



**Cristal Habitat**  
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

**Convention d'Utilité Sociale  
2019 - 2024**

20 novembre 2019

# Sommaire

<b>Sommaire</b> .....	<b>2</b>
<b>Abréviations utilisées dans le présent document</b> .....	<b>3</b>
<b>Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature</b> .....	<b>4</b>
1.1. Visas .....	4
1.2. Concertations et associations .....	5
1.2.1. <i>Délibérations prises par le Conseil d'Administration</i> .....	5
1.2.2. <i>Actions auprès des services de l'Etat</i> .....	5
1.2.3. <i>Démarches d'association des collectivités</i> .....	5
1.2.4. <i>Démarches de concertation avec les locataires</i> .....	6
1.2.5. <i>Personnes publiques consultées dans le cadre du plan de vente</i> .....	6
1.3. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial .....	7
1.3.1. <i>Objet de la CUS</i> .....	7
1.3.2. <i>Durée de la CUS</i> .....	7
1.3.3. <i>Articulation de la CUS avec les conventions APL existantes</i> .....	7
1.3.4. <i>Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale</i> .....	7
1.4. L'impact règlementaire sur Cristal Habitat .....	8
1.4.1. <i>Impact financier de la Loi de finances 2018</i> .....	8
1.4.2. <i>Impact organisationnel (Loi ELAN)</i> .....	9
<b>Chapitre 2. Descriptif de l'organisme</b> .....	<b>9</b>
2.1. Présentation de Cristal Habitat .....	9
2.2. Les grandes orientations du PMT et du PSP .....	12
2.3. Le descriptif du patrimoine .....	13
<b>Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement</b> .....	<b>15</b>
3.1. Développement en production neuve et en acquisition amélioration – Réinvestissement sur le parc .....	15
3.1.1 <i>Etat des lieux</i> .....	15
3.1.2 <i>Réinvestissement dans le parc – retour sur la période 2016-2018</i> .....	16
3.1.2 <i>Développement de l'offre nouvelle : Orientations stratégiques et plan d'actions</i> .....	18
3.2. La rénovation énergétique .....	20
3.2.1 <i>Etat des lieux à fin décembre 2018</i> .....	20
3.2.2 <i>Rénovation thermique : Orientations Stratégiques et plan d'actions</i> .....	24
3.3. Entretien et rénover le patrimoine .....	25
3.3.1 <i>Retour sur la période 2016-2018</i> .....	25
3.3.2 <i>Entretien et rénovation du parc : Orientations stratégiques et plan d'actions</i> .....	26
3.4 Démolition du patrimoine dans et hors cadre de la rénovation urbaine (pas d'indicateur) .....	27
3.5 Autres orientations stratégiques patrimoniales .....	28
<b>CHAPITRE 4 – Favoriser l'accession à la propriété</b> .....	<b>29</b>
4.1 Retour sur la période 2016-2018 .....	29
4.2 Mise en commercialisation : orientations et plan d'actions .....	29
<b>CHAPITRE 5 - Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes</b> .....	<b>32</b>
5.1 Etat des lieux .....	32
5.2 Mutations dans le parc social : orientations et plan d'actions .....	32
<b>CHAPITRE 6 - Engagements pris par Cristal Habitat en matière de gestion sociale</b> .....	<b>34</b>
6.1 État de l'occupation sociale des immeubles .....	34
6.2 Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés .....	37
6.2.1 <i>Attributions aux publics défavorisés ; orientations et plan d'actions</i> .....	37
6.2.2 <i>Attributions aux publics défavorisés « DALO » ; orientations et plan d'actions</i> .....	39
6.3 Autres thématiques développées par Cristal Habitat .....	40
6.3.1 <i>La gestion de l'accueil du demandeur et le traitement de la demande de logement</i> .....	40
6.3.2 <i>Nouveaux entrants : prévention de l'impayé</i> .....	40
6.4 Politique de loyer .....	40
6.4.1 <i>La politique de loyers maximums au moment de la signature de la CUS</i> .....	40
6.4.2 <i>Révision des loyers maximums</i> .....	41
6.4.3 <i>Révision des loyers pratiqués</i> .....	41
6.5 Supplément de loyer de solidarité (SLS) .....	41
<b>Chapitre 7 - Les engagements pris par Cristal Habitat sur la qualité de service rendu aux locataires</b> .....	<b>42</b>
7.1 État du service rendu .....	42
7.2 Logements accessibles et adaptés : orientations et plan d'actions .....	43
7.3 Amélioration de la gestion de proximité .....	44

7.3.1 La mesure de la satisfaction des locataires .....	44
7.3.3 Le traitement des réclamations des locataires .....	46
7.4 L'entretien et la gestion des logements.....	46
7.5 La lutte contre les impayés et la prévention des expulsions.....	47
7.6 La politique en matière de maîtrise des charges locatives ainsi qu'en matière de régularisation des charges.....	48
7.6.1. Politique en matière de maîtrise des charges locatives (récupérables) .....	48
7.6.2. Politique en matière de régularisation des charges.....	48
7.7 Les dispositifs de certification ou de labellisation .....	49
7.7.1 Favoriser l'autonomie des personnes âgées dans leur logement.....	49
Critères de sélection des logements labellisables .....	50
7.7.2 Lancement d'une démarche Qualibail .....	51
7.8 Les actions ou participations pour contribuer à une meilleure qualité de vie dans les quartiers .....	51
7.9 Plan numérique .....	52
7.9.1 Mobilité des agents de proximité .....	52
7.9.2 Projet d'innovation - Structurer une architecture numérique dans les bâtiments .....	52
7.9.3 Site internet d'aide à la commercialisation .....	53
7.9.4 Extranet locataires.....	55
<b>CHAPITRE 8 - Engagements pris par l'organisme en faveur d'une concertation avec les locataires .</b>	<b>56</b>
<b>CHAPITRE 9 – Améliorer la performance de la gestion des logements .....</b>	<b>57</b>
<b>CHAPITRE 10 - Politique d'accès sociale de Cristal Habitat .....</b>	<b>58</b>
10.1 Etat des lieux .....	58
10.2 Transformation de logements en logements locatifs sociaux.....	58
10.3 Favoriser l'accès à la propriété des ménages modestes .....	59
<b>CHAPITRE 11 - Politique menée en faveur de l'hébergement.....</b>	<b>59</b>
11.1 Etat des lieux .....	59
11.2 Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine : orientations et plan d'actions.....	60
11.2.1 AGREMENTS .....	60
11.2.2 RENOVATION ENERGETIQUE.....	61
11.2.3 REHABILITATION ELIGIBLE A UN PRET CDC .....	61
<b>CHAPITRE 12 - Engagement pris en faveur d'une politique sociale et environnementale.....</b>	<b>62</b>
<b>CHAPITRE 13 - Réserves portant sur la CUS - Son évaluation .....</b>	<b>64</b>
<b>CHAPITRE 14 – Table des annexes.....</b>	<b>64</b>
<b>CHAPITRE 15 – Signataires.....</b>	<b>65</b>

## Abréviations utilisées dans le présent document

Ci-après	Appellation officielle
ANRU	Agence nationale pour la rénovation urbaine
CUS	Convention d'utilité sociale
DDT	Direction départementale des territoires
NPNRU	Nouveau programme national de renouvellement urbain
PSP	Plan stratégique de patrimoine
PMT	Plan à Moyen Terme

## Chapitre 1. Portée de la convention et cadre de sa signature

### 1.1. Visas

ENTRE

#### **L'État**

Représenté par le Préfet de Région.

**D'une part,**

**ET**

La **Communauté d'agglomération Grand Chambéry**, domiciliée 106 allée des Blachères - 73026 Chambéry cedex, représentée par Madame Brigitte Bochaton, vice-présidente, dûment habilitée par la délibération du Conseil communautaire du 18 décembre 2019,

**ET**

**Cristal Habitat** dont le siège social est 1 Place du Forum à Chambéry Société Mixte d'Economie Locale immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry\_sous le numéro 747 020 345

Représenté par la Présidente Madame Alexandra TURNAR

Et par Nicolas GIGOT, agissant en qualité de Directeur Général dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du 20 novembre 2014,

**D'autre part,**

## 1.2. Concertations et associations

### 1.2.1. Délibérations prises par le Conseil d'Administration

Date	Objet
31 octobre 2018	Approbation du PMT à 10 ans actualisé
28 février 2019	Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) : mise à jour, orientations stratégiques et programmation 2019 -2028
28 février 2019	Engagement de la procédure de convention d'utilité sociale
25 Juin 2019	Présentation de la version projet de la CUS en Conseil d'Administration
17 décembre 2019	Validation de la CUS

### 1.2.2. Actions auprès des services de l'État

Date	Qui	Objet
01/04/2019	Préfet de Région du siège de l'organisme	- Envoi du PSP et du PV de la délibération du PSP - Envoi de la délibération d'engagement de la CUS
28 mars 2019	Préfet de département du siège de l'organisme	- Envoi du PSP et du PV de la délibération du PSP - Envoi de la délibération d'engagement de la CUS
27 Juin 2019	Préfet de Région et le département du siège de l'organisme	- Envoi du version projet de la CUS au préfet de région et préfet de département
11 octobre 2019	DDT et DDCSPP Savoie	Echanges sur ajustements à apporter au projet
20 décembre 2019	Préfet de Région du siège de l'organisme	- Envoi de la CUS après prise en compte des corrections du Préfet

### 1.2.3. Démarches d'association des collectivités

Les 2 EPCI sur lesquels CRISTAL HABITAT détient du patrimoine, qui sont dotés d'un PLH et au moins un quartier en QPV sont :

- ⇒ 1) Grand Chambéry
- ⇒ 2) Grand Lac

Les deux autres collectivités sont :

- ⇒ Département de la Savoie, seul département sur lequel Cristal Habitat détient du patrimoine
- ⇒ Ville de Chambéry : compte tenu de l'importance des relations et de l'implantation territoriale sur la Ville de Chambéry, Cristal Habitat a souhaité associer la Ville de Chambéry à sa convention d'utilité sociale.

Nom des collectivités associées	Date d'envoi de la délibération	Réunion de présentation	Signataires (Oui / Non)	Date de signature	
CA Grand Chambéry (collectivité de rattachement)	28 mars 2019	13 juin 2019	oui		
CA Grand Lac	28 mars 2019	Pas d'interlocuteur désigné	non		
Département de la Savoie	28 mars 2019	Pas d'interlocuteur désigné	non		
Ville de Chambéry	28 mars 2019	13 juin 2019	non		

#### 1.2.4. Démarches de concertation avec les locataires

Date	Qui	Objet
14 mai 2019	Conseil de Concertation Locative	Présentation et échanges sur l'état du service rendu du patrimoine, les engagements en matière de gestion sociale et la concertation locative.

#### 1.2.5. Personnes publiques consultées dans le cadre du plan de vente

Nom des personnes publiques consultées	Date d'envoi du courrier	Avis du représentant
Maire de la Commune de Chambéry	Juillet 2019	Favorable
Maire de la Commune de Saint Baldoph	Juillet 2019	Favorable**
Maire de la Commune de Cognin	Juillet 2019	Favorable
Maire de la Commune de Barby	Juillet 2019	Favorable*
Maire de la Commune de Curienne	Juillet 2019	Favorable*
CA du Grand Chambéry	Juillet 2019	Favorable*
CA Grand LAC	Juillet 2019	Pas de réponse
Département de la Savoie	Juillet 2019	Favorable*

\*Avis favorable assorti de conditions et/ou précisions

\*\* Avis favorable avec engagement de reconstitution de l'offre

### **Préambule : données chiffrées de la présente CUS**

- 1) Comme indiqué en page 10, Cristal Habitat est le fruit de la mutualisation progressive de deux organismes historiques du bassin chambérien. Cette mutualisation a abouti en janvier 2017 à la formation d'une seule Société, Cristal Habitat. Pour cette raison, de nombreuses données chiffrées/indicateurs ne peuvent être antérieures à 2017, voire 2018 pour certaines.
- 2) Les indicateurs portent sur une année civile, à compter du 01 janvier 2019 jusqu'au 31 décembre 2024.

### **1.3. Objet, articulation avec les conventions existantes et périmètre patrimonial**

#### **1.3.1. Objet de la CUS**

La présente Convention d'Utilité Sociale (CUS) a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévus dans la loi de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 27 mars 2009. Elle décline les politiques patrimoniales, de gestion sociale et de qualité de service de l'organisme. L'article L.445-4, du Code de la Construction et de l'Habitation, modifié par la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 -, précise les éléments constitutifs de la Convention d'Utilité Sociale de nouvelle génération (2019-2025) et la loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite loi ELAN), ainsi que ses décrets et arrêtés d'application.

#### **1.3.2. Durée de la CUS**

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1er juillet 2019.

La convention sera renouvelée par périodes de 6 années.

A défaut de renouvellement, les conditions issues de l'application du cahier des charges de gestion sociale pour les volets loyers, surloyers et plafonds de ressources en vigueur au terme de la convention restent en application.

#### **1.3.3. Articulation de la CUS avec les conventions APL existantes**

Cristal Habitat n'ayant pas opté pour la Nouvelle Politique des Loyers dans cette convention, la CUS actuelle ne met pas fin au système existant de conventionnement à l'APL par programme.

#### **1.3.4. Périmètre patrimonial et déclinaison territoriale**

Le patrimoine pris en compte dans les Conventions d'Utilité Sociale concerne uniquement le parc locatif social, les logements-foyers et l'accèsion à la propriété sociale (volets dédiés).

<b>Catégorie</b>	<b>Nombre de logement total au 31.12.2018</b>	<b>Contenu de la présente CUS (logements conventionnés)</b>
<b>Nombre de logements locatifs sociaux (familiaux)</b>	8650	8516
<b>Nombre équivalents logements étudiants</b>	702	
<b>Nombre de logements-foyers</b> En équivalents-logements	1073	1073
<b>Accession sociale</b> Au sens du 8° de l'article L. 411-2	2016 : 16 2017 : 9 2018 : 20 <hr/> <b>TOTAL : 45</b>	

La convention porte sur 8516 logements familiaux conventionnés au 31 décembre 2018 regroupés en 321 ensembles immobiliers au sens du Plan Stratégique Patrimonial.

Le patrimoine de Cristal Habitat comporte par ailleurs 134 logements non conventionnés.

Département	ECPI	Nombre de logements sociaux	Dont QPV	Nombre équivalent de logements-foyers
Savoie	Grand Chambéry	8309 familiaux conventionnés 539 équivalents logements étudiants	3735	1008
Savoie	Grand Lac	81 logements conventionnés 164 équivalents logements étudiants	0	17
Savoie	Autres	126 logements conventionnés	0	48

## 1.4. L'impact réglementaire sur Cristal Habitat

### 1.4.1. Impact financier de la Loi de finances 2018

La loi de finances 2018 comporte d'importantes mesures impactant l'équilibre financier du secteur du logement social :

- ✓ La mise en place d'une Réduction de Loyer de Solidarité (RLS).
- ✓ L'augmentation de la TVA de 5,5 à 10% sur les constructions nouvelles.
- ✓ L'augmentation de la cotisation à la CGLLS.
- ✓ L'instauration d'une taxe sur les ventes HLM.
- ✓ L'augmentation du taux de TVA de 5,5 % à 10 % sur certains travaux d'entretien.

La plus significative est la mise en place d'une Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) pour les locataires bénéficiant de l'APL.

Elle représente une perte de loyer de l'ordre de 4% en 2018 et 2019, puis de 8% à compter de 2020. Le montant de la RLS s'est élevée à 1.497 K€ en 2018. Elle est estimée à 3 millions d'€uros à compter de 2020.

L'ensemble de ces mesures entraîne une rupture dans l'équilibre économique de la société.

D'une part, la baisse des ressources pérennes -du fait de la RLS- entraîne une diminution des 2/3 de l'autofinancement. Et d'autre part l'augmentation de 4,5 point de la TVA sur la production nouvelle génère des besoins supplémentaires en fonds propres.

L'impact de ces mesures sur le fonds de roulement long terme de société est de l'ordre de 40 millions d'€uros sur 10 ans, soit en moyenne 4 millions d'€uros par an.

Compte tenu de cette « rupture », le Conseil d'Administration a adopté en octobre 2018 un nouveau Plan Moyen Terme (PMT) afin d'adapter la trajectoire économique de la société. Les mesures prises sont de trois ordres :

- ✓ Un réaménagement significatif de la dette de la Caisse des Dépôts qui permet d'abaisser les échéances d'emprunt d'environ 2 M€ par an pendant dix ans ;
- ✓ Des économies de structure avec un gel de la masse salariale « à charge » et des budgets de maintenance à compter de 2020 ;
- ✓ Une dynamisation des recettes avec l'accélération du loyer à la relocation et l'augmentation des ventes HLM, qui passeront progressivement de 35 à 50 ventes par an ;
- ✓ Un recours accru aux « réserves » financières de la société pour alimenter les opérations en fonds propres

Ces mesures mettent fortement en tension les conditions d'exploitation des différentes activités mais permettent de maintenir et fiabiliser le plan d'investissement engagé fin 2015 et qui est désormais fixé à 500 M€ pour les dix prochaines années. Ce plan est indispensable pour garantir à long terme la qualité technique et d'attractivité du patrimoine et son adaptation à l'évolution de la demande.

