé 10 appartements à la vente**, allant du 2 au 4 pièces, dans le cadre privilégié du quartier de la Châtaigneraie. Implantés sur les premières pentes du massif de la Chartreuse, avec un accès rapide au centre-ville de Chambéry, **les logements bénéficient d'une qualité de construction élevée** et respectueuse de l'environnement, ainsi que du dynamisme de la commune de Jacob-Bellecombette.



Réalisations

2020



36

ventes en accession sociale à la propriété

211 777 €

c'est le **prix de vente moyen pour un T3** à Chambéry (64 m²), stationnement inclus en TVA à 20%, soit 3 309 €/m²

Réalisations 2020



6
opérations pour 1 848 m² de nouveaux locaux d'activité et de services

LA NOUVELLE MAISON DE SANTÉ DES HAUTS DE CHAMBÉRY

Une dizaine de professionnels de la santé et des soins, dont cinq médecins généralistes, mais aussi des permanences de la Caisse primaire d'assurance maladie de Savoie... La maison de santé des Hauts de Chambéry, ouverte en septembre 2020, réunit sur un même site un large éventail de services dans des locaux totalement rénovés et pensés en concertation avec les habitants.



Notre engagement de proximité pour la qualité de service

Notre engagement de proximité avec les locataires a pris une autre dimension pendant les périodes de confinement. Pour lutter contre l'isolement et contribuer à la prévention des risques des personnes âgées comme des ménages les plus fragiles, nous avons mis en place des actions ciblées pour accompagner celles et ceux qui en avaient besoin. La crise ne nous a pas empêchés de poursuivre les démarches de concertation préalable aux réhabilitations, ni de travailler à un plan d'action pour améliorer encore notre qualité de service. Pour ces deux activités, nous avons privilégié des envois par courrier pour expliquer les projets.

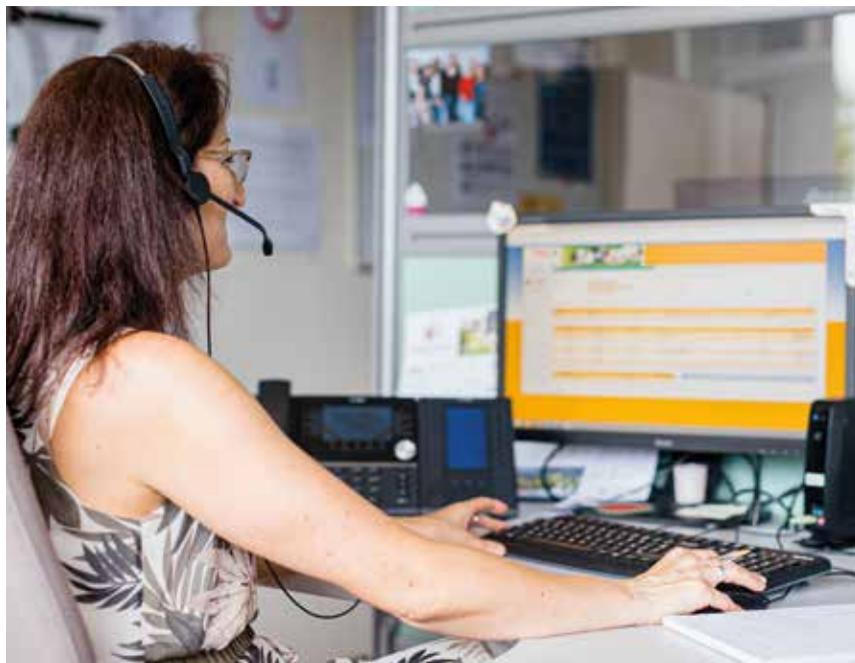
CRISE SANITAIRE : CRISTAL^H HABITAT AU PLUS PROCHE DE SES LOCATAIRES

Que ce soit d'un point de vue économique ou social, la crise du Covid-19 a fortement impacté les locataires.

Pour rester attentif aux différentes situations, Cristal^H Habitat a, dès le début du premier confinement, mis en place un plan d'action afin **d'accompagner les locataires les plus fragilisés** en s'appuyant sur les dispositifs d'aide exceptionnels mis en place par l'État, le Conseil Départemental, les CCAS et Action Logement. Dotée depuis de nombreuses années d'un protocole d'apurement des loyers impayés, l'entreprise a adapté celui-ci à la crise sanitaire et coopéré avec les associations de locataires pour **la prévention des impayés**.