Ainsi, la société consacrera ainsi en moyenne 50 M€ par an pour le développement de l'offre locative (125 logements par an), la réhabilitation (350 logements en réhabilitation lourde par an) et l'accession à la propriété (50 logements par an).

## 1.4.2. Impact organisationnel (Loi ELAN)

La loi « ELAN » portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique a été promulguée le 23 novembre 2018.

Elle comporte un ensemble de mesures concernant le logement ainsi qu'un volet sur la restructuration du tissu des organismes HLM.

Elle prévoit une obligation de regroupement lorsque les seuils ci-dessous ne sont pas atteints :

- ✓ 12.000 logements pour les organismes d'HLM,
- ✓ 40 M€ de chiffre d'affaires pour les SEM agréées.

Cristal Habitat dépasse ce seuil de chiffre d'affaires (62 M€ en 2017 et 56 M€ en 2018). La société n'est donc pas soumise à une obligation de regroupement.

Elle a néanmoins engagé une étude pour la création d'une société de coordination avec deux autres bailleurs du sillon alpin que sont la SA MONT-BLANC et l'OPH LEMAN HABITAT, dans l'idée de constituer un réseau de sociétés HLM partageant les mêmes conceptions de l'exercice de l'activité, fondées en particulier sur un ancrage local fort.

## Chapitre 2. Descriptif de l'organisme

### 2.1. Présentation de Cristal Habitat

Cristal Habitat est une entreprise publique locale chargée d'une mission d'intérêt général au service de la politique de l'habitat et du développement économique du territoire. Avec un programme de 500 M€ d'investissement en 10 ans, Cristal Habitat mène un projet au service de Grand Chambéry :

- Redévelopper la production de logements locatifs sociaux au sein d'une offre mixte.
- Améliorer la qualité de service aux locataires et s'adapter aux séniors.
- Développer l'immobilier économique, commercial et de services en phase avec le dynamisme de la ville et l'agglomération.
- Développer l'accession sociale à la propriété dans le patrimoine existant et en neuf.
- Etre moteur du renouvellement urbain de Bellevue, du Biollay et des Hauts de Chambéry.

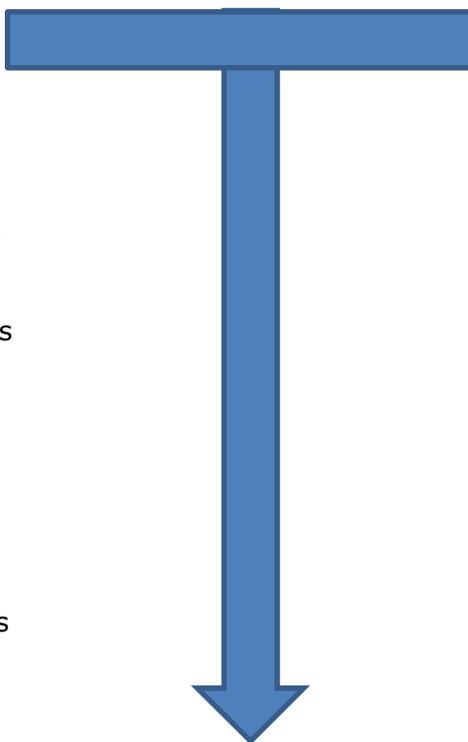
Cristal Habitat est le fruit de la mutualisation progressive de deux organismes historiques du bassin chambérien.

## Chambéry Alpes Habitat

Depuis 1922, cet office municipal accompagnait Chambéry dans l'application de sa politique publique du logement et de l'habitat notamment dans les quartiers historiques de Bellevue, du Biollay et des Hauts de Chambéry. L'organisme intervint lourdement pour la reconstruction de la Ville à l'après-guerre, pour son développement lors des 30 glorieuses et pour son renouvellement ces dernières décennies.

## SAIEM de Chambéry

Cette société anonyme immobilière d'économie mixte fut créée en 1967 pour accompagner la Ville de Chambéry et construire 1000 logements intermédiaires à Chambéry le Haut, alternative entre les logements sociaux et l'offre du marché privé. En 1982, La SAIEM de Chambéry prend un nouvel essor avec la construction d'une seconde vague de 1000 logements sociaux essentiellement situés dans le quartier de Joppet. Elle diversifie ensuite son activité en réalisant des équipements tertiaires et industriels et en menant des opérations d'éradication de l'insalubrité en centre-ville.



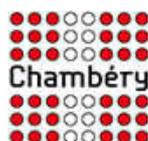
### Une mutualisation progressive

- > 1991 - nomination d'une Direction Générale commune
- > 1992 - création de l'Accueil Locatif Logement pour une gestion commune de la demande de logement
- > 2005 - mutualisation du personnel au sein du GIE Cristal Habitat
- > 2009 - désignation d'une Présidence commune
- > 2016 - Rattachement à Chambéry métropole
- > 01/01/2017 - naissance de Cristal Habitat



**Cristal Habitat**  
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

### Nos actionnaires



## Les locataires ?

**83%** DES LOCATAIRES SATISFAITS (\*) | **85%** DES LOCATAIRES PRÊTS À RECOMMANDER NOS SERVICES (\*)

(\*) selon une enquête de satisfaction réalisée en mai 2017 sur un échantillon représentatif de 1304 locataires.

## Qui sont nos locataires ?

**6%** de moins de 30 ans / **27,7%** de plus de 65 ans  
**40%** de chefs de familles actifs et **10%** de personnes sans emploi  
**41%** personnes seules / **11,7%** de couples sans enfants  
**19%** de parents isolés avec enfants

## Des loyers attractifs ?

Des loyers pratiqués fixés en moyenne à **8,6%** en dessous du loyer-plafond conventionnel

**53%** des loyers pratiqués inférieurs au plafond PLAI  
**349 €/mois** de loyer moyen du T3 hors charges  
**51%** de bénéficiaires de l'APL

## Un service de proximité

UN NUMÉRO UNIQUE <b>04 79 71 88 44</b>	UN SERVICE D'URGENCE <b>7j/7 &amp; 24h/24</b>
<b>2 agences</b> DE PROXIMITÉ	<b>12</b> POINTS D'ACCUEIL

## 2.2. Les grandes orientations du PMT et du PSP

Pour réaliser les investissements prévus à 10 ans, le PMT (Plan à Moyen Terme) adopté le 31 octobre 2018 et PSP adopté le 28 février 2019, ont redéfini les priorités et les moyens suivants :

**Les priorités sont redéfinies de la manière suivante :**

- Adaptation aux séniors.
- Economies d'énergies et énergies renouvelables.
- Adaptation des cellules logements.
- Résidentialisation/sécurisation.
- Modernisation des équipements intérieurs.
- 

**Les objectifs de production nouvelle sont maintenus :**

**Production nouvelle en locatif :**

- 2018-2020 : livraison de 409 logements
- A compter du 2021 : 125 logements par an
- Budget sur la période 2018-2027 : 223 M€

**Production nouvelle en accession :**

- 2018-2020 : livraison de 128 logements
- A compter du 2021 : 50 logements par an
- Budget sur la période 2018-2027 : 75 M€

**Soit une production totale de 175 logements par an.**

**Les objectifs de démolition sont limités aux engagements déjà pris :**

- Rénovation urbaine : Logecos, Bois Joli et Serpolière
- Hors ANRU : rue du Général Cartier et Villa Gravier
- Report des démolitions non financées à ce jour

**Soit 197 logements**

**Le budget d'investissement sur la période représente 500 M€ (contre 400 M€) en 2015, soit 50 M€ par an pour le logement social, pour le territoire et pour l'économie locale.**

**Pour parvenir à réaliser ce programme d'investissement malgré les impacts de la loi ELAN, les dispositions financières retenues sont les suivantes :**

- **Patrimoine existant :**
  - Réaménagement de la dette CDC à effet au 01/01/19
  - Baisse des annuités d'environ 2 M€ par an, soit 20 M€ sur la période 2019-2027
- **Production nouvelle :**
  - Recours aux nouveaux prêts PHB 2.0 et Booster de la CDC
  - Financement des restructurations sur les durées du neuf (40 ans)
  - Augmentation de la part de PLS : 25% au lieu de 5% là où cela est possible et en cohérence avec la loi SRU et notre PLH
- **Réhabilitation :**
  - Financement 100% par prêt (plus de fonds propres)
  - Emprunt sur une durée de 25 ans au lieu de 20 ans

**Les économies de structure : 7,5 M€ sur 10 ans**

- **Masse salariale :** Gel de la masse salariale à charge à compter de 2020
- **Equilibre de nos prestations internes et externes à compter de 2020**
- **Budget de maintenance :**
  - ▶ gel du budget à compter de 2020 compte tenu des réhabilitations lourdes programmées

- **Augmenter la récupérabilité des charges** qui pour l'instant est à un niveau très bas alors que la loi fixe des règles précises pour la répartition des dépenses à charge du locataire ou du propriétaire : on va se remettre au standard de la profession dans le cadre d'une discussion avec les associations de locataires.
- **Un dynamisme des recettes des loyers et des ventes :**
  - **Loyer à la relocation : atteindre 98% du loyer conventionnel en 13 ans : 200 K€/an.**  
50 % du parc de Cristal Habitat est en-dessous du plafond PLAI, c'est la raison pour laquelle il est vital que Cristal Habitat puisse pratiquer ce loyer à la relocation
  - **Continuer à négocier des augmentations de loyer après réhabilitation lourde.**
  - **Reconventionner avec l'Etat et Action Logement les logements restructurés (exemple Bellevue).**
  - **Diminuer la vacance par la réduction de la durée du cycle de relocation.**
  - **Vente HLM :**
    - **Envisagé : 0,6% du parc au lieu de 0,4%, soit 50 logements au lieu de 35**
    - **Proposé : 40 en 2019, 45 en 2020 et 50 logements par an à/c de 2021**  
**=> 11 M€ de plus-values supplémentaires sur 10 ans**

## 2.3. Le descriptif du patrimoine

### Typologies IND / COL

- Le patrimoine de Cristal Habitat est un habitat collectif. L'habitat dit individuel représente moins de 1 % des logements conventionnés.

### Des données sur les groupes immobiliers du patrimoine figurent en annexe :

- Liste des ensembles immobiliers avec EPCI de rattachement
- Liste des ensembles immobiliers avec financement
- Liste des foyers

### Répartition

Le patrimoine de Cristal Habitat est un habitat situé principalement en zone urbaine.  
Au 31 décembre 2018, sur le total des logements conventionnés :

- 85 % sont implantés sur la Ville de Chambéry
- 97,5 % du patrimoine est situé sur l'agglomération de Grand Chambéry
- 44 % du patrimoine se trouve en Quartiers Prioritaires de la Ville

### Patrimoine conventionné par ancienneté : repère date fin de construction :

- Comprise entre 1931 et 1960 : 14 %
- 1961 et 1980 : 40 %
- 1981 et 1990 : 17 %
- 1991 et 2000 : 17 %
- 2001 et 2013 : 9 %
- 5 ans et moins de 5 ans à fin 2018 : 3 %

8 665 logements locatifs familiaux (dont 8516 conventionnés répartis dans 329 groupes immobiliers dont 115 groupes de 20 logements et plus regroupant 7 439 logements soit 86 % du parc, 94 groupes de 5 à 19 logements regroupant 979 logements soit 11 % du parc, 120 groupes de – de 5 logements regroupant 250 logements soit 3 % du parc.

Les logements sont répartis selon les **typologies** suivantes :

- 10 % de T1
- 22 % de T2
- 33 % de T3
- 27,5 % de T4
- 6 % de T5
- 1,5 % de T6 et plus

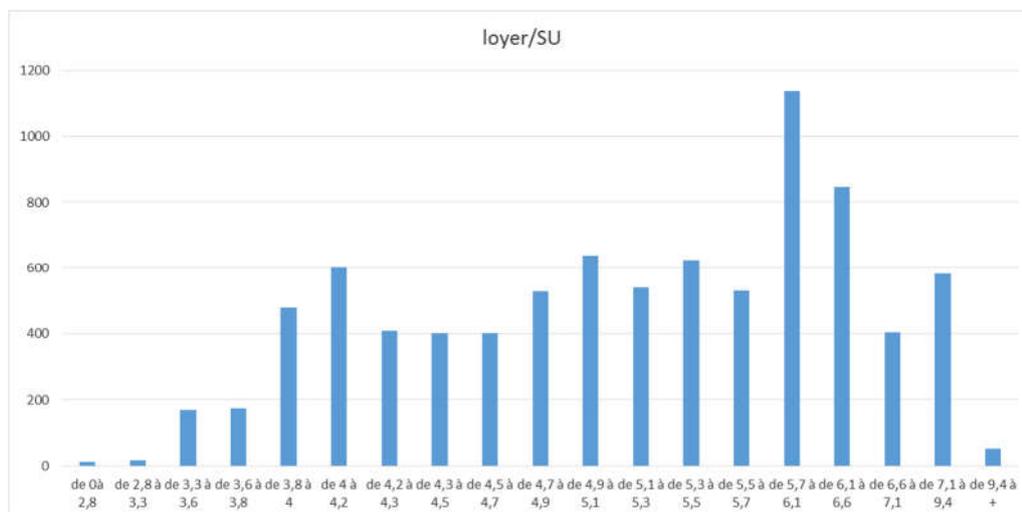
## La répartition par financement

Conventionné	Financement CUS	Financement Origine	Total	
O	PLAI	PLA INSERTION	78	
		PLA Intégration	31	
		PLA LOYER MINOR	20	
		PLA TRES SOCIAL	89	
		PLAI	151	
	Total PLAI		369	
	PLS	PLACFF	3	
		PLS	95	
	Total PLS		98	
	PLUS		CAF PUIS PALULO	16
			CFF	924
			CILS PUIS PALULO	20
			HLM	3634
			ILM	31
			ILN	54
			PLA ACQUI/AMELI	3
			PLA ACQUISITION	1
PLA AMELIORATIO			204	
PLA NEUF			2371	
PLA SANS TRAVAU			13	
PLUS			338	
PLUS Const-Démo			378	
PSR	62			
Total PLUS		8049		
Total O		8516		
Total général		8516		

## Le niveau de loyer du patrimoine

Les objectifs en matière de programmation de construction neuve fixe un ratio PLAI/(PLUS+PLAI) de 40 %.

Les indicateurs de Cristal Habitat sur la période de la CUS sont inférieurs ; toutefois, cette orientation est à mettre au regard du niveau de loyer du reste du parc. En effet, **74 %** des logements du patrimoine existant ont un PU pratiqué inférieur au PU moyen du PLAI de 5,99 €/m<sup>2</sup> (PU moyen PLAI: donnée Grand Chambéry CIL du 08 nov 2019) – Le PU plafond est inférieur à ce PU pour 66 % des logements.



PU Lover pratiqué/SU

## Chapitre 3. Politique patrimoniale et d'investissement

### 3.1. Développement en production neuve et en acquisition amélioration – Réinvestissement sur le parc

#### 3.1.1 Etat des lieux

##### Production : Retour sur la période 2016-2018

**Au plan quantitatif** : la production a progressivement augmenté et a atteint 259 logements livrés en trois ans, soit 86 logements par an en moyenne.

- ⇒ 194 logements, soit 75% en locatif social et intermédiaire,
- ⇒ 59 logements, soit 23% en accession,
- ⇒ 6 logements foyers soit 2%.

Cette production représente un doublement par rapport à la période précédente sans atteindre l'objectif fixé fin 2015 de 125 en locatif + 50 en accession par an. Compte tenu des cycles de production et de la nécessité qu'il y a eu de renforcer l'équipe de production, cette "montée en charge" est normale.

Dans le même temps plusieurs fonciers ont été travaillés pour la production future : Portes de Mérande, Clinique Générale de Savoie, LOGECOS, Chantemerle

**Au plan qualitatif** : il faut noter que la VEFA n'a représenté que 14 % de la production quand elle représente 40% de la production nationale moyenne. Par ailleurs 29 % de la production ont concerné la reprise et la remise sur le marché d'immeubles anciens, et notamment des immeubles du centre historique de Chambéry pour 40 logements. CRISTAL HABITAT a donc continué à intervenir dans le tissu urbain constitué, dans des opérations plus complexes et plus chères que de la production en extension urbaine. La taille moyenne des programmes est de 14 logements, ce qui est très faible et pèse également sur les coûts de production. Les trois opérations les plus importantes ont combiné locatif et accession.

**Point de vigilance** : une partie du "stock" foncier constitué dans le passé n'a pas pu être mis en production pour des raisons d'infaisabilité – rue d'Angleterre et les Monts- et constitue des risques de perte pour l'avenir.





### **Réinvestissement dans le parc – retour sur la période 2016-2018**

Le PSP adopté en décembre 2015 a constitué en matière de réhabilitation, une évolution très importante dans les pratiques des équipes de l'organisme. Il a donc fallu :

- recruter un **nouveau Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage** arrivé mi-2016,
- **compléter son équipe** pour atteindre progressivement le niveau d'investissement cible,
- **organiser les savoir-faire et coopérations internes pour mettre au point une méthodologie systématique** qui assure **une pertinence globale** des ré investissements,
- **développer les outils internes** au service de ces projets.

**Toute opération de réhabilitation court ainsi sur un calendrier qui oscille entre 30 et 40 mois entre la décision de lancement du diagnostic et la livraison des travaux.**

Dans la mesure où toutes les opérations qui avaient été initiées avant 2016 ont été révisées à l'aulne des nouveaux objectifs - Tour du Stade, Creux du Loup, notamment - les cycles opérationnels ont réellement repris en 2016.

**C'est ainsi que seuls 140 logements ont été livrés réhabilités** au cours de ces trois ans.

Si ce résultat quantitatif est faible, il a été support de la mise en œuvre de plusieurs nouveautés dans le cadre des "bouquets" de travaux proposés par Cristal Habitat :

- l'adaptation des 36 premiers logements aux normes Habitat Sénior Services avec financement de la CARSAT,
- la mise en œuvre systématique de nouveaux équipements dans les salles de bains et les cuisines,
- la conception de dispositifs de résidentialisation,
- la systématisation d'une approche multicritères pour le choix des travaux d'économie d'énergie et de développement des énergies renouvelables.

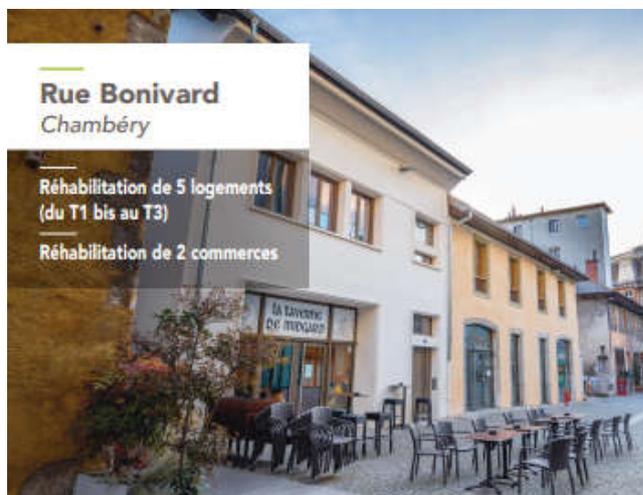


Dans le même temps plusieurs chantiers importants ont pu être lancés pendant cette même période représentant **376 logements et 18 M€ d'investissements**, et en particulier le chantier exceptionnel de la remise à neuf du cœur de Bellevue, et les opérations lourdes du Creux du Loup et de la Tour H qui seront livrées entre 2019 et 2020.

Des opérations d'envergure ont aussi été préparées :

- La réhabilitation des "Tours du Mâconnais" et de la "Tour du Stade".
- La programmation de 1 000 logements à réhabiliter/restructurer dans les Hauts de Chambéry.

Aussi, nous abordons la période qui s'ouvre avec des moyens renforcés, des savoir-faire mis à niveau, et des opérations significatives déjà en chantier et d'autres en conception.



### 3.1.2 Développement de l'offre nouvelle : Orientations stratégiques et plan d'actions

#### Agréments

PP -1

Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), **donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat** ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.

PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), <b>donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat</b> ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans.						
Numéro et nom du département	Sous-ensemble	Quartiers et financements	Référence : indicateur PP-1 pour la période 2016 à 2018			total période CUS
	(ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)			2019 à 2021	2022 à 2024	
073 - Savoie	Ensemble du département	PLAI	118	143	147	290
		PLUS	174	253	281	534
		PLS	188	137	119	256
		<b>TOTAL (QPV et hors QPV)</b>	<b>480</b>	<b>533</b>	<b>547</b>	<b>1080</b>
		<b>TOTAL dont hors QPV</b>	<b>392</b>	<b>375</b>	<b>375</b>	<b>750</b>
		<b>TOTAL dont hors RU</b>	<b>480</b>	<b>375</b>	<b>375</b>	<b>750</b>
		% hors QPV	82%	70%	69%	
% hors RU	100%	70%	69%			
073 - Savoie	Grand Chambéry	PLAI	118	111	141	252
		PLUS	174	201	269	470
		PLS	152	131	113	244
		<b>TOTAL (QPV et hors QPV)</b>	<b>444</b>	<b>443</b>	<b>523</b>	<b>966</b>
		<b>TOTAL dont hors QPV</b>	<b>356</b>	<b>285</b>	<b>351</b>	<b>636</b>
		<b>TOTAL dont hors RU</b>	<b>444</b>	<b>285</b>	<b>351</b>	<b>636</b>
		% hors QPV	80%	64%	67%	
% hors RU	100%	64%	67%			
073 - Savoie	CA du Grand Lac	PLAI	0	6	6	12
		PLUS	0	12	12	24
		PLS	36	6	6	12
		<b>TOTAL (QPV et hors QPV)</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
		<b>TOTAL dont hors QPV</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
		<b>TOTAL dont hors RU</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
		% hors QPV	100%	100%	100%	
% hors RU	100%	100%	100%			
073 - Savoie	Autres EPCI	PLAI	0	26	0	26
		PLUS	0	40	0	40
		PLS	0	0	0	0
		<b>TOTAL (QPV et hors QPV)</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>66</b>
		<b>TOTAL dont hors QPV</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>66</b>
		<b>TOTAL dont hors RU</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>66</b>
		% hors QPV	0%	100%	0%	
% hors RU	0%	100%	0%			

Pour 2016 à 2018 : dont 88 logts restructurés de Bellevue Ancienne Cité

Prévisionnel 2019 à 2024 :	
Logements neufs et acquis et améliorés :	(en moyenne 25 % PLAI, 50 % PLUS et 25% PLS)
dont logements restructurés à l'occasion des réhabilitations lourdes :	750
	330

**Au plan quantitatif : 469 logements neufs doivent être livrés en 2019 et 2020** dont 334 en locatif et 128 en accession- ce qui constituera un "rattrapage" des objectifs de la période 2016-2018 et qui portera la moyenne de production livrée à 146 logements/an sur 5 ans.

**Pour la suite de la période, à partir de 2021, l'objectif de production est fixé à 125 logements locatifs** par an. Le développement de nombreux partenariats avec les Maires de l'Agglomération et les opérateurs immobiliers permet d'avoir un "portefeuille" de 500 à 600 logements en prospection déjà identifiée, soit 3 à 4 années de production dont un tiers sur des fonciers déjà maîtrisés notamment en renouvellement urbain.

330 logements ré-agrésés seront également créés par division de grands logements en petits logements dans les Hauts de Chambéry où la répartition typologique des logements est particulièrement déséquilibrée.

S'ajouteront à ces développements des opérations de reprise d'immobilier destinées à des foyers logements comme le FJT La Clairière ou l'hôtel Bon accueil qui permettent à CRISTAL HABITAT de conforter son rôle de support immobilier à l'insertion par le logement et de nouer de nouveaux partenariats avec la FOL 73 et la Sasson.

La production de logement **PLAI** est inférieure aux objectifs régionaux mais il convient de prendre en compte le niveau de loyer pratiqué dans le parc existant : comme indiqué en page 14, 74 % des logements ont un PU de loyer pratiqué inférieur au PU moyen PLAI et 66 % ont un PU plafond inférieur au PU moyen PLAI. La diversification des loyers est un enjeu majeur pour Cristal Habitat.

Cristal Habitat s'engage à étudier la réalisation de **PLAI Adaptés** - déjà réalisés : logements pour personnes handicapées (Montjay), en cours : habitat gens du voyage sédentaire. Par ailleurs, partenariat avec l'Association la Sasson pour la création de place en structures d'accueil d'urgence.

**Au plan qualitatif :** la production nouvelle d'ores et déjà identifiée répond à nos cibles prioritaires : renouvellement urbain, renforcement des centralités avec locaux commerciaux et de service, diversité de l'offre par opération, adaptation aux seniors et aux jeunes, réponse aux besoins spécifiques, et élargit notre champ géographique, notamment aux Communes des Bauges.

En moyenne la production locative se répartira en 50% PLUS, 25 % PLAI et 25 % en PLS. Evidemment cette répartition sera fonction des Communes d'implantation et de leur situation par rapport à la loi SRU, mais aussi fonction de l'attractivité du marché locatif du secteur d'implantation.

La production en accession se développera en mixité de produits à chaque fois que les opérations seront suffisamment importantes pour proposer des offres différenciées sur une même entité foncière, au sein des opérations d'aménagement portées par la Ville et CGLE, et en renouvellement urbain.

Comme partenaires de la Ville de Chambéry pour l'opération cœur de Ville, nous privilégierons les investissements en secteur sauvegardé, là où les investisseurs privés ne voudront ou ne pourront pas intervenir. Nous pourrions être amenés à proposer dans le cadre de l'ORI, des montages en "recyclage"

d'immeubles "en état futur de réhabilitation" pour remise sur le marché de l'accession ou de la vente à investisseurs.

Au-delà du respect des normes de performance énergétique, nous chercherons chaque fois que ce sera possible, à privilégier les énergies renouvelables pour la production de chaleur et l'utilisation de l'énergie solaire en auto-consommation. En outre, nous chercherons à identifier une opportunité foncière pour nous permettre de réaliser un prototype de "maison autonome".

Au plan de l'usage nous porterons une attention particulière à la qualité des équipements intérieurs des logements et particulièrement des salles de bains et cuisines, à la praticité des locaux vélos, et à la qualité du fonctionnement de la collecte des déchets et à leur tri. L'intimité des balcons et loggias sera recherchée, et la "résidentialisation" en particulier le rapport à la rue, sera soignée.

Sur le total de la période de la CUS, 966 logements mis en service :

- dont 88,6 % sur Grand Chambéry
- dont 91 % hors QPV
- dont 79 % hors rénovation urbaine.

## 3.2. La rénovation énergétique

### 3.2.1 Etat des lieux à fin décembre 2018

#### Les modes de chauffage sur le parc de CRISTAL HABITAT

Le mode de chauffage qui prédomine au niveau de Cristal Habitat est le chauffage urbain pour 55,3% de son parc. Le chauffage urbain permet aux usagers de bénéficier d'une TVA à taux réduit (5.5%) sur les consommations puisque l'énergie est produite au moins à 50% à partir de l'énergie biomasse et de la valorisation des déchets et de la chaleur associée.

Energie chauffage	Nombre de logements	Pourcentage
Urbain SCDC	4 799	<b>55,3%</b>
Gaz Collectif	1 947	<b>22,4%</b>
Chaudière Individuelle gaz	829	<b>9,6%</b>
Electricité	485	<b>5,6%</b>
Gaz + Bois Collectifs	249	<b>2,9%</b>
Base électrique & appoint ind	165	<b>1,9%</b>
Divers	154	<b>1,7%</b>
Electricité ind. et solaire	51	<b>0,6%</b>
Total général	8 679	<b>100,0%</b>

#### ➤ Un partenariat historique avec le Chauffage Urbain

CRISTAL HABITAT est devenu l'un des premiers grands clients de SCDC.

CRISTAL HABITAT, dans un souci d'amélioration d'exploitation et de gestion de l'ECS et du chauffage, a demandé à SCDC en 2018 un diagnostic technique complet de ses 26 sous-stations avec la perspective de reprise de la facturation directe de l'ECS.

Une étude avec la Ville, axée sur la future délégation en 2024, est aussi engagée. Des axes d'amélioration sont déjà en proposition par SCDC pour permettre une meilleure exploitation de ses sous-stations et une équité de facturation pour les locataires sur l'ECS et le Chauffage.

Les actions entreprises (en cours et achevées) 2016-2018

a) Bilan des réhabilitations

<u>Programme</u>	<u>Prix de revient</u>	<u>Nombre de logements</u>	<u>Programme de travaux</u>	<u>Gains énergétiques théoriques réglementaires calculés</u>
<u>Tour H</u> <u>Tvx en cours</u>	<u>1 815 k€ TTC</u> <u>prévisionne</u> <u>!</u> <u>36,3</u> <u>k€/logt</u>	50 logements	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>réfection étanchéité + isolation de la toiture terrasse</b></li> <li>- <b>Isolation thermique par l'extérieur remplacement des menuiseries extérieures</b></li> <li>- <b>remplacement des portes palières</b></li> <li>- mise en sécurité des installations électriques</li> <li>- <b>installation photovoltaïque en autoconsommation 3kw pour éclairage des communs</b></li> <li>- réfection des sanitaires</li> <li>- dimensionnement du renouvellement d'air frais par création d'une ventilation mécanique contrôlée type Hygro B</li> <li>- réfection du hall sols paliers et circulation verticale</li> <li>- contrôle d'accès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Passage de 509 à 152 kWhEP/m<sup>2</sup> &gt; division par 3 des consommations réglementaires classe G à D</b></li> </ul>
<u>Mache Covet</u>	<u>868 k€ TTC</u> <u>24 k€/logt</u>	36 logements	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Isolation et Ravalement des Façades</b></li> <li>- <b>Menuiseries Extérieures</b></li> <li>- <b>Isolation des toitures</b></li> <li>- <b>Isolation du plancher bas.</b></li> <li>- <b>Ventilation</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Passage de 159 à 50kWhEP/m<sup>2</sup> division par facteur 3 des consommations réglementaires-performance visée BBC Classe D à A</b></li> </ul>
<u>Petits Pains</u>	<u>906 k€ TTC</u> <u>25 k€/logt</u>	36 logements	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ravalement des façades et isolation par l'extérieur</b></li> <li>- <b>Rénovation des halls d'entrée</b></li> <li>- <b>Remplacement de la toiture et isolation des combles</b></li> <li>- Remplacement des garde-corps des balcons</li> <li>- <b>Remplacement des menuiseries extérieures et des portes palières</b></li> <li>- Mise en sécurité électrique des logements et pose d'une parabole collective en toiture</li> <li>- Réfection des enrobés, traitement des abords et matérialisation du stationnement</li> <li>- Rénovation des ascenseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Passage de 200 kwhep/m<sup>2</sup> à 128 kwhep/m<sup>2</sup> Classe D à C</b></li> </ul>
<u>Pré Rond</u>	<u>2 156 k€ TTC</u> <u>40,7</u> <u>k€/logt</u>	53 logements	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Désamiantage</li> <li>- <b>Remplacement de la couverture + isolation</b></li> <li>- <b>Bardage en façade + isolation par l'extérieur</b></li> <li>- <b>Menuiserie extérieure + volets roulants</b></li> <li>- <b>Remplacement des convecteurs</b></li> <li>- Mise en sécurité des logements</li> <li>- <b>VMC ECS SOLAIRE</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bat A Passage de 211 à 125 kWhEP/m<sup>2</sup>.an</b></li> <li>- <b>Bat B de 249 à 148 kWhEP/m<sup>2</sup>.an</b></li> <li>- <b>Bat C de 294 à 177 kWhEP/m<sup>2</sup>.an</b></li> </ul>

## **b) Bilan des CEE**

### ➤ **Bilan des valorisations sur la base des réhabilitations réalisées**

Pour la période 2017-2018 la réalisation des travaux d'amélioration énergétique diffus sur le parc de Cristal Habitat a permis de faire des économies d'énergie et par conséquent d'obtenir et de vendre 20 GWh cumac en certificats d'économie d'énergie pour un montant de 88 088€.

### ➤ **Utilisation du dispositif CEE pour des travaux autofinancés et donc sans reste à charge pour Cristal Habitat**

- l'isolation de 16 000m<sup>2</sup> de combles avec la société Dubois
- l'isolation de 16 000ml de réseau en partenariat avec les sociétés DDER/SORECAL/Alpes Isolation

### ➤ **Utilisation du dispositif CEE pour la distribution de matériels auprès des locataires pour réduire leurs consommations d'énergie**

- Fourniture gratuite de 4 000 kits hydro-économiques courant 2016- distribution en main propre par les agences et le personnel de proximité, comprenant 2 mousseurs, une douchette et un flexible de douche (négocié avec l'ensemble), un sac mesureur de débit
- Fourniture gratuite de 45 000 ampoules (5 par foyers) qui ont été distribuées par la Poste courant Septembre 2017- Rédaction d'un cahier des charges pour encadrement de la prestation, des responsabilités et de la garantie matérielle selon retour d'expériences- mise en concurrence et contractualisation avec un prestataire (Société CPG groupe Gauthier).

Résultat complémentaire : Négociation de 15 000€ de rétribution financière qui serviront à effectuer un relamping led de nos bureaux au Cristal

## **c) Bilan ENR – développement du solaire thermique et photovoltaïque**

### ➤ Le solaire photovoltaïque : des garde-corps qui produisent de l'électricité

En 2015, signature d'une convention de partenariat avec Solaire Habitat Social qui a installé 6.5 km de garde-corps et de panneaux photovoltaïques sur les toitures terrasses de 18 groupes de bâtiments. L'énergie produite est vendue par la société pendant une durée de 20 ans.

A l'issue de cette période où 80% de la production sont garantis techniquement, Cristal Habitat devient propriétaire des équipements.

Le projet en quelques chiffres :

- Une production de 1 035 MWh par an injectée sur le réseau, soit l'équivalent de la consommation en électricité de 452 foyers ou 15% de la consommation électrique facturée à et par Cristal Habitat,
- 310 tonnes de rejets de CO<sub>2</sub> par an évités et qui ne sont pas émises dans l'atmosphère, soit 2 millions de kilomètres parcourus en un an par une automobile,
- 15 emplois créés,
- 6.5km de toitures sécurisées,
- 2 millions d'euros investis sur les toitures de Cristal Habitat.

### ➤ **les installations solaires thermiques**

A fin 2018, 27 installations solaires thermiques sont installées pour une surface utile totale de 1 045m<sup>2</sup> desservant 895 logements -soit 10% du parc - et doivent produire 0.7% de la chaleur totale facturée par Cristal Habitat (gaz et chauffage urbain).