Une charte a été signée avec elles pour cela. Ainsi, les conseillères sociales ont multiplié les contacts avec les ménages en incident de paiement. Objectif : leur proposer un travail partenarial avec les services sociaux afin de mobiliser les soutiens auxquels ils ont droit, et un étalement des échéances de paiement en fonction de leurs capacités financières.

Parallèlement, **une action pour lutter contre l'isolement des personnes âgées** a été menée, cette fois par les chargés de gestion locative et les chargés de patrimoine de Cristal^H. « *Pendant le confinement, il n'y avait plus d'entrées et de sorties de logement, témoigne Sophie*



Lacroix, de l'agence Nord. Nous en avons profité pour réinventer notre métier en appelant les locataires les plus âgés afin de repérer les situations inquiétantes et d'apporter des solutions.

À un rythme adapté à chacun, nous les appelons pour prendre de leurs nouvelles et organiser si besoin des livraisons de repas avec les partenaires spécialisés comme le CCAS. »



736
personnes,
isolées

de plus de 70 ans,
ou de plus de
80 ans pour les
couples, ont été
contactées

183

ont souhaité
être appelés
régulièrement au
cours des périodes
de confinement
pour « rompre »
l'isolement.

ENQUÊTE DE SATISFACTION ET PLAN D' ACTIONS

En 2020, Cristal^h Habitat a fait réaliser une enquête téléphonique par le cabinet spécialisé AVISO auprès de 1 297 locataires. Objectif : mesurer leur satisfaction quant au patrimoine et aux services proposés par l'entreprise. Les résultats ont été connus en juin.

Le taux de satisfaction global est en baisse par rapport à la dernière enquête réalisée en 2017.

Qualité de l'entretien ou comportements incivils :

le nettoyage des parties communes explique les principales insatisfactions exprimées. **En cause également, le chauffage.** Température de 19°C jugée insuffisante, difficultés techniques, pannes : les causes sont multiples. En revanche, du fait des rénovations thermiques engagées, les résultats obtenus dans les immeubles récemment réhabilités sont bons.

La mise en place du service relation client en 2019

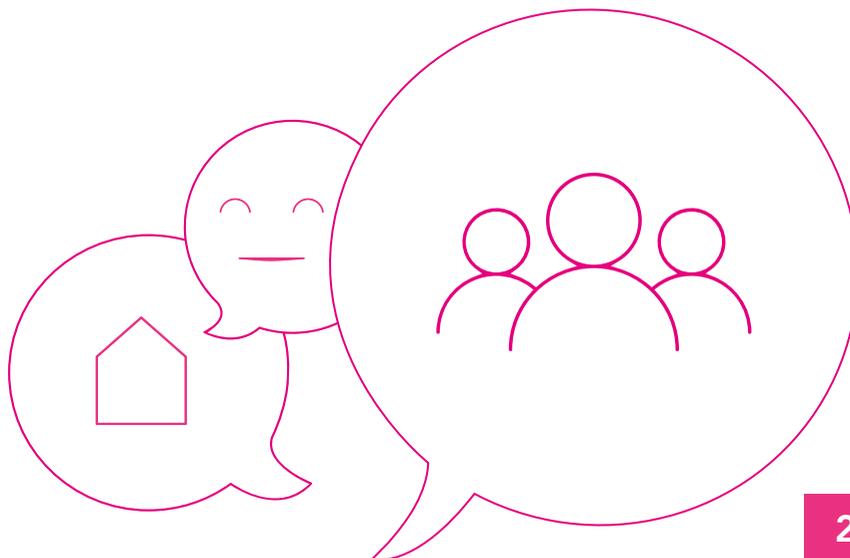
commence à porter ses fruits avec une satisfaction en hausse : temps d'attente au téléphone moins long, facilité à joindre son interlocuteur dès le premier appel... Le résultat est plus mitigé sur le délai de traitement des réclamations techniques, et particulièrement sur la robinetterie qui est sous la responsabilité de l'entreprise Iserba.

Cristal^h Habitat a pris en compte l'ensemble des résultats et a élaboré un plan d'actions, résidence par résidence, pour apporter des réponses concrètes à toutes les situations de « non qualité ». Il a été communiqué à l'ensemble des locataires.

La qualité de vie dépend aussi de la mobilisation positive des locataires. Ce plan est en cours de mise en œuvre depuis la fin 2020, avec un engagement de mener de nouvelles enquêtes ciblées fin 2021 pour mesurer ses progrès.



Ils sont « assez à très satisfaits » : quelques chiffres



	2017	2020
Taux global de satisfaction	83%	80,1% ↘
Nettoyage	70,8%	57,9% ↘
Chauffage	69%	68,4% →
... Dont satisfaction dans 3 immeubles réhabilités	75,33%	88% ↗
Temps d'attente téléphonique	70,4%	72% ↗
Facilité à joindre un interlocuteur (1 ^{er} appel)	65%	76% ↗



Avec le confinement, les sollicitations par téléphone sont passées de 54% à 74% et se maintiennent à 73%.

DE L'IMPORTANCE DU NETTOYAGE

Premier sujet d'insatisfaction, le nettoyage des parties communes va faire l'objet d'un plan d'actions en plusieurs points :

- Quand le nettoyage est assuré par une entreprise, les résultats de l'enquête lui seront communiqués pour qu'elle fasse des propositions d'amélioration.
- Le contrôle des entreprises sera renforcé. En cas de réclamation, un contrôle contradictoire pourra être organisé.
- Les jours de nettoyage et la mission à assurer seront affichés dans les halls.
- 10 résidences sont ciblées pour le « rafraîchissement » de 45 montées en peinture
- Un nettoyage approfondi et le décapage des montées encrassées avec métallisation sont prévus dans 7 résidences
- Des affiches invitant au civisme seront posées dans les halls.
- Des courriers rappelant les règles de vie collective seront distribués dans 28 résidences.



Quelques axes de réflexion se dégagent de l'enquête :

- Il n'existe pas de corrélation entre les niveaux de charges liés au nettoyage et le niveau de satisfaction des locataires.
- Les insatisfactions se concentrent dans les résidences de plus de 50 logements
- 50% des insatisfactions sont imputés par les locataires aux incivilités/comportements des autres habitants
- 39% sont imputés aux actions de Cristal^h: fréquence ou qualité du nettoyage pas adaptée, état des parties communes.

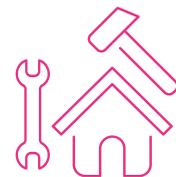
CONCERTATION : CRISTAL^H HABITAT À L'ÉCOUTE DE SES LOCATAIRES

La concertation avec les locataires est au centre de toute réhabilitation entreprise sur un bâtiment ou un groupe de bâtiments. « Cela consiste à rencontrer tous les locataires et à recueillir leur avis. Travailler dans cet esprit de dialogue est essentiel pour que les opérations de réhabilitation apportent des réponses adaptées aux difficultés vécues par les locataires et que les usages soient pris en compte dans les propositions de travaux. Cela

permet d'orienter nos choix, qu'ils soient techniques ou en termes d'organisation de l'espace, pour mieux répondre aux besoins des locataires. Car ce sont eux qui vivent dans les immeubles ! » explique Karine Briquet, chargée d'opération au sein de Cristal^h Habitat.

Exemple à la Dent de l'Ours. Débutés en octobre 2020, les travaux de réhabilitation des appartements et des parties communes de l'immeuble

ont été précédés par un important travail de concertation. **Pendant deux ans, les habitants ont été questionnés** avec, à la clé, l'intégration de plusieurs de leurs requêtes, notamment la suppression des balcons pour ne plus être dérangés par les pigeons, remplacés par une extension du séjour avec l'intégration d'un meuble sur mesure.



**Pour les Tours
du Mâconnais,**

145

foyers sur **199** ont
accepté par écrit
les travaux de
réhabilitation avec
l'augmentation de
loyer associée.