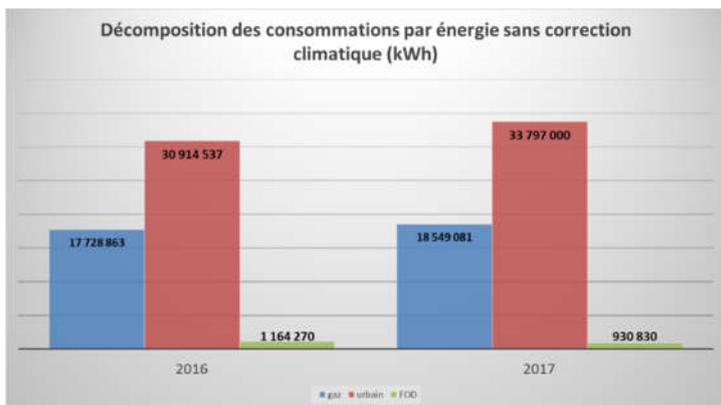
Cristal Habitat a consenti un investissement de 76 230€ sur 2017 et 2018 pour remettre en service ou améliorer le fonctionnement de 17 installations solaires correspondant à une production utile de 159MWh et une économie d'énergie utile générée de 6 360 € par an (sur la base d'un calcul d'énergie substituée à 40€/MWh).

L'effort de CRISTAL HABITAT s'est porté sur l'amélioration et le suivi avec des bilans de production mensuelle consolidés en continu sur les prochaines années.

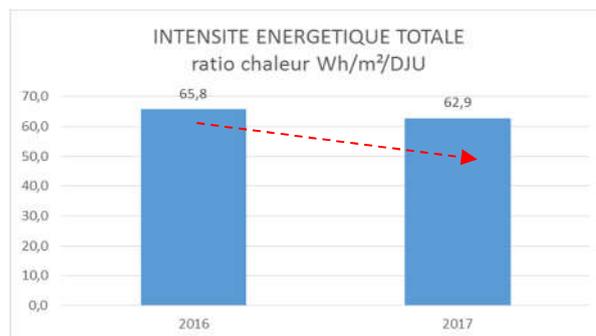
## **d) Rétrospective des consommations Cristal Habitat sur 3 ans - 2016 à 2018**

Résultats année 2018 en cours de consolidation auprès de CRISTAL HABITAT et d'ENERGISME.

(Illustration des tendances avec les données disponibles à ce jour)



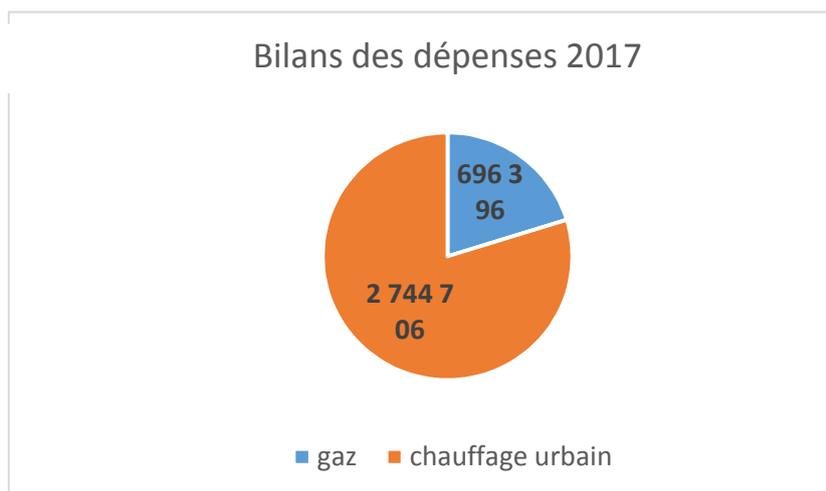
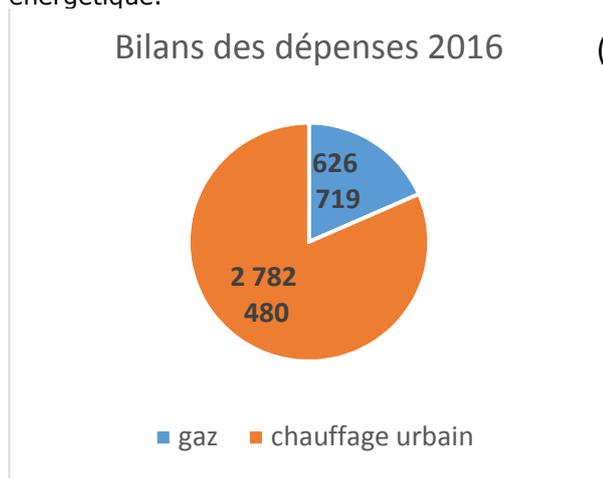
Données brutes



Données corrigées

-5

Il peut être mis en évidence une diminution de l'intensité énergétique consommée du parc de Cristal Habitat de 5% sur la période 2016-2017. Ce résultat est lié à la réalisation conjointe de travaux de rénovation énergétique importants menés par Cristal Habitat sur son patrimoine, ainsi qu'à la réalisation d'actions d'efficacité énergétique menées par l'exploitant en chaufferies dans le cadre de son contrat de performance énergétique.



Somme 3 441 102€

Conclusion

Gains en volume de 3 092 MWh (sur une année constante de 2500DJU) sur les années civiles 2016 et 2017, malgré une augmentation de la rigueur climatique de 6.7% entre ces deux années,

➤ **Le nouveau cadre d'achat des énergies**

C'est un poste qui représente aujourd'hui 38% des charges récupérables. Depuis 2015, les bailleurs sociaux doivent lancer une consultation lorsqu'ils souhaitent acheter de l'énergie.

Après consultation, l'achat de gaz propane en citernes a été revu à la baisse en prix et permet aujourd'hui d'apporter sur des sites isolés de réseaux gaz, une solution qui en matière de charge devient un atout pour les problèmes de vacance.

Concernant le P1, CRISTAL HABITAT revoit aussi ses choix, puisque nous arrivons à avoir sur nos achats d'énergie de meilleurs prix que les prestataires.

### 3.2.2 Rénovation thermique : Orientations Stratégiques et plan d'actions

PP -2

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements de classe énergétique « E », « F », « G », par année

PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année										
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références :		Prévision en nombre , par année						
		Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre 2018	Logements E, F, G rénovés, passés A, B ou C, de 2016 à 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	total période CUS
073 - Savoie	Totalité du patrimoine	104	0	0	0	0	0	0	0	0
073 - Savoie	Grand Chambéry	87	0	0	0	0	0	0	0	0
073 - Savoie	CA du Grand Lac	0	0	0	0	0	0	0	0	0
073 - Savoie	Autres EPCI	17	0	0	0	17	0	0	0	17

Entre 2016 et 2018 : 36 logements (Maché Covet) passés de D à A suite à réhabilitation - passage de 159 à 50 kWh/m²

36 logements (Petits Pains Aix les Bains) passés de D à C suite à réhabilitation - passage de 200 à 128

1,20 % du parc est en classe énergétique F. Les logements sont situés dans des immeubles avec chauffage électrique, énergie pénalisée par le coefficient d'énergie primaire. Ils sont situés pour 97 d'entre eux dans des secteurs ruraux d'une part et représentant de petits collectifs d'autre part (6 à 8 logements). Le changement d'énergie n'est donc pas envisagé. Pour ces immeubles, nous ne pourrions viser qu'un DPE D, sans pour autant pénaliser les locataires de ces immeubles. Les 17 logements en rénovation se situent à St François Longchamp. Pour d'autres logements, les interventions consisteront, le cas échéant, au remplacement de convecteurs par la mise en place de convecteurs plus performants.

**En matière d'amélioration de la performance thermique et énergétique, 3 400 logements** et plus de 1 000 logements avec développement d'une production d'ENR sont concernés. Notre cible de performance est le DPE C pour une amélioration largement partagée par le plus grand nombre de nos locataires. Il faut rappeler ici que notre partenariat avec le Chauffage Urbain pour près de 4 800 logements nous fait déjà bénéficier d'une énergie en bonne partie renouvelable sur ce segment. Une mise en perspective et le détail de nos objectifs en matière d'économie d'énergie et de développement durable sont détaillés dans un cahier spécifique.

Tous les spécialistes qui travaillent sur la question des économies d'énergie conviennent que l'implication du consommateur final est fondamentale pour atteindre les résultats escomptés.

C'est dans l'usage des équipements et des dispositifs techniques qu'une partie non négligeable des économies peut être faite ou non.

Aussi nous sommes convaincus que c'est dans un dialogue responsable avec nos locataires que nous pouvons faire de réelles économies énergétiques avec eux, dans un rapport équilibré entre confort et maîtrise des consommations.

C'est pourquoi nous avons fait le choix de développer résolument la mise en place de robinets thermostatiques et le comptage individuel des frais de chauffage. 680 logements sont d'ores et déjà équipés, 3 500 autres vont l'être au cours de l'année 2019. Ainsi tous les logements qui consomment plus de 80 kwh/m<sup>2</sup> en chauffage et qui peuvent être équipés le seront. Nous pensons que c'est une des premières conditions pour que nous puissions ensemble nourrir un dialogue responsable et au final cibler les économies réalisables.

### 3.3. Entretien et rénover le patrimoine

#### 3.3.1 Retour sur la période 2016-2018

Le PSP adopté en décembre 2015 a constitué en matière de réhabilitation, une évolution très importante dans les pratiques des équipes de l'organisme. Il a donc fallu :

- recruter un **nouveau Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage** arrivé mi-2016,
- **compléter son équipe** pour atteindre progressivement le niveau d'investissement cible,
- **organiser les savoir-faire et coopérations internes pour mettre au point une méthodologie systématique** qui assure **une pertinence globale** des ré investissements,
- **développer les outils internes** au service de ces projets.

**Toute opération de réhabilitation court ainsi sur un calendrier qui oscille entre 30 et 40 mois entre la décision de lancement du diagnostic et la livraison des travaux.**

Dans la mesure où toutes les opérations qui avaient été initiées avant 2016 ont été révisées à l'aune des nouveaux objectifs - Tour du Stade, Creux du Loup, notamment - les cycles opérationnels ont réellement repris en 2016.

**C'est ainsi que seuls 140 logements ont été livrés réhabilités** au cours de ces trois ans.

Si ce résultat quantitatif est faible, il a été support de la mise en œuvre de plusieurs nouveautés dans le cadre des "bouquets" de travaux proposés par Cristal Habitat :

- l'adaptation des 36 premiers logements aux normes Habitat Senior Services avec financement de la CARSAT,
- la mise en œuvre systématique de nouveaux équipements dans les salles de bains et les cuisines,
- la conception de dispositifs de résidentialisation,
- la systématisation d'une approche multicritère pour le choix des travaux d'économie d'énergie et de développement des énergies renouvelables.

Dans le même temps plusieurs chantiers importants ont pu être lancés pendant cette même période représentant **376 logements et 18 M€ d'investissements**, et en particulier le chantier exceptionnel de la remise à neuf du cœur de Bellevue, et les opérations lourdes du Creux du Loup et de la Tour H qui seront livrées entre 2019 et 2020.

Des opérations d'envergure ont aussi été préparées :

- La réhabilitation des "Tours du Mâonnais" et de la "Tour du Stade".
- La programmation de 1 000 logements à réhabiliter/restructurer dans les Hauts de Chambéry.

Aussi, nous abordons la période qui s'ouvre avec des moyens renforcés, des savoir-faire mis à niveaux, et des opérations significatives déjà en chantier et d'autres en conception.

### 3.3.2 Entretien et rénovation du parc : Orientations stratégiques et plan d'actions

PP -3

Nombre de logements réhabilités, au sens où ils appartiennent à une opération éligible à un prêt de la caisse des dépôts et consignations relatif à réhabilitation, parmi le parc total de logements, par année.

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année										
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Références :		Engagements en nombre						total période CUS 2019 à 2024
		Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1 (2018)	Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1 (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
073 - Savoie	Ensemble du département	8516	0	292	292	293	316	316	316	1825
073 - Savoie	Grand Chambéry	8309		286	286	288	316	316	316	1808
073 - Savoie	CA du Grand Lac	81		0	0	0	0	0	0	0
073 - Savoie	Autres EPCI	126		0	17	0	0	0	0	17

tous les immeubles de plus de 25 ans ont bénéficié d'une réhabilitation plus ou moins lourde

NB : les logements restructurés ne sont pas comptés dans les réhabilités.

Le ré-investissement sur les immeubles anciens doit répondre à trois nécessités impérieuses :

- remettre à niveau et/ou remplacer les composants en fin de vie technique,
- adapter nos immeubles aux besoins d'aujourd'hui et de demain,
- répondre aux nouvelles normes techniques décidées au fur et à mesure par les pouvoirs publics,

La programmation réalisée répond à ces nécessités en distinguant plusieurs natures de travaux, objet de processus de réalisation et de financements différents :

- **Les réhabilitations lourdes** : elles sont conduites comme des projets immobiliers à part entière et nous amènent à réaliser un diagnostic complet technique et d'occupation, à nous interroger sur la cible clientèle à la relocation, à concevoir un bouquet de travaux adaptés à ces projections et à négocier les augmentations de loyers consécutives aux travaux. Leur cycle de réalisation est de 30 à 40 mois.

**3 334 logements programmés en réhabilitation lourde soit 38 % du parc total** dont 173 avec restructuration pour un total d'investissements de **133 M€** (en € 2018). Cette programmation intègre notamment le quartier du Biollay et permet de poursuivre le renouvellement urbain de Bellevue. Avec les restructurations, ce programme prévoit en moyenne 40 k€ TTC de coût de revient par logement. S'y ajoutent les **69 logements en réhabilitation pour vente**,

- **Les "restructurations" de logements** : elles complètent les réhabilitations lourdes pour 6 immeubles. Elles nécessitent du relogement, et un reconventionnement avec l'Etat. Elles vont permettre un rééquilibrage de l'offre locative dans les Hauts de Chambéry par la reconversion de 173 logements T4 et T5 en 324 logements T1, T2 et T3.

- **Les réhabilitations lourdes pour accession à la propriété** : elles constituent une nouveauté dans la mesure où elles ne sont pas de la "vente HLM" à proprement parlé. Deux immeubles sont concernés et constituent des "premières".

### La maintenance

- **1 154 logements en maintenance renforcée soit 13 % du parc total** auxquels s'ajoutent des interventions thématiques pour **16,5 M€**,

Elle est centrée sur le remplacement des composants et les ravalements de façade qui aujourd'hui doivent toujours s'accompagner d'une amélioration de la performance thermique. Le cycle de réalisation est plutôt de 10 à 20 mois.

- **La maintenance courante :**

**7,5 M€** sont programmés annuellement pour l'ensemble des logements en entretien courant (EC) et gros entretien (GE), soit une moyenne de 840 € par logement et par an. Une attention particulière sera portée sur :

- ↳ la remise en état des logements pour la relocation au plan de la sécurité intérieure, mais aussi des équipements et particulièrement dans les immeubles ayant une faible attractivité et dont la réhabilitation interviendra après 2020,
- ↳ la maintenance des équipements d'accueil, de desserte et de sécurité de l'immeuble,
- ↳ les aménagements qui peuvent contribuer à une amélioration ou à une facilitation de l'entretien des parties communes et du même coup à une amélioration des conditions de travail des salariés de proximité.

**Les budgets de maintenance ne sont pas diminués malgré les effets de la LFI 2018. Ils sont stabilisés à partir de 2020 consécutivement à la livraison progressive des opérations de réhabilitations**

## 3.4 Démolition du patrimoine dans et hors cadre de la rénovation urbaine (*pas d'indicateur*)

### La participation aux projets de rénovation urbaine NPRU

Cristal Habitat est partenaire de l'agglomération et de la Ville pour la réalisation des projets de quartier BIOLLAY/BELLEVUE et Hauts de Chambéry.

Compte tenu de l'enjeu patrimonial que représentent ces opérations pour son avenir, Cristal Habitat est très impliqué dans le pilotage et la mise en œuvre de ces projets aux côtés des collectivités et de l'Etat. Ils vont concentrer une partie des investissements en réhabilitation et en développement.

Pour la reconstruction de programmes de logements neufs en diversification dans les Hauts de Chambéry, Cristal Habitat cherchera à s'associer avec des partenaires de la promotion immobilière pour concevoir et développer des produits attractifs dans un contexte de marché spécifique et difficile.

De plus nous chercherons à développer plusieurs innovations :

- *la réhabilitation lourde suivi d'une mise en vente : Bellevue et Doria,*
- *la reconversion de grands logements en logements plus adaptés à la demande actuelle,*
- *la création de logements par extension ou surélévation.*

Cristal Habitat prend comme une opportunité et une chance pour l'avenir et l'attractivité de son patrimoine que de pouvoir participer étroitement à ces projets urbains.

Le renouvellement urbain passe par certaines démolitions. Cristal Habitat en engagera dans le cadre partenarial subventionné du PRU 2, mais a aussi décidé d'en conduire à ses risques propres pour les patrimoines dont les caractéristiques techniques et ou urbaines rendaient difficile leur réhabilitation. Pour ces opérations hors Anru, c'est la valorisation du terrain d'assiette qui doit permettre d'équilibrer la dépense globale de relogement et de démolition.