Notre activité en chiffres

AXE ENVIRONNEMENTAL

LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

Classement énergétique du patrimoine

DPE	2020
Bâti très performant	
51-90 kWh/m ² /an	155
91-150 kWh/m ² /an	2 486
151-230 kWh/m ² /an	4 170
231-330 kWh/m ² /an	1 106
331-450 kWh/m ² /an	167
Bâti énergivore	
Données non disponibles	615

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre

GES	2020
< 6 kg CO ₂ /m ² /an	
6-10 kg CO ₂ /m ² /an	79
11-20 kg CO ₂ /m ² /an	780
21-35 kg CO ₂ /m ² /an	1 732
36-55 kg CO ₂ /m ² /an	4 843
56-80 kg CO ₂ /m ² /an	128
>80 kg CO ₂ /m ² /an	
Données non disponibles	1 076



Part des logements alimentés en énergies renouvelables

	2020
Par une technologie dédiée (solaire)	1 104
Logements reliés à un chauffage urbain	4 728
Logements couverts par des contrats spécifiques avec des fournisseurs d'énergie	5 143 en incluant les EnR

Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

	2020
Logements neufs	68%
Nombre de logements neufs	126
Nom des labels	HQE / BBC Renov

Emissions de CO₂ liées aux déplacements

	2020
Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens	511 kg pour les 17 véhicules de la régie
Nombre de véhicules de service	30
Niveau moyen d'émission des véhicules de service	144 pour les véhicules de la régie Non connu pour véhicules de service
Nombre de véhicules de fonction	2
Niveau moyen d'émission des véhicules de fonction	115

AXE ÉCONOMIQUE

PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE

Autofinancement net rapporté aux loyers



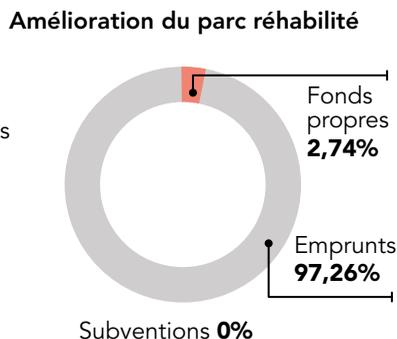
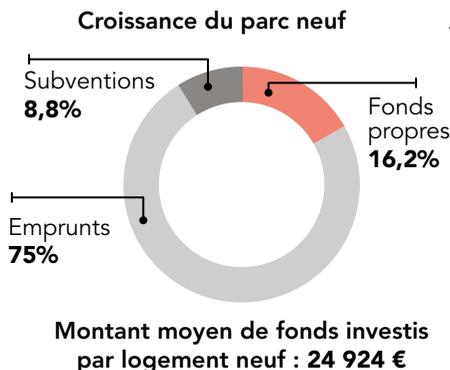
Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant par logement

2020
777€

Effort annuel moyen en investissement dans le parc

Investissement annuel moyen	26 604 k€
Soit par logement acquis ou produit	158 k€

Équilibre financier moyen des opérations en 2020



Taux de vacance	4,69%
Moins de 3 mois en exploitation	1,54%
Plus de 3 mois en exploitation	0,55%
Taux de vacance technique	2,60%
Dont taux de vacance neutralisés définitivement	nc

IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

Équilibre financier moyen des opérations	2020
Heures d'insertion générées par l'activité économique	5 335 heures

Nombre et typologie des partenaires économiques	2020
Nombre de fournisseurs et de prestataires	492
Part des entreprises locales	75% des marchés attribués en commissions internes 13% des marchés attribués en CAO

Délais moyens de paiement des fournisseurs	2020
Délai de paiement moyen des fournisseurs	30 jours
Part de factures payées dans les délais	81% à 30 jours / 94% à 35 jours

AXE SOCIÉTAL

CONTRIBUTION À L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES

Croissance de l'offre

	2020
Décroissance de l'offre de logements locatifs	-1,94%
Décroissance de l'offre en structure collective	-3,68%
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	126
Nombre de logements anciens acquis	0

Répartition par type des logements livrés et acquis dans l'année

	Nombre	M ²
T1	3	24,1
T2	32	43,7
T3	27	61,9
T4	20	76,3
T5	1	90,3
T6 et +	0	0

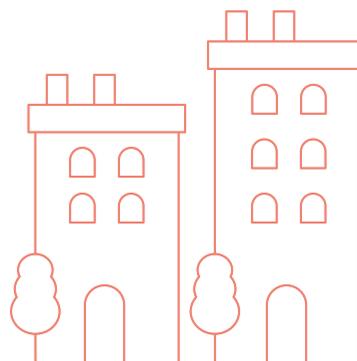
Répartition par catégorie

	2020
« Très social »	24
« Social »	41
« Social intermédiaire »	18
« Intermédiaire »	0
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0



Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

	2020
Part de logements conformes à la réglementation PMR	40,4%
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	1,4%
Label	HSS
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	