Au cours de cette période 2016/2018, seule l'ancienne Résidence pour Personne Agées "Les Charmilles" a été démolie. Ce terrain permet aujourd'hui d'envisager une opération de développement en partenariat avec Savoisienn Habitat.

Pour autant elle a aussi été consacrée au relogement des locataires de plusieurs immeubles dont la démolition effective interviendra en 2019.

#### **Orientations stratégiques et programmation à 10 ans :**

- Hors Anru : LOGECOS, Général Cartier et Villa Gravier seront démolis, représentant 101 logements,
- Dans le cadre du PRU 2 : Bois Joli et Serpolière représentant 95 logements.

Aucune autre démolition n'est programmée à ce stade.

Pour réaliser les relogements induits par les démolitions, chaque ménage est rencontré par une chargée de relogement. Cet agent rencontre les familles pour prendre en compte leurs attentes, leurs souhaits et évaluer les capacités financières. Elle assure l'accompagnement du ménage jusqu'à son relogement.

Jusqu'à 3 propositions sont faites au ménage.

Cristal Habitat prend en charge le déménagement assuré par une entreprise ou octroie un forfait au locataire qui assure lui-même son déménagement, les frais liés au changement de compteur sont pris en charge.

Pour les opérations du PRU, dans des conditions de loyer et de ressources du ménage définies par le Conseil Communautaire, Grand Chambéry accorde une subvention à Cristal Habitat pour permettre une baisse de loyer et faciliter le relogement.

### ***3.5 Autres orientations stratégiques patrimoniales***

- **L'adaptation au vieillissement et l'accessibilité** pour des immeubles qui concentrent en tout **1 800 logements et permettra la réalisation de 600 à 700 logements labellisés HSS sur le parc existant.** La présence d'un ascenseur est déterminante pour l'atteinte de cette cible. Les labellisations se greffent donc sur des opérations déjà équipées ou sur des opérations dont les travaux seront particulièrement lourds.

**La labellisation de 1 000 logements HSS en fin de période reste notre objectif cumulé entre neuf et réhabilitation.**

- **Le renouvellement des équipements intérieurs pour 3 060 logements,** avec forcément des adaptations au programme et à la configuration des cellules.
- **La résidentialisation/sécurisation pour 2 600 logements** avec développement d'une **offre améliorée de stationnement pour 975 logements,** et une attention renforcée sur les conditions de la collecte et de son ramassage avec Grand Chambéry, le développement de locaux vélos pratiques et sûrs, et la mise en place de **vidéo-protection sur les sites les plus exposés.**
- **La restructuration des cellules logements pour 173 grands logements dans les Hauts de Chambéry dans le cadre du PRU 2.**
- **Le développement d'un "musée urbain" sur certaines façades de nos immeubles des Hauts de Chambéry est à l'étude.**

## CHAPITRE 4 – Favoriser l'accès à la propriété

Faire bénéficier nos locataires de la possibilité d'acquies leur logement ou un autre logement du patrimoine est un objectif stratégique mis en œuvre dès 2016. Il a rencontré un vrai intérêt auprès de nos locataires. Avec les nouvelles contraintes économiques imposées par l'Etat, cette activité est aussi devenue cruciale pour le financement de la politique d'investissement décrite dans ce qui précède.

### 4.1 Retour sur la période 2016-2018

La vente du patrimoine a été engagée dès 2016 dans un partenariat avec un prestataire spécialisé et a débouché sur cinq ventes. L'activité a été reprise par Cristal Habitat en 2017 et a permis sur deux ans en moyenne la vente de 30 logements par an. Ce sont à 90% des locataires de Cristal Habitat qui se sont portés acquies.

A fin 2018, un "stock" de 440 logements est en cours de commercialisation.

### 4.2 Mise en commercialisation : orientations et plan d'actions

#### PP - 4

Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logement, à trois et six ans

PP-4. Nombre de logements <b>mis en commercialisation</b> , parmi le parc total de logements, à <b>trois et six ans</b> .					
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année n-1 (2018), parmi le parc total		Engagements en % de logements mis en commercialisation	
				Au 31 décembre de l'année 2021	AU 31 décembre de l'année 2024
073 - Savoie	Ensemble du département	427	5,0%	10,2%	15,0%
073 - Savoie	Grand Chambéry	392	4,7%	10,0%	14,9%
073 - Savoie	Grand Lac	15	18,5%	22,8%	24,3%
073 - Savoie	Autres EPCI	20	15,9%	16,8%	11,3%

907 logements mis en commercialisation sur la période de la CUS

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur **PP-4**, pour les départements pour lesquels il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : une **prévision du nombre de logements vendus** ainsi que le nombre de ventes réalisées, **à trois et six ans**, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social.

Numéro et nom du département	Type de vente	Période de référence :	Prévision en nombre et % de logements vendus	
		Nombre de logements vendus entre 2016 et 2018	2019 à 2021	2022 à 2024
073 - Savoie	<i>Nb de logements</i>	65	135	150
	<i>% de vente à des locataires du parc social</i>	92%	80%	70%

vente : 40 en 2019, 45 en 2020 et 50 logements par an à/c de 2021

### Objectif de ventes à fin 2024 : 285

Le Conseil d'Administration du 31 octobre 2018 a entériné le Plan à Moyen Terme. Son équilibre nécessite d'augmenter progressivement le nombre de logements vendus pour atteindre 50 logements par an à partir de 2021. Ce sont autant d'opportunités pour les locataires pour poursuivre leur parcours résidentiel.

Pour cela, il est nécessaire d'augmenter et de renouveler régulièrement l'offre à la vente.

Après une analyse multicritères, 907 logements répartis dans 25 groupes combinent une attractivité convenable, un potentiel de plus-value répondant aux objectifs et l'avis favorable des Maires.

Bien entendu, comme c'est le cas depuis le démarrage de l'activité, pour sécuriser la maintenance générale de l'immeuble lors de sa mise en copropriété, des travaux sur les parties communes sont réalisés avant vente si nécessaire. Ces travaux sont définis à chacune des opérations présentées en Conseil d'Administration.

#### 1) Méthodologie pour établir le plan de vente :

Pour établir son nouveau plan de vente, Cristal Habitat a sollicité l'appui d'un prestataire, le Cabinet GBA Consulting. L'étude a porté sur les programmes de plus de cinq logements, soit 164 programmes représentant 7 865 logements. La méthodologie a consisté à :

1. Définir le nombre de logements à mettre en vente
2. Identifier les programmes cessibles
3. Choisir les programmes à mettre en vente

#### Nombre de logements à mettre en vente

Afin d'atteindre les 50 ventes par an, et compte tenu du stock commercial à fin 2018 (427 logements), il s'avère nécessaire de mettre en vente un peu plus de 900 logement au cours des dix prochaines années.

#### Programmes cessibles

Au regard de la réglementation, il ressort que 43 programmes représentant 882 logements ne sont pas cessibles. Le choix a donc porté sur les 121 programmes restant représentant 6.983 logements.

#### Choix des programmes

Les programmes retenus ont été choisis en croisant les critères de commercialité et de rentabilité.

La commercialité a été mesurée à partir de 7 critères : qualité de la localisation et de la desserte du quartier ; image du quartier et tranquillité sociale ; conception du bâti ; abords et espaces extérieurs ; stationnement ; parties communes ; équipements techniques collectifs.

La rentabilité a été estimée au regard de l'objectif de plus-value, à savoir 60 K€ en moyenne par logement vendu.

Il est rappelé que plus de 40% du parc de la société est situé en QPV, ce qui limite les possibilités de mise en vente au regard du critère de commercialité.

## **2) Développer le processus d'accompagnement du futur acquéreur dans la vente HLM :**

Pour l'accompagnement des accédants, la société intervient sur trois axes.

### **Des garanties techniques**

- ✓ Remise en état des logements : contrôle des équipements de sécurité (chauffage, électricité, etc...) ;
- ✓ Aucuns gros travaux sur le bâti pendant 5 ans : un diagnostic technique des bâtiments est réalisé préalablement à la mise en vente. Les gros travaux (façades, toiture...) à envisager dans les 5 ans sont réalisés par Cristal Habitat avant la mise en vente.

### **Des garanties financières**

- ✓ Un prix de vente compétitif : les locataires de Cristal Habitat bénéficient de réductions pouvant aller jusqu'à 35% en-deçà du prix du marché. Ces réductions sont assorties de clauses anti-spéculatives applicables pendant 5 ans.
- ✓ Conseil en financement : une étude de capacité est réalisée préalablement à la vente ; la société apporte aussi des conseils pour mobiliser des prêts spécifiques : PTZ, Action logement...
- ✓ Une garantie de rachat et de relogement : Cristal Habitat s'engage à racheter le logement et à reloger les occupants dans son parc immobilier pendant une période de 10 ans en cas de perte d'emploi, de rupture du cadre familial ou pour des raisons de santé.

### **Un accompagnement soutenu**

Une présence forte : autant de visites du logement que souhaitées pour la réalisation de devis, la prise de mesures... Une visite technique 72h avant la signature pour préparer l'entrée dans les lieux : identification des compteurs, clés, vérification des abonnements, etc...

- ✓ Accompagnement jusqu'à la signature de l'acte : une relecture de la promesse de vente avant la signature notariale ;
- ✓ Un suivi du parcours résidentiel : une présentation du fonctionnement de la copropriété, du syndic et remise d'un livret de bienvenue.

## **3) Le plan de vente :**

### **Les autorisations accordées avant le 23 novembre 2018 et valables 5 ans**

Elles portent sur 19 programmes représentant 492 logements (cf annexe).

### **Les autorisations accordées entre le 23 novembre 2018 et le 31 décembre 2019**

Elles portent sur 4 programmes représentant 11 logements (cf annexe).

### **Le plan de vente pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 30 juin 2025**

Il porte sur 25 programmes représentant 907 logements (cf annexe). Il a été arrêté selon la méthodologie présentée au paragraphe 2.

L'un des programmes, le bâtiment « DORIA », fera l'objet d'une réhabilitation lourde avant-vente (près de 50 K€ par logement). Cette réhabilitation s'inscrit dans le cadre du programme de renouvellement urbain des Hauts de Chambéry (NPNRU).

Il est à noter qu'il n'est pas prévu de ventes à des personnes morales de droit privé, ni au profit d'une société de vente HLM.

Enfin, des conventions de reconstitution de l'offre au moins équivalente en volume seront signées avec les communes actuellement soumises à l'article 55 de la loi SRU en cas de vente autorisée. Il en sera de même avec les communes qui seraient soumises ultérieurement.

Un bilan annuel des ventes réalisées et des perspectives de mise en vente de l'année suivante sera établi.

## CHAPITRE 5 - Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes

### 5.1 Etat des lieux

Les mutations internes au parc social sont peu mesurées. Elles représentent cependant un enjeu, notamment lors de la livraison de nouveaux programmes neufs

Les mutations internes au parc de Cristal représentent 23 % des entrées dans les lieux.

### 5.2 Mutations dans le parc social : orientations et plan d'actions

**PP-5**

Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisé vers le parc de l'organisme parmi le nombre total des attributions, par année.

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro et nom du département	attributions 2017 et 2018	Référence : mutations de locataires du parc social, parmi le nombre total des attributions (2017 à 2018)		Engagements annuels en %					
				2019	2020	2021	2022	2023	2024
073 - Savoie	1587	526	33%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Grand Chambéry	1526	504	33%	31%	31%	31%	31%	31%	31%
CA du Grand Lac	41	17	41%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Dans la convention intercommunale d'attributions, Cristal Habitat comme les autres bailleurs sociaux intervenant sur Grand Chambéry se sont engagés à favoriser les parcours résidentiels des ménages :

Les bailleurs sociaux s'engagent à développer les mutations inter-bailleurs, notamment en vue de lutter contre le déséquilibre d'occupation sociale entre les quartiers anciens et les quartiers neufs, entre les différents parcs des organismes.

Les parcours résidentiels des ménages des quartiers prioritaires doivent être favorisés tout en leur permettant de rester dans ces quartiers s'ils le souhaitent. Les partenaires s'engagent à apporter une attention spécifique aux demandes de mutations de ces ménages.

Les mutations inter-bailleurs représentent 10 % environ des mutations. Dans le cadre de la CIA de Grand Chambéry, les partenaires se sont engagés à apporter une attention spécifique aux demandes de mutation des ménages déjà installés au sein de l'agglomération. Des critères devront être mis en place pour ne pas pénaliser certains bailleurs par rapport aux autres (notamment lors de la livraison de nouveaux programmes).

Mais, Grand Chambéry est une agglomération où la situation de l'emploi est en progression. Aussi, il est fréquent que les mutations au sein du parc de logements sociaux ne concernent pas seulement des mutations intra agglomération, mais d'autres départements en raison de mutations professionnelles.

L'atteinte de l'objectif de 25 % de baux signés hors QPV à des ménages prioritaires sera rendue complexe de par la situation du patrimoine de Cristal Habitat située à 44 % au sein de QPV.

La CIA de Grand Chambéry, lors de la signature de la convention a estimé nécessaire de territorialiser les objectifs afin de répartir de manière équilibrée les attributions sur les territoires, de façon à favoriser la mixité sociale et limiter la concentration des ménages les plus modestes dans les mêmes secteurs des territoires. Des secteurs seront à privilégier et d'autres à éviter. Pour ce faire, un travail de diagnostic a été engagé par Grand Chambéry qui permettra avec des outils d'avoir une meilleure connaissance du parc social. Encore en phase de construction, cet indice d'équilibre constituera à terme un point d'appui pour affiner la territorialisation des objectifs, permettre de déterminer les secteurs à privilégier/ à éviter selon le profil des demandeurs et mesurer au fil des années les effets des politiques mises en œuvre. Cristal habitat sera un acteur et s'inscrira dans les décisions prises.

### **Suivi**

Mise en place de l'observatoire du parc social afin d'améliorer la connaissance du parc social et de ses occupants sur le territoire de l'agglomération. Cet observatoire, qui mobilisera des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, constituera un support d'échanges entre partenaires sur l'évolution en matière

## **Les mutations internes au parc de Cristal Habitat**

<b>Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.</b>						
Prévision du nombre de mutations internes	Prévision en nombre, par année					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	225	225	225	225	225	225

### Le traitement des demandes de mutations internes à Cristal Habitat

Les motifs ou critères qui donnent une priorité aux demandes de mutation sont les suivants :

- Les difficultés de paiement de loyer :
  - o Avant constitution d'une dette sur signalement de la conseillère sociale après recherche de toutes mesures permettant d'éviter la dette. Différence significative de 100 €
  - o Dette constatée : mutation pour rembourser la dette constituée : sur signalement des assistants contentieux en lien avec les conseillères sociales. Avoir le feu vert du contentieux pour vérifier que toutes les mesures de rappel ont précédemment été mises en place ; Mise en place d'un budget et d'un plan
- La sous ou sur-occupation du logement :
  - Si sous-occupation :
    - § Les locataires sont rarement demandeurs de changement de logement
    - § S'il y a une demande, à privilégier pour être en règle avec la législation

- Si sur-occupation

§ *Priorité absolue si :*

- Les parents partagent leur chambre avec 1 ou des enfants par absence d'autre chambre (ex studio ou T1 pour 3)
- 3 enfants partagent une chambre par manque d'autres chambres
- Problèmes d'hygiène constatés (condensation ...) : se référer à l'avis du Responsable d'agence, RGL ou CC

↳ Mutation de Type à Type : Non retenue comme prioritaire sauf si :

- Handicap ou problèmes de santé observés
- Changement de situation économique ou familiale n'impliquant pas un changement de typologie
- Parcours résidentiel : choix d'un nouveau quartier pour le locataire à fidéliser car considéré comme « bon client » : comportement, ressources, entretien du logement, paiement du loyer ....
- Problèmes de voisinage : en dernier recours

↳ Les mutations internes liées aux relogements du PRU

- Les relogements opérés dans la cadre du PRU sont prioritaires. Ils sont réalisés en tenant compte de la typologie demandée, du taux d'effort qui ne doit pas évoluer sauf possibilité financière du locataire et selon sa demande- 3 propositions sont réalisées si besoin- Grand Chambéry peut accorder une aide, sous certaines conditions, pour abaisser le prix de la location et favoriser le relogement. Action Logement est sollicité sur son contingent, si besoin, dès lors que le locataire relève d'une entreprise adhérente.

## CHAPITRE 6 - Engagements pris par Cristal Habitat en matière de gestion sociale

### 6.1 État de l'occupation sociale des immeubles

Cette section a pour objectif de permettre à l'ensemble des signataires de la CUS de disposer d'une analyse objective de l'occupation du parc à l'échelle du bailleur et de mesurer, à chaque renouvellement de la CUS, les effets de la mise en œuvre des politiques d'attributions et des politiques de loyers sur l'occupation sociale.