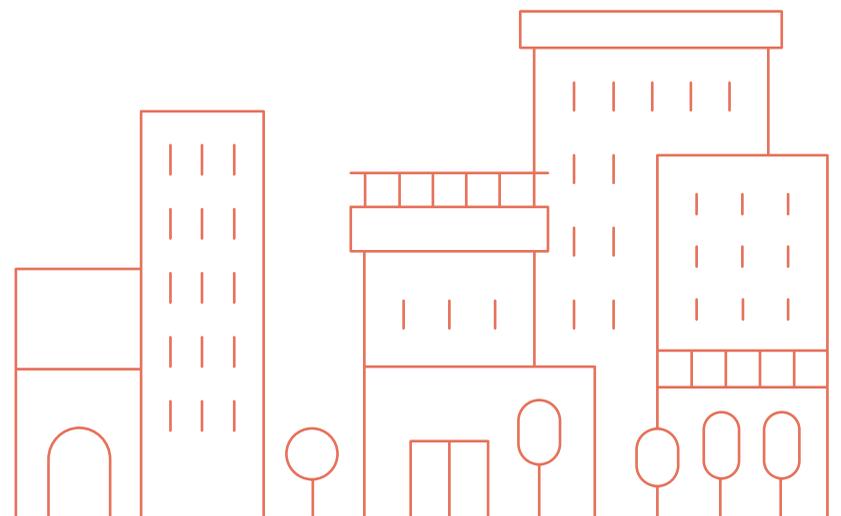


Production en accession sociale

43

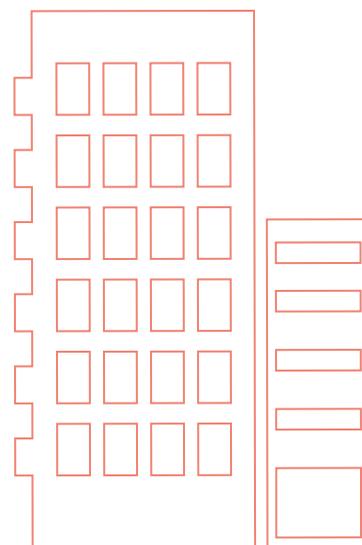
Logements neufs

livrés



Offre spécifique en structures collectives (En nombre de places/lits)

	2020
Etudiants (résidence universitaire)	876
Personnes âgées autonomes	431
Personnes âgées dépendantes	186
Personnes handicapées	231
Ménages en situation de fragilités (CHRS, résidences sociales....)	411
Travailleurs (FJT, FTM)	308
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc)	17
Total	2 460

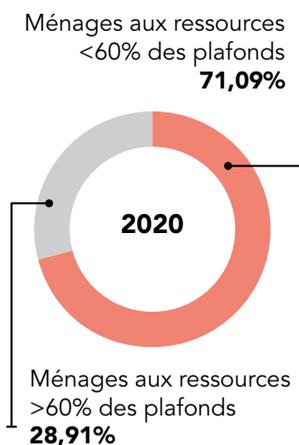


RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

Niveau moyen des loyers

	2020
Ensemble du parc (€/m² SHAB)	5,83
Parc « très social »	5,62
Parc « social »	5,74
Parc « social intermédiaire »	9,32
Parc « intermédiaire »	0
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	
Parc « très social »	6,10
Parc « social »	7,33
Parc « social intermédiaire »	10,10
Parc « intermédiaire »	nc
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0

Taux d'effort moyen des ménages entrants



Évolution globale du montant des loyers au 01/01/2020

1,53%

Évolution du montant des charges récupérables

1,35
(€/m² SHAB)

Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12/2020

1 091

Taux de mutations internes

20,1%

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers :

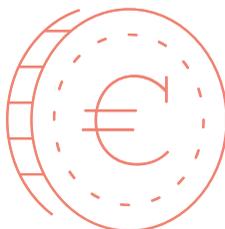
45

- Dont logements vendus à des locataires de Cristal^h : **26**
- Dont logements couverts par une garantie de rachat et de relogement : **45**

CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

Profil socio-économique des ménages entrants, hors étudiants (attribution de l'année)