#### Etat des lieux

Se reporter à l'annexe Occupation du parc Cristal Habitat – Etat des lieux 2018

#### Données d'attributions 2017 et 2018

##### Taux de rotation

A fin 2017 : 10 %  
A fin 2018 : 9,3 %

##### Mises en service

42 logements livrés en 2017  
78 en 2018

#### Les attributions dans les EPCI doté d'un PLH

La loi Égalité et Citoyenneté a affirmé le principe d'égalité des chances pour l'accès au parc social et de mixité sociale des villes et des quartiers dans les deux sens, c'est-à-dire :

- permettre l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social ;

- favoriser l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Elle impose, dans chaque EPCI concerné par la réforme des attributions l'obligation de consacrer au moins 25 % des attributions annuelles effectives de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) :

- ↳ aux demandeurs issus du premier quartile des demandeurs les plus pauvres ; à des ménages relogés dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

Cette obligation s'applique à tous les EPCI concernés par la réforme des attributions, qu'ils soient dotés d'un QPV ou non. Pour les territoires sans QPV, il s'agit de réaffirmer le principe de relogement des publics les plus défavorisés. Pour les territoires dotés d'un QPV, il s'agit d'ouvrir les quartiers les plus favorisés, dits à forte capacité d'accueil, aux publics les plus défavorisés

Dans ce cadre, la mesure revient à une obligation de consacrer au moins 25 % des attributions effectives au quartile des demandeurs les plus pauvres hors QPV. Cette obligation concerne les attributions effectives, c'est-à-dire suivies de baux signés.

#### Règles de calcul du quartile

Le seuil du quartile des demandeurs aux revenus les plus modestes est fixé annuellement par arrêté préfectoral à l'échelle de chaque EPCI concerné.

Chaque année, il est actualisé sur la base des données de l'année précédente. Pour déterminer ce seuil, sont prises en compte :

- toutes les demandes dont la commune demandée en premier choix fait partie du territoire de l'EPCI
- pour lesquelles les ressources mensuelles sont renseignées et positives ou nulles.

Pour chaque demande retenue, le niveau de ressources est calculé par Unité de Consommation à partir des ressources mensuelles du ménage déclarées dans la demande.

Pour rappel, l'UC du ménage dépend de la composition de celui-ci :

- 1 UC pour le premier adulte du ménage ;
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ;
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans

2017 : plafond 1<sup>er</sup> quartile par unité de consommation : 8132 € annuel soit 678 € mensuel

2017	Nombre de baux signés	Hors QPV	territoire
<b>Baux signés Parc total Cristal Habitat</b>	789	498	
<b>Baux signés parc CH sur Grand Chambéry</b>	759	468	
<b>Ménage sous plafonds premier quartile</b>	182	96	

2017	Nombre de décisions CAL en QPV
<b>Ménage des 3 quartiles supérieurs</b>	<b>184</b>
<b>Nombre total de décisions : 260</b>	Taux mixité sociale : 71 %

2018 : plafond 1<sup>er</sup> quartile par unité de consommation : 8316 € annuel soit 693 € mensuel

2018	Nombre de baux signés	Hors QPV	territoire
------	-----------------------	----------	------------

<b>Baux signés Parc total Cristal Habitat</b>	798 (100 %)	521
<b>Baux signés parc CH sur Grand Chambéry</b>	767 (100 %)	490
<b>Ménage sous plafonds premier quartile + relogements ANRU</b>	182 + 38 = 220	<b>81 +7 = 88</b>

<b>2018</b>	<b>Nombre de décisions CAL en QPV</b>
<b>Ménage des 3 quartiles supérieurs</b>	<b>199</b> Taux de mixité sociale 79 %
<b>Nombre total de décisions : 253</b>	

En 2017, 63 % des baux signés sont intervenus hors territoire QPV. 65 % en 2018

53 % des ménages sous plafond du 1<sup>er</sup> quartile ont été logés hors QPV en 2017, 45 % en 2018.

En 2018, 79 % des attributions de la Commission d'Attribution des Logements (ou CAL), au profit de ménages des 3 quartiles supérieurs, ont été prononcées sur des logements en QPV.

### En matière de politique sociale

Cristal Habitat participe activement aux instances partenariales qui favorisent un diagnostic partagé des situations pour une orientation qui convient le plus au demandeur, à sa situation familiale et financière, à ses capacités d'habiter en logement de droit commun.

- ↳ Présence active aux réunions mensuelles du Service d'insertion, d'accueil et d'orientation ou SIAO ;
- ↳ Présence active et constante aux commissions DALO ;
- ↳ Echanges réguliers avec les gestionnaires de résidences sociales pour favoriser la sortie des ménages, faciliter l'accès au logement de droit commun et permettre la fluidité des structures d'hébergement ;

Cristal Habitat :

- contractualise également avec les associations et organismes agréés en gestion sociale avec sous-location pour des publics divers : femme seule avec enfants (10 appartement en sous-location au CCAS), ménages en difficulté, jeunes ménage relevant de CHRS, réfugiés bénéficiaires de la protection internationale (7 avec ADOMA et 3 plus récents avec France Terre d'Asile), hébergement externalisé maison d'enfants Fondation le Bocage...
- met en place des baux glissants,
- favorise également la sortie de foyers pour des jeunes adultes (18 en 2018), ainsi que la sortie des résidences sociales, notamment Epinettes (16 en 2018) vers des logements de droit commun,
- intervient pour permettre le maintien des structures qui hébergent et accompagnent les ménages les plus défavorisés : accompagnement de l'Association le Grillon qui connaît des difficultés depuis 2011, reprise avec recherche d'un gestionnaire d'une résidence sociale sur le Biollay, recherche de solutions et montage d'opération pour la création de structure d'hébergement.

Cristal Habitat, grâce à la présence de quatre conseillères sociales en économie familiale au sein de ces agences, et avec les partenaires sociaux de secteur, met en place des solutions pour accueillir les ménages avec les accompagnements nécessaires : ASLL, AVDL et aide à l'entrée (FSL, locapass).

En 2018, 25 % des entrants ont bénéficiés d'une aide à l'entrée (paiement du Dépôt garantie) via le FSL ou le locapass.

## 6.2 Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

### 6.2.1 Attributions aux publics défavorisés : orientations et plan d'actions

#### Baux signés hors QPV

**PS-1**

Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéa de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

PS-1. Nombre d'attributions de logements, <b>suivies de baux signés</b> , réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéa de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions <b>hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville</b> , par année.								
Pour l'indicateur PS-1, l'organisme ne transmet pas d'engagement à l'échelle départementale, s'il inscrit dans la convention ses engagements relatifs à tous les territoires du département concernés par les vingtième à vingt-deuxième alinéas de l'article L.441-1 du code de la construction et de l'habitation, dans lesquels il détient des logements locatifs sociaux.								
N° et nom du département	Sous-ensemble	Référence 2018	Engagements annuels en %					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
073 - Savoie	Grand Chambéry	17%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
073 - Savoie	CA du Grand Lac	20%	25%	25%	25%	25%	25%	25%

#### **Réserves :**

- ↳ 75 % des ménages à reloger pour les opérations du PRU des Hauts de Chambéry manifestent le souhait de rester dans leur quartier ce qui peut pénaliser l'atteinte de l'objectif.
- ↳ Aucune aggravation de la vacance financière n'est admissible ; de fait, les propositions seront réalisées selon les attentes des demandeurs quand bien même elles ne permettent d'atteindre totalement les objectifs.
- ↳ L'atteinte de 25 % de baux signés hors QPV à des ménages relevant du 1<sup>er</sup> quartile est rendu complexe de par la situation du patrimoine de Cristal Habitat situé à 44 % au sein de QPV.

#### **Perspectives**

Pour parvenir aux objectifs :

- ↳ Avec l'appui de l'EPCI Grand Chambéry, dans le cadre de la Conférence Intercommunale du logement, systématiser une communication institutionnelle positive pour attirer des profils diversifiants sur les quartiers en QPV.

- ↳ Au travers d'un observatoire du parc social mis en place par Grand Chambéry, étude de l'évolution du parc et de ses occupants pour connaître l'occupation. Un focus particulier sera fait sur le bilan des restructurations de logements des Hauts de Chambéry, en termes de volume de logements et d'occupation sociale.
- ↳ Avec l'EPCI Grand Chambéry, territorialiser les objectifs afin de répartir de manière équilibrée ces attributions sur le territoire de façon à favoriser la mixité sociale : la CIA de Grand Chambéry, lors de la signature de la convention a estimé nécessaire de territorialiser les objectifs afin de répartir de manière équilibrée les attributions sur les territoires, de façon à favoriser la mixité sociale et limiter la concentration des ménages les plus modestes dans les mêmes secteurs des territoires. Des secteurs seront à privilégier et d'autres à éviter. Pour ce faire, un travail de diagnostic a été engagé par Grand Chambéry qui permettra avec des outils d'avoir une meilleure connaissance du parc social. Encore en phase de construction, cet indice d'équilibre constituera à terme un point d'appui pour affiner la territorialisation des objectifs, permettre de déterminer les secteurs à privilégier/ à éviter selon le profil des demandeurs et mesurer au fil des années les effets des politiques mises en œuvre.
- ↳ Le développement de l'offre en petits logements financés en PLS, inclus dans le projet de renouvellement urbain des Hauts de Chambéry par restructuration de plus de 130 logements, devrait permettre d'attirer dans ce quartier en QPV une nouvelle population à la recherche de petits logements.

## PRIORITAIRES

### PS-2

Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.									
Numéro et nom du département	Sous-ensemble		Attributions réalisées au titre de l'indicateur PS-2 pour les années 2017 et 2018	Engagements annuels, en %					
	(ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)			2019	2020	2021	2022	2023	2024
073 - Savoie	ensemble département	total	273	136	140	140	150	150	150
			24%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		dont part prioritaires logés	156	80	80	80	80	80	80
			57%	58%	57%	57%	57%	57%	57%
073 - Savoie	Grand Chambéry	total	273	135	139	139	149	149	149
			24%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
		dont part prioritaires logés hors QPV	156	78	80	80	90	90	90
			57%	58%	58%	58%	60%	60%	60%
073 - Savoie	CA du Grand Lac	total	0	1	1	1	1	1	1
		% total		25%	25%	25%	25%	25%	25%
		dont part prioritaires logés hors QPV	0	0	0	0	0	0	0

*Cristal Habitat ne détient pas de patrimoine en QPV sur cet EPCI*

**Attention : les données de ce tableau sont des entrées et non pas des décisions favorables de Commission d'attribution**

Selon convention en vigueur avec l'Etat, le % de prioritaires à reloger représente 25 % des entrées hors mises en service et mutations de l'année n-1  
NB : le % "dont hors QPV" est calculé sur le nb annuel de ménages prioritaires relogés dans le sous-ensemble

## 6.2.2 Attributions aux publics défavorisés « DALO » : orientations et plan d'actions

PS-3

Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.																
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Référence :		Engagements annuels, en %											
			Attributions au titre de l'indicateur PS-3, de 2017 à 2018 parmi le nombre total des attributions		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
073 - Savoie	Ensemble du département	total	31	2%	16	1,90%	16	1,70%	25	2,5%	25	2,2%	25	2,2%	25	2,2%
		hors QPV	21	1,30%	8		8		15		15		15		15	
073 - Savoie	Grand Chambéry	total	30	2%	15		16		15		15		15		15	
		hors QPV	20	1,3%	8		10		10		10		10		10	
073 - Savoie	CA du Grand Lac	total	1	0%	1		1		1		1		1		1	
		hors QPV	1	0%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%

NB : le % est calculé par rapport au nb total des attributions de Cristal y compris pour les sous-ensembles

Les entrées dans les lieux réalisées au profit des prioritaires et des ménages désignés par la Commission DALO résultent des demandes identifiées par SYPLO et des ménages identifiés par les services de Cristal Habitat sur avis de la DDCSPP.

La gestion du contingent préfectoral est déjà en flux.

Cristal Habitat négociera avec la DDCSPP l'application d'une nouvelle convention suite à l'évolution de la réglementation qui prévoit une gestion en flux pour tous les contingents.

Pour les ménages DALO, selon les disponibilités du parc, Cristal Habitat s'engage à faire la proposition dans le délai de 3 mois après la désignation du bailleur par l'Etat.

Réserves :

Tout engagement sur les indicateurs liés aux attributions et aux entrées dans les logements dans et hors QPV dépend avant tout de la demande de logement exprimée, des libérations de logement, et surtout du choix des demandeurs quant au logement et à son lieu d'implantation – Le bailleur peut orienter les demandes mais le demandeur reste libre de son choix.

## 6.3 Autres thématiques développées par Cristal Habitat

### 6.3.1 La gestion de l'accueil du demandeur et le traitement de la demande de logement

Cristal Habitat a fait le choix de créer un service dédié (Espace Location) au traitement de la demande de logement et aux attributions, avec un pôle accueil et l'enregistrement de la demande et la mise en place de « portefeuille » de demandeurs par chargé de commercialisation

Cette organisation permet :

- ↳ un enregistrement rapide, complet et professionnel des dossiers,
- ↳ au demandeur de se rendre en un seul lieu s'il souhaite faire une demande de logement auprès de Cristal et obtenir des renseignements sur les disponibilités,
- ↳ Une meilleure connaissance des attentes du demandeur qui a toujours le même interlocuteur sur la phase proposition
- ↳ Une gestion régulière et stricte des commissions d'attributions des logements
- ↳ Une connaissance de la demande de logement nécessaire pour les échanges avec les EPCI dans le cadre de la CIL et de la CIA.

#### Perspectives :

- ↳ Maintien du dispositif
- ↳ Des formations récurrentes des agents dans le cadre du plan de formation de l'entreprise.
- ↳ Une étude des refus pour mieux appréhender les besoins.
- ↳ La participation active aux instances de l'EPCI Grand Chambéry pour la Conférence Intercommunale d'Attributions et le Plan Partenarial de Gestion de la Demande.

### 6.3.2 Nouveaux entrants : prévention de l'impayé

Dès l'instruction de la demande de logement, le taux d'effort est calculé et présentée à la CAL lorsque le dossier lui est soumis. Les conseillères en économie sociale et familiales des agences assurent le montage des dossiers de FSL pour aider à l'entrée dans les lieux. En appui des chargés de commercialisation, elles peuvent également établir des budgets prévisionnels pour valider l'accès à un logement.

Dès la signature du bail, une note sur la prévention des impayés est remise au nouveau locataire.

#### Perspectives :

- ↳ Maintien du dispositif
- ↳ Développement des visites courtoisie réalisées dans les 2 mois suivant l'entrée dans les lieux pour repérer rapidement les difficultés des locataires.

## 6.4 Politique de loyer

### 6.4.1 La politique de loyers maximums au moment de la signature de la CUS

Cristal Habitat n'opte pas pour la Nouvelle Politique des Loyers dans cette convention. La CUS actuelle ne met pas fin au système existant de conventionnement à l'APL par programme.

Ainsi, le système actuel de la politique de loyer est maintenu. Il sera néanmoins révisé dans la limite du loyer plafond en vigueur et dans le cadre d'une concertation avec les locataires à la faveur des réhabilitations.

A la faveur de ces réhabilitations avec hausse de loyer, Cristal Habitat établira une nouvelle convention avec l'Etat pour un passage à la surface utile, en maintenant à masse constante des loyers plafonds de l'immeuble concerné, et en tenant compte des loyers plafond de l'APL pour chaque typologie de logement.

Cristal Habitat se réserve la possibilité de la mettre en place au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année elle sera dans ce cas intégrée à la CUS par avenant.

### 6.4.2 Révision des loyers maximums

En application de l'article 65 de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, les loyers et redevances maximums en cours seront révisés chaque année au 1<sup>er</sup> janvier de l'année, en fonction de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2<sup>ème</sup> trimestre de l'année précédente.

Cette révision sera établie conformément aux conventions établies entre l'Etat et le bailleur.

### 6.4.3 Révision des loyers pratiqués

La révision annuelle des loyers pratiqués se fera selon les dispositions en vigueur.

## 6.5 Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Selon la législation en vigueur, Cristal Habitat réalise tous les ans, pour les logements et auprès des locataires concernés, une enquête Supplément de loyer de solidarité et applique le barème national. Chaque locataire est informé du SLS qui lui est appliqué mensuellement le cas échéant. Ce SLS est révisé si le locataire fournit les justificatifs nécessaires.

SLS	2017	2018
nombres de locataires enquêtés	1683	1685
nombre de SLS calculés	138	127
Montant moyen SLS pour dépassement plafond de ressources	55.38	108.24
SLS sanction à 1re facturation	83	101
Montant total facturé sur l'année	97523	156627

La différence du montant moyen facturé entre 2017 et 2018 s'explique par l'application obligatoire du barème national à partir de 2018. Auparavant, Cristal Habitat appliquait un barème plus faible.

Le nombre de locataires en dépassement baisse de 0.5 % entre 2017 et 2018.

La facturation du SLS sanction générant des dettes, les CESF des agences et le service contentieux relancent autant que nécessaire les locataires qui n'ont pas fourni les documents.

#### **Perspectives :**

S'agissant de l'application de dispositions règlementaires, Cristal Habitat appliquera lesdites dispositions.

Maintien d'une action récurrente auprès des locataires qui sont assujettis à un SLS Sanction pour limiter le risque ou l'évolution des impayés.

# Chapitre 7 - Les engagements pris par Cristal Habitat sur la qualité de service rendu aux locataires

## 7.1 État du service rendu

Lors de l'élaboration du PSP, puis de sa révision en 2018, les groupes immobiliers ont été analysés du point de vue technique d'une part, et de leur attractivité d'autre part.

Les associations de locataires ont été associées à cette analyse en 2015.