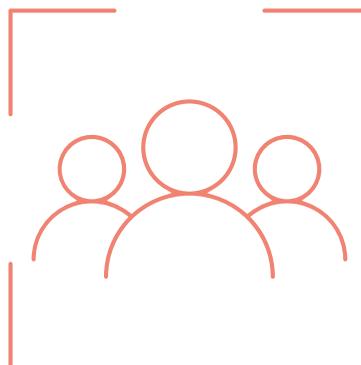
Âge du titulaire	2020
Moins de 25 ans	11,86%
25-39 ans	43,83%
40-59 ans	31,83%
60-74 ans	8,56%
75 ans et plus	3,90%
Non disponible	



Ressources des ménages	2020
< 60% des plafonds	71,09%
>60% et < 100% des plafonds	20,37%
>100% des plafonds	5,56%
Non disponible	2,99%

Les plafonds ci dessus font références aux financements PLUS. 100% des attributions respectent les plafonds PLS.

Composition des ménages	2020
Personne seule	39,89%
Famille monoparentale	25,64%
Couple sans enfant	11,68%
Couple avec enfant(s)	21,36%
Autre configuration (cohabitation, ...)	
Non disponible	1,43%



Soutien financier aux projets locaux

Projets portés par les associations de locataires	12 800€
Projets portés par d'autres associations	5 000 €

Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	1 500 €
Autres associations	21 000 €

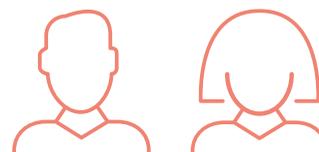


AXE DES RESSOURCES HUMAINES

EQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS DE TRAVAIL

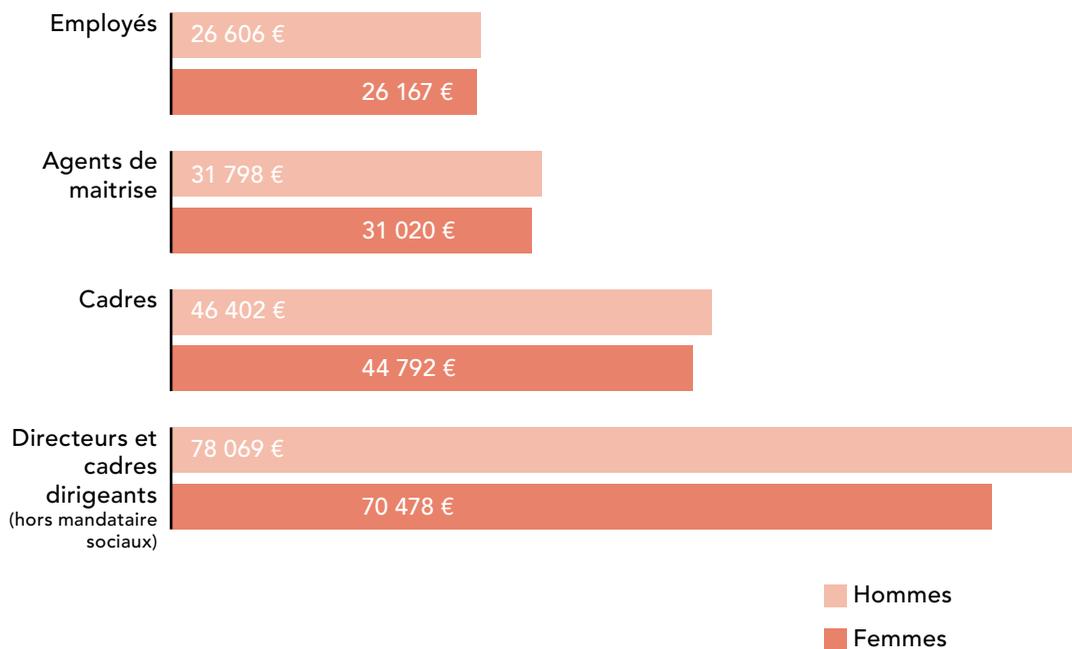
Répartition des effectifs par type d'emploi	2020
CDI	95,38%
CDD (hors cdd de remplacement)	1,50%
Intérim	0,25%
Contrats spécifiques	0
Contrats aidés	0
Contrats d'apprentissage	4 salariés
Stagiaires	3

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe



Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes
CDI (hors mandataire sociaux)	63	123
Âge		
<25 ANS	1	1
25-55 ANS	51	96
>55 ANS	11	26
Catégories		
Employés	26	33
Agents de maîtrise	18	59
Cadres	16	28
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataire sociaux)	4	2

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie



Avantages sociaux financés par l'employeur

Mutuelle santé, prévoyance, retraite surcomplémentaire, aide aux études supérieures, tickets restaurants ...