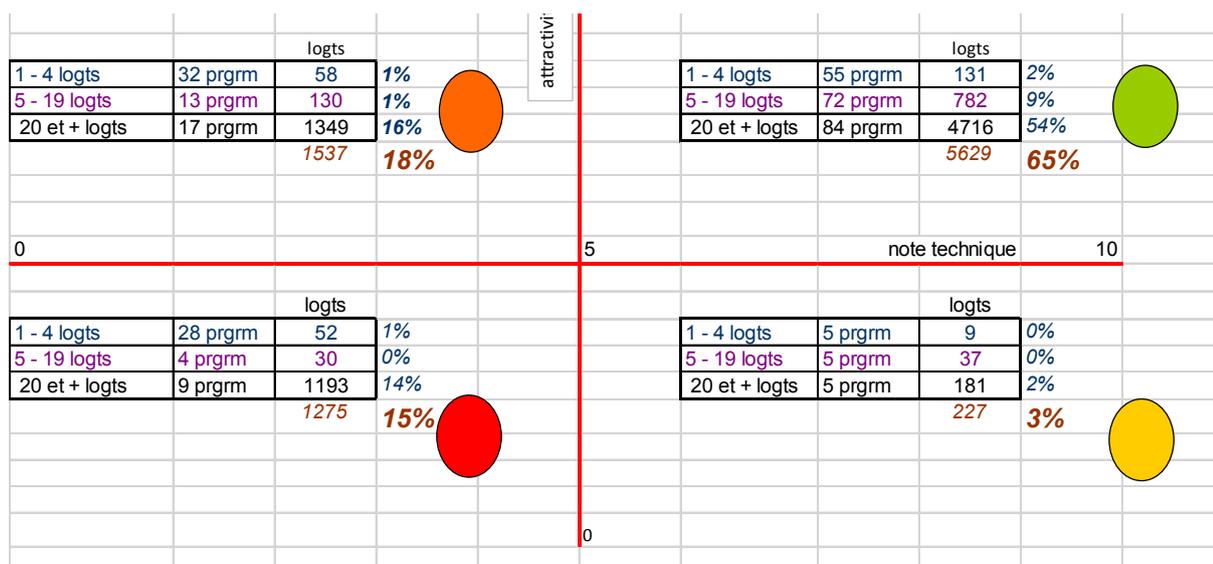
30 questions techniques ont été posées et notées sur la présence, et/ou la qualité des :

- ↳ Menuiseries extérieures, toiture, sanitaires, configuration et agencement des logements, les revêtements de sol, le chauffage, la VMC, le confort acoustique, les espaces extérieurs, les annexes (cave, local vélos), l'accessibilité, le stationnement...

11 questions sur l'attractivité portant sur :

- ↳ La proximité de commerce, d'école ou collège, de crèche, de services de proximité, la desserte par les transports en commun, l'image du quartier...

Ces notations ont permis de déterminer une note technique et une note d'attractivité qui a abouti au classement du patrimoine suivant :



5 629 logements ont une note technique et une note d'attractivité comprises entre 5 et 10 soit 65 % du parc. Dans cette catégorie, sont classés les immeubles récents, des immeubles d'une quinzaine d'années avec une note d'attractivité élevée, des immeubles qui ont dernièrement bénéficié d'une réhabilitation thermique (St Baldoph), dans lesquels l'accessibilité a été améliorée (ascenseur St Baldoph), dans lesquels des remplacements de menuiseries ont permis de gagner en confort thermique (Barberaz).

1 537 logements ont une note technique comprise entre 0 et 5 et une note d'attractivité comprise 5 et 10  
 227 logements ont une note technique comprise entre 5 et 10 et une note d'attractivité comprise 0 et moins de 5

1 275 logements ont une note technique et une note d'attractivité comprises entre 0 et moins de 5 soit 15 % du parc

Dans cette dernière catégorie, sont classés les tours du Mâconnais, l'immeuble les Fontanettes, des immeubles du Biollay et de de Bellevue, l'immeuble rue Commandant Perceval.

## 7.2 Logements accessibles et adaptés : orientations et plan d'actions

SR -1

Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.															
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de 2018		Engagements annuels, en %											
				2019		2020		2021		2022		2023		2024	
073 - Savoie	Cristal Habitat	2934	34%	3049	36%	3189	37%	3329	38%	3423	39%	3562	40%	3658	41%
073 - Savoie	Grand Chambéry	2874	35%	2984	36%	3119	37%	3254	38%	3343	39%	3432	40%	3522	41%
073 - Savoie	CA du Grand Lac	25	31%	30	35%	35	38%	40	41%	45	44%	50	47%	56	50%

l'accessibilité d'un logement est définie comme suit pour cet indicateur = logement desservi par ascenseur sur le palier accessible depuis le rez de chaussée sans marches ou logement sans ascenseur mais accessible sans marches  
% par EPCI calculé sur total patrimoine EPCI

### Perspectives :

#### 1) Prise en compte du vieillissement et adaptation de notre patrimoine

27,7 % des locataires ont plus de 65 ans, dont 5,7% de 80 ans ou plus (4<sup>ème</sup> âge). La prise en compte du vieillissement est donc au cœur de nos préoccupations.

Par ailleurs trois quartiers concentrent le plus grand nombre et la plus grande part de locataires seniors :

- ↳ Les Hauts de Chambéry : 1 176 seniors soit 29,5 % des locataires du quartier
- ↳ Le Centre-ville : 675 seniors, soit 30,6% des locataires du quartier
- ↳ Le Biollay : 611 seniors, soit 30% des locataires du quartier

**Notre objectif** : favoriser l'autonomie des personnes âgées dans leur logement.

**La réponse apportée** : Engagement dans une démarche de labellisation Habitat Senior Services : voir information sur ce dispositif chapitre « Dispositifs de certification ou labellisation.

#### 2) Augmentation du nombre de logements accessibles

En priorité au Biollay et dans les Hauts de Chambéry, à l'occasion des travaux de réhabilitation lourde, l'ajout d'ascenseurs sera étudié pour les immeubles situés à proximité des commerces, services, et arrêts de transport en commun. Une préprogrammation est d'ores et déjà intégrée au PSP.

Nous visons dans les six ans à faire progresser le nombre de logements accessibles de 34 % à 41 % du parc de logements familiaux.

Cristal Habitat poursuit le programme de mise en accessibilité de ces ERP (dont EHPAD, commerce ...) déposé auprès de l'Etat. Il mobilisera un montant total prévisionnel de 450 k€ d'opérations étalées sur les six prochaines années.

## 7.3 Amélioration de la gestion de proximité

### 7.3.1 La mesure de la satisfaction des locataires

Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 2 ans.

Quelques résultats de l'enquête 2017 réalisée auprès d'un panel de 1 304 locataires :

#### Principaux résultats

	Bases	PAS SATISFAIT		SATISFAIT			
		Pas du tout / Peu		Assez / Très			
Satisfaction Globale	1 304	17,0%	12,3	58,2	24,8	83,0%	
Logement	1 302	24,1%	10,5	13,6	38,6	37,3	75,9%
Etat et fonctionnement des équipements du logement	1 301	23,2%	6,9	16,3	55,6	23,2	76,8%
Nettoyage des parties communes	1 253	29,2%	14,1	15,1	43,3	27,5	70,8%
Propreté générale des espaces extérieurs de la résidence	1 257	37,1%	17,4	19,6	42,7	20,2	62,9%
Fonctionnement des équipements de la résidence	1 263	20,5%	6,3	14,3	58,7	22,8	79,5%
Echange avec le bailleur	484	24,8%	11,6	13,2	40,7	34,5	75,2%
Agent d'immeuble ou de propreté	589	15,3%	8,1	7,1	39,4	45,3	84,7%
Informations données par Cristal Habitat	1 248	18,2%	5,0	13,1	58,6	23,2	81,8%
Qualité de vie dans le quartier	1 287	28,0%	13,0	15,0	45,9	26,1	72,0%



## Evolutions par rapport à la mesure 2013

	2013	2017	Evolutions
Satisfaction globale	86,6%	83%	↓ -3,6
Logement	80,6%	75,9%	↓ -4,7
Etat et fonctionnement des équipements du logement	82,1%	76,8%	↓ -5,3
Nettoyage des parties communes	75,0%	70,8%	↓ -4,2
Propreté des espaces extérieurs	64,6%	62,9%	→ -1,7
Fonctionnement des équipements de l'immeuble	82,4%	79,5%	↓ -2,9
Echange	77,1%	75,2%	→ -1,9
Agent d'immeuble ou de propreté	82,9%	84,7%	→ 1,8
Informations données par Cristal Habitat	85,5%	81,8%	↓ -3,7
Qualité de vie	73,9%	72%	→ -1,9

**Légende :**  
 Résultats en baisse d'au moins 2 points ↓ / stables → par rapport à la mesure 2013

Les résultats 2017 sont comparés à la mesure 2013 consolidée de Chambéry Alpes Habitat et SAIEM Chambéry.  
 Aucun redressement n'a été effectué car les taux de sondage sont identiques :

	Population	Echantillon	Taux de sondage
Chambéry Alpes Habitat – 2013	5 081	939	18,4%
SAIEM Chambéry – 2013	1 761	324	18,4%
CRISTAL HABITAT – 2017	7 365	1 304	17,7%



Cristal Habitat – Satisfaction Locataires 2017 - Réf. : LLC/FPA 2017 - 11092 – page 5

Cette enquête a montré que l'état des équipements intérieurs au logement est important pour les locataires, notamment les équipements sanitaires. La rénovation de ces équipements fait désormais partie du bouquet de travaux lors des réhabilitations.

Les résultats de cette enquête ont orientés la réorganisation de la proximité intervenue au 01 janvier 2019, notamment la nécessaire amélioration de la prise en compte des réclamations et des informations à donner.

Une attention renouvelée sera consacrée au nettoyage des parties communes, étant entendu que l'état général des parties communes est une responsabilité partagée avec les locataires, en particulier pour la lutte contre le stockage des encombrants.

### 7.3.2 Une nouvelle organisation de la proximité

Les objectifs visés à travers la mise en œuvre d'une nouvelle gestion de proximité sont les suivants :

- ↳ Améliorer le cycle de relocation pour gagner un mois
- ↳ Consolider notre présence de proximité dans les quartiers.
- ↳ Valoriser les métiers au contact du public en professionnalisant la relation client.
- ↳ Améliorer la qualité de service, la réponse aux appels, la réactivité et la traçabilité des réponses.
- ↳ Contribuer à la Gestion Urbaine de Proximité avec les autres acteurs publics.

Trois priorités essentielles : ⇒ Professionnaliser les métiers et unifier les pratiques

⇒ Améliorer la gestion des réclamations des locataires

⇒ Optimiser le processus de relocation

Cette nouvelle organisation s'est traduit par le redéploiement du patrimoine et des effectifs au sein de 2 agences de proximité au lieu de 3 et d'un Service relations Clients ou SRC.

**Perspectives :**

- ↳ Réalisation d'un bilan en cours d'année 2019 et adaptations si nécessaire
- ↳ Développer la présence d'agents de résidence lorsque possible
- ↳ Développer les contacts/rencontres avec les locataires en s'appuyant sur des relais au sein des immeubles

### 7.3.3 Le traitement des réclamations des locataires

Le SRC permet d'améliorer le service apporté aux locataires tant en matière de réponse téléphonique ou physique et de mieux « tracer » les réclamations.

- ✓ Il est composé d'agents dorénavant dédiés à l'accueil physique et téléphonique, agents qui ont suivi des formations spécialisées à l'activité des centres d'appels.
- ✓ Les outils de fonctionnement du SRC :
- ↳ Un standard téléphonique de centre d'appels pour la prise en charge des réclamations a été mis en place ;
- ↳ Des processus et un référentiel sur le traitement des réclamations ont été élaborés ;
- ↳ La possibilité d'envoyer des SMS au locataire pour une information flash et rapide.
- ✓ Tous les appels donnent lieu soit à une réponse immédiate soit à l'enregistrement d'une affaire
- ✓ Meilleure traçabilité des réclamations.
- ✓ Meilleur taux de réponses téléphoniques.
- ✓ Réalisation d'enquêtes sortant auprès des locataires (Rappel du locataire pour s'assurer que les travaux ont bien été réalisés par exemple).
- ✓ Un délai de traitement pour chaque type de réclamation et relance du SRC auprès des services concernés en cas de dépassement.
- ✓ Une prise en compte de la réclamation qui permet de déterminer plus rapidement si la réparation est à la charge du locataire et de lui apporter une réponse rapide.
- ✓ La mise en place d'un partenariat avec Iserba et Dalkia pour une meilleure coordination : Outils partagés, Planning, prise en charge etc.

## 7.4 L'entretien et la gestion des logements

La qualité du service rendu aux locataires se traduit également par l'évolution du budget de la maintenance et le maintien de l'effort malgré la RLS.

### Lors de la relocation :

- Visite-conseils pour indiquer au locataire sortant les réparations qu'il doit effectuer pour limiter le risque de facturation de réparations locatives.
- Changement systématique de la serrure des logements pour une meilleure sécurité.
- Accompagnement du locataire dans les lieux avec une visite de courtoisie après son entrée dans les lieux.
- Passage systématique de la régie de travaux de Cristal Habitat lors d'une rotation : Contrôle de l'électricité, plomberie, ...
- Définition d'un standard de qualité en matière d'entretien des logements et adaptation des marchés de travaux en conséquence.

### Parties communes

- Programme d'intervention annuelle sur les parties communes et façades.
- Gestion des encombrants : Action menée avec Grand Chambéry, le CCL, amélioration des aires à conteneurs.
- Recherche de résidentialisation des immeubles lors des réhabilitations pour réduire les incivilités et responsabiliser les locataires.

### **Contrats d'entretien et d'exploitation :**

En accord avec les associations de locataires, un contrat d'entretien de la robinetterie, qui comprend une visite annuelle et les dépannages, permet aux locataires de réduire les risques de fuite et les frais afférents ;

Les contrats d'exploitation du chauffage prévoient une mission de dépannage.

Un service d'urgence permet aux locataires une intervention garantie les week-ends, jours fériés, soirées en cas d'urgence.

Un contrat de désinsectisation prévoit une intervention annuelle dans les logements les plus touchés par la présence de blattes.

### **Budget dédié aux locataires dans l'entretien de leur logement.**

Sur demande du locataire et sous conditions, une aide est octroyée pour la réalisation de travaux de peinture et tapisserie à l'intérieur du logement.

### **Perspectives traitement des réclamations et entretien :**

- ↳ Poursuivre la professionnalisation du personnel de proximité pour apporter les réponses
- ↳ Poursuivre et améliorer le dialogue et les contrôles d'intervention de nos prestataires
- ↳ Communiquer auprès des locataires régulièrement sur les réparations locatives à leur charge
- ↳ Action avec les locataires et les associations pour réduire le problème des encombrants déposés dans les parties communes que Cristal Habitat ne peut plus prendre en charge compte tenu de leur ampleur sauf à les récupérer
- ↳ Réduire les petites réparations prises actuellement prises en charge par Cristal Habitat alors qu'elles sont locatives, donc à charge des locataires
- ↳ Avec les Associations, examiner l'intérêt de contrat récupérable qui permettrait la réalisation de certains travaux d'entretien courant en lieu et place des locataires

## **7.5 La lutte contre les impayés et la prévention des expulsions**

### **Précontentieux**

Le traitement du précontentieux en proximité est exercé en agence, 4 conseillères sociales intervenant majoritairement sur les précontentieux

Mise à disposition des locataires par :

- ⇒ Permanence
- ⇒ Visite à domicile,
- ⇒ Des rendez-vous sur demande ou à leur initiative.

Travail avec les assistantes sociales de secteur et les partenaires : participation au diagnostic partagé

Binôme contentieux et précontentieux

SMS pour rappel

Recours téléphonique à un prestataire extérieur sur la base des premières lettres de relance

Paiement :

Possibilité de 4 dates différentes pour les prélèvements automatiques :

- ⇒ 60% au global dont 80% à l'entrée
  - \* A l'entrée, procédure pour sensibiliser sur l'importance, les risques d'un impayé ... les devoirs du locataire

Formation du personnel de la gestion locative sur la prévention des impayés

3 lettres de relance avant le passage au contentieux

## **Contentieux**

Déclenchement plus précoce de procédure en déclenchement de bail : 298 commandements de payer → 94 assignations

A ce stade si le locataire sollicite des délais de paiement, c'est au Juge qu'il appartient de les accorder de façon officielle, assortis de la déchéance du terme (expulsion si non respect).