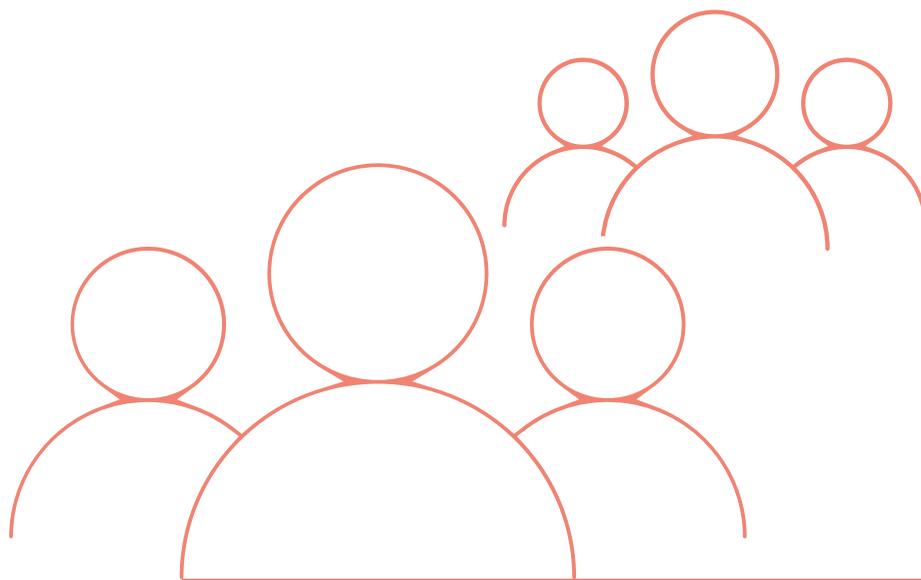
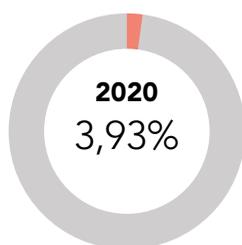
EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Volume annuel de formation par catégories de salariés	Nombre de salariés	Nombre d'heures de formation
Employés	76	1988
Agents de maîtrise	104	2783
Cadres	58	1550
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataire sociaux)	10	129

Mobilité interne	Hommes	Femmes
Nombre de mobilité interne	2	1
Dont nombre de promotion interne	1	0
Total de poste pourvus dans l'année	7	7

Santé et bien-être des salariés

Taux d'absentéisme



GOUVERNANCE

INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT

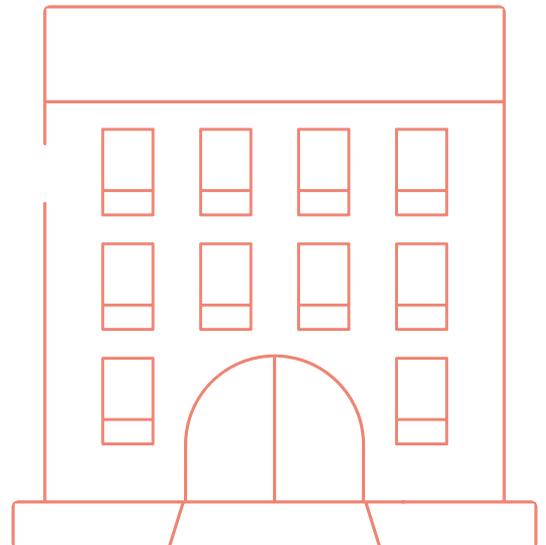
Evaluation / certifications des systèmes de management

Champ	Sociétal
Nom de la certification	Habitat Senior Services®
Périmètre	Toute l'entreprise
Année d'obtention	2020

Champ	Sociétal
Nom de la certification	QualiBail
Périmètre	Toute l'entreprise
Année d'obtention	En cours

Parité dans les instances dirigeantes au 31/12/2020

Part de femmes en comité de direction	28,6%
Part de femmes dans le directoire	NA
Part de femmes dans le conseil d'administration	58,8%



Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

Taux de satisfaction des locataires : **80,1%**





Cristal^h
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS



Cristal^h
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

Au service de chacun^h
pour le bénéfice de tous