Dans le cas contraire, l'expulsion est menée à son terme :

→ 44 expulsions en 2018 (3 pour occupation illégale et 2 pour troubles de voisinage) contre 33 en 2017

## **Perspectives :**

- ↳ En dépit des actions mises en place, augmentation des impayés entre 2017 et 2018 traduisant un appauvrissement général.
- ↳ Augmentation des dossiers de surendettement orientés en Procédure de Rétablissement Personnel (→ effacement de toutes les dettes) :

2018 : 49 dossiers orientés en PRP dont 17 avec effacements de dette et 17 contestations de Cristal Habitat déclarées bien fondées par le Tribunal (118320 €)

- ↳ Arrêt de la garantie Locapass en mai 2019 → recherche des substitutions possibles
- ↳ Si l'évolution des impayés se poursuit en 2019, une évaluation de nos pratiques en matière de prévention et de traitement des impayés devra intervenir

## **7.6 La politique en matière de maîtrise des charges locatives ainsi qu'en matière de régularisation des charges**

### **7.6.1. Politique en matière de maîtrise des charges locatives (récupérables)**

La maîtrise des charges locatives est une préoccupation constante de Cristal Habitat qui se traduit avec les actions suivantes :

- Réhabilitation thermique qui augmente le confort et réduit le coût des charges de chauffage ou à tout le moins d'amortir le choc des hausses de l'énergie ou des taxes
- Renégociation de marchés tel celui du comptage d'eau chaude sanitaire en 2018 qui a permis une baisse de l'ordre de 30 % du montant facturé au locataire.
- Les travaux sur les parties communes sont aussi l'occasion de mettre en place de l'éclairage avec LED pour économiser l'électricité.
- Action d'information spécifique auprès des locataires dont les consommations en eau chaude sanitaire sont importantes.
- Un livret d'accueil est remis au locataire entrant sur les gestes à adopter pour favoriser les économies.
- Mise à disposition de kits économie.
- Financement CEE : Campagne d'isolation des sous-faces de caves.

↳ Mise en œuvre déterminée de l'individualisation des frais de chauffage.

### **7.6.2. Politique en matière de régularisation des charges**

- Tous les ans, présentation et sensibilisation aux associations de locataires des résultats (débiteurs, créditeurs).
- Rencontre avec les agences et SRC pour expliquer les résultats. Mise à disposition de flyer et exercices pédagogiques.
- Régularisation annuelle pour tous les postes de charge. Année civile pour les non-copro et adaptation aux copropriétés.
- Les provisions sont recalculées annuellement sur la base des dépenses de l'année précédente et sur les futures perspective
  - Si la régularisation des charges annuelles est fortement en défaveur du locataire : le locataire peut solliciter un échelonnement auprès des conseillères sociales.

## Perspectives :

- ↳ Le Plan à Moyen Terme de Cristal Habitat prévoit un programme de ré-investissement de 179 M€ pour la période 2018-2027, programme dans lequel les travaux de rénovation thermique comptent largement ; ils contribueront non seulement au confort des locataires mais également aux économies de charges
- ↳ Création et mise en place d'un outil de gestion de fluides visant à :
  - Réaliser de manière simple des analyses, des traitements (calculs), des indicateurs et des tableaux de bord multi utilisateurs pour mieux suivre, maîtriser et optimiser les coûts d'exploitation, d'énergie du parc ainsi que les facturations associées. C'est donc un outil de pilotage décisionnel.
  - Suivre et comparer des données pour alerter, identifier des dérives, mais aussi contrôler le respect d'engagements contractuels.
  - Améliorer la relation locataire en accompagnant le locataire dans sa réduction des charges (énergie principalement) et en améliorant le traitement des dysfonctionnements.
  - Favoriser la maîtrise des charges et permettre au locataire qui consomme moins d'en récupérer les fruits par une Individualisation des chauffages par la mise de répartiteurs dans les logements pour sensibiliser les locataires à leur consommation.

## 7.7 Les dispositifs de certification ou de labellisation

### 7.7.1 Favoriser l'autonomie des personnes âgées dans leur logement

Engagement dans une démarche de labellisation Habitat Senior Services : une politique d'adaptation des logements mais aussi de mise en place d'une organisation dédiée et d'une offre de services spécifiques. L'objectif de certification HSS est visé pour début 2020.

#### Notre stratégie d'adaptation de logements :

- Intégration systématique de logements adaptés dans les constructions neuves (à condition que l'environnement s'y prête : proximité des services et commerces).
- Adaptation des parties communes dans le cadre des réhabilitations lourdes + réflexion systématique pour intégrer la labellisation de logements dans chaque réhabilitation.
- Poursuite des adaptations à la demande des locataires.

**Présentation du label Habitat Senior Services –HSS- un dispositif de maintien à domicile complet** qui comporte :

- ✓ Une sélection du patrimoine concerné dans un **environnement de services et de commerces adapté.**
- ✓ Une **mixité générationnelle** préservée pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins.
- ✓ Des **logements et des parties communes adaptés** pour plus de sécurité, de confort et d'accessibilité.
- ✓ Des **services personnalisés** pour faciliter le quotidien des personnes âgées : interlocuteur unique, aide aux démarches administratives liées au logement, mise en relations avec des partenaires proposant des animations et services (CCAS, CARSAT,...) .
- ✓ Une **gestion de l'offre HSS intégrée à la gestion courante** de l'organisme qui assure la pérennité du dispositif.
- ✓ Une **évaluation externe** par organisme certificateur pour garantir aux tiers la fiabilité de l'offre.

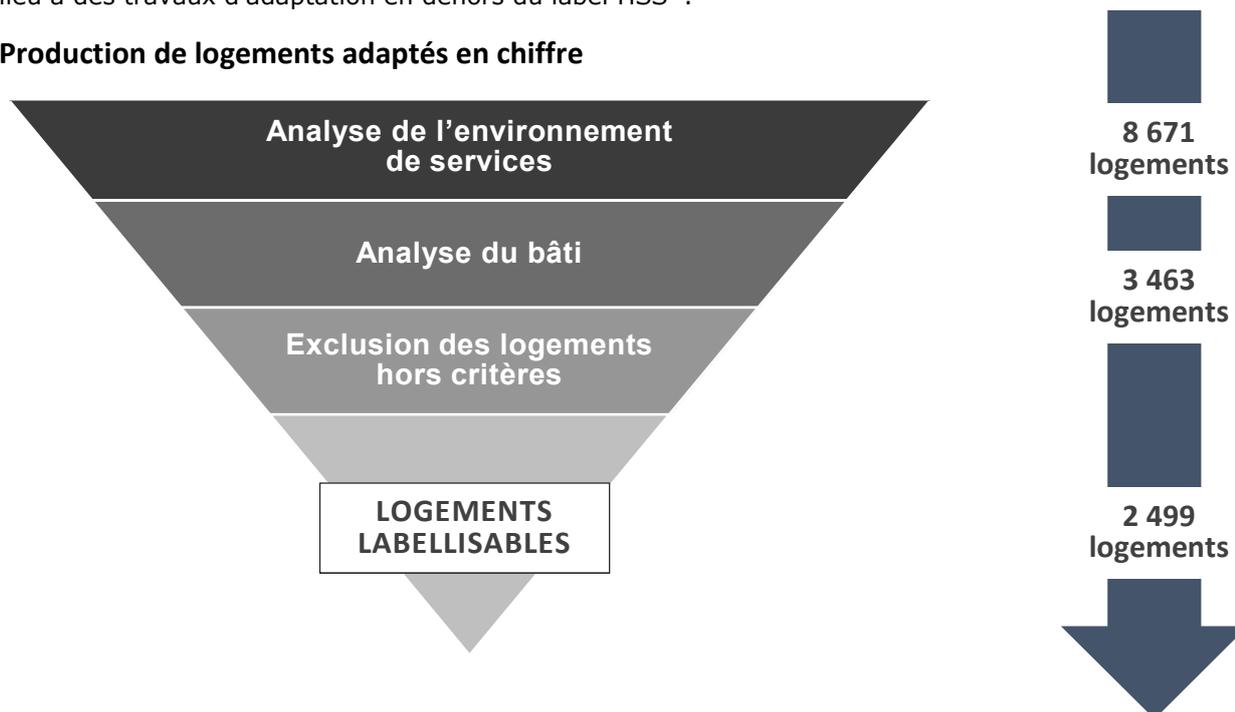
## Critères de sélection des logements labellisables

- ❖ **Environnement** : les ensembles immobiliers disposant d'une note supérieure à la moyenne sont retenus.  
L'environnement du bâtiment doit être adapté aux besoins des seniors afin de favoriser le plus possible leur autonomie. La sélection est réalisée à partir d'une grille selon des critères de proximité des commerces et des services.
- ❖ **Typologies** : les T2 et T3 sont retenus.  
Les T1 sont exclus car inadaptés aux besoins des seniors. Afin d'assurer la meilleure utilisation du parc, il est décidé d'exclure du label les T4, T5 et typologies suivantes et de favoriser les mutations des personnes âgées occupant des grandes typologies vers des typologies plus petites, plus adaptées à la composition du foyer.
- ❖ **Etages** : la présence d'ascenseurs permet de labelliser des logements à tous les étages. Sur les bâtiments sans ascenseur, il est décidé de labelliser les logements jusqu'au premier étage inclus.
- ❖ **Critères complémentaires** : les immeubles en copropriété pour lesquels le PSP ne prévoit pas de réhabilitation (510 logements) sont exclus du tri patrimonial, tout comme les immeubles en vente ou en perspective de démolition.

Afin d'optimiser les investissements, les logements situés dans une cage d'escalier comptant moins de 3 logements labellisables (454 logements) sont exclus.

Compte-tenu de leur occupation (391 locataires âgés de 60 ans ou plus), ces logements pourront donner lieu à des travaux d'adaptation en dehors du label HSS®.

### Production de logements adaptés en chiffre



Le tri patrimonial permet d'identifier 2 499 logements labellisables, répartis sur 126 ensembles immobiliers et 23 communes.

	<b>Production en nombre de logements par an</b>	<b>Projection en nombre de logements au 31/12/2027</b>
<b>Adaptation à la demande des locataires</b>	<b>35</b>	<b>350</b>
<b>Réhabilitation dans le parc existant</b>	<b>65</b>	<b>650</b>
<b>Production de logements neufs adaptés (=10% de la production neuve totale)</b>	<b>18</b>	<b>180</b>
<b>Total</b>	<b>118</b> <b>Soit une production annuelle représentant 1,8% du parc</b>	<b>1 180</b> <b><u>Soit 11% du parc projeté au 31/12/2027</u></b>

En comptabilisant les 470 logements adaptés, la part des logements adaptés au 31/12/2027 représentera 17% du parc (= 1 650 logements).

### **7.7.2 Lancement d'une démarche Qualibail**

A partir de 2020, Cristal Habitat mettra en place une démarche Qualibail suite à la nouvelle réorganisation pour :

- Orienter le demandeur à chaque étape de sa demande de logement.
- Faciliter l'emménagement du locataire, agir pour son confort et sa sécurité.
- Assurer le bon déroulement de sa location.
- Traiter les demandes d'interventions techniques.
- Informer et évaluer les interventions effectuées chez le locataire et dans sa résidence.
- L'accompagner dans son parcours résidentiel.

## **7.8 Les actions ou participations pour contribuer à une meilleure qualité de vie dans les quartiers**

Actions en cours dont l'objectif est le maintien ou à venir :

- ↳ Un service dédié au QPV et au QPVA : Service des Correspondants de nuit : Avec une hausse du financement assuré par Cristal Habitat en 2018 avec la prise en charge intégrale d'une ronde hebdomadaire pour chacun des 2 quartiers en QPV pour maintenir des rondes tous les soirs de la semaine.
- ↳ Contribution à l'élaboration d'un observatoire sur la sécurité publique auprès de la Ville de Chambéry.
- ↳ Formation et sensibilisation à la radicalisation avec la ville de Chambéry.
- ↳ Participation et alimentation au comité local de sécurité et de prévention de la délinquance.
- ↳ Partenariat avec la Sauvegarde de l'Enfance pour faire travailler de jeunes adolescents ou adultes.
- ↳ La gestion des locaux conteneurs situés sur les terrains de Cristal Habitat : concertation avec Grand Chambéry pour mettre en place des dispositifs permettant de contrôler l'accès aux aires afin que les abords des immeubles soient plus propres.
- ↳ En projet : Vidéosurveillance dans les immeubles : partenariat avec le CSU

## 7.9 Plan numérique

### 7.9.1 Mobilité des agents de proximité

Les chargés de patrimoine et les agents de résidence sont équipés de smartphone pour :

- La messagerie, l'agenda et les contacts
- La gestion des réclamations des locataires
- La protection des travailleurs isolés

Une trentaine de personnes sont équipées et formées à ces outils qui permettent de gérer sur le terrain :

- La saisie de réclamation locative
- La modification de coordonnées de locataire
- La relance d'entreprises sous contrat ou en commande
- La validation de service fait sur des commandes.



### 7.9.2 Projet d'innovation - Structurer une architecture numérique dans les bâtiments

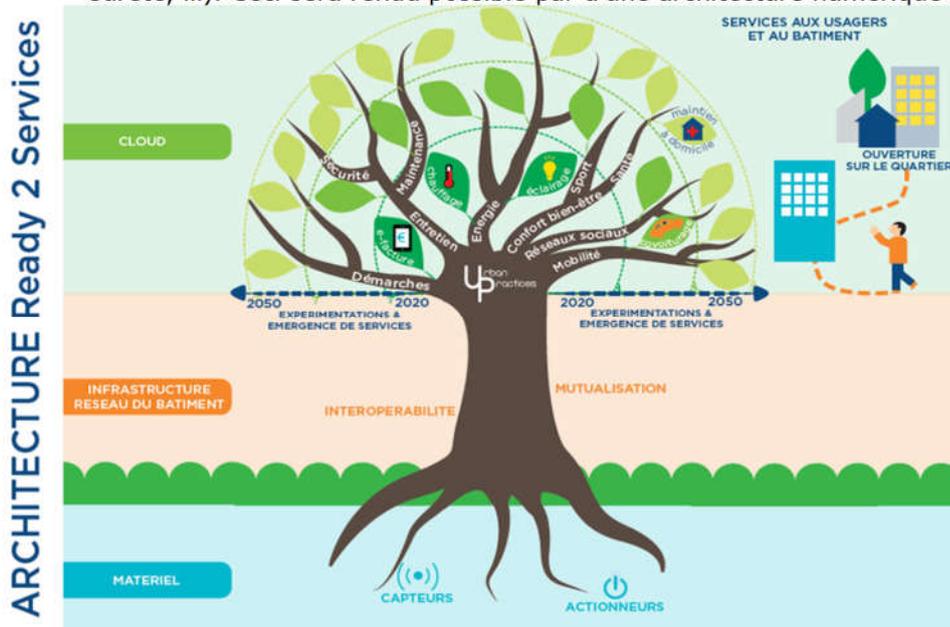
CRISTAL HABITAT s'associe à 4 autres bailleurs sociaux représentant collectivement près de 500 000 logement pour définir et mettre en place d'une architecture numérique intelligente du bâtiment et/ou logement.

Ce projet porte plusieurs ambitions innovantes :

- 1) Architecture numérique mutualisée et interopérable : Déployer au sein du bâtiment et/ou du logement une infrastructure numérique mutualisée et communicante, véritable colonne vertébrale numérique du bâtiment, pour collecter/piloter l'ensemble des données du bâtiment. Sur le principe d'une architecture Ready To Services proposé par l'association Smart Building Alliance, elle est basée sur l'IP (Internet Protocole) elle constituera le 4<sup>ième</sup> fluide du bâtiment.
- 2) Gestion énergétique active :  
**Levier 1 chauffage** : Pour répondre à l'enjeu de réduction de la facture énergétique dans le logement social, démontrer l'intérêt socio technique consistant à intégrer une intelligence de pilotage énergétique du bâtiment basée sur des algorithmes d'Intelligence artificielle (apprentissage de la thermique réelle du bâtiment et de son comportement). Grâce à l'architecture numérique ce projet propose de passer d'une approche de gestion énergétique jusqu'alors « passive » du bâtiment à une approche « active » et aider le locataire et les exploitants à réduire la consommation de chauffage.  
Vérifier le niveau d'appropriation par les usagers locataires (mais aussi exploitants, bailleurs) de cette intelligence numérique embarquée.

**Levier 2 facture énergétique globale** : Dans un second temps, l'introduction de cette architecture numérique doit permettre de proposer des gains sur d'autres postes de consommation (ECS, électro-domestique ...) avec des coûts d'implémentation extrêmement faibles.

- 3) Ouverture à des nouveaux services : L'innovation proposée est non seulement axée sur l'énergie (levier 1 & 2) mais doit conduire à favoriser le déploiement d'autres usages pour le locataire et le bailleur (meilleure exploitation maintenance, maintien à domicile, sécurité des biens et des personnes, sûreté, ...). Ceci sera rendu possible par d'une architecture numérique mutualisée et interopérable



Cette démarche élargie inter-organismes vise à proposer une approche commune couvrant une large disparité de patrimoine, des usages et des pratiques de gestion.



L'Union Sociale pour l'Habitat est partie prenante pour répliquer et disséminer ces expérimentations en

- Réalisant une synthèse et un bilan sur l'approche méthodologique,
- Proposant les principales recommandations pour la mise en œuvre de cette approche en vue d'une stratégie de déploiement massif à l'ensemble des bailleurs sociaux

### 7.9.3 Site internet d'aide à la commercialisation

Diffusion d'annonces de location ou de vente de logement

## Partage d'information sur les logements avec les réservataires



Toutes nos offres à Chambéry et son agglomération

📍 LOCATION VENTE 🏠



## Un espace sécurisé pour faciliter les attributions

**Un espace dédié et sécurisé**

**Une présentation du contexte technique et social des résidences**

**Des informations immédiates et détaillées des appartements disponibles**

**Une vision exhaustive et précise du parc réservé**

**Des fiches d'identité patrimoine complètes**



## 7.9.4 Extranet locataires

### VOS DÉMARCHES

# Une équipe à votre écoute



## Site internet, Mon espace locataire

Depuis la page d'accueil de notre site internet [crystalhabitat.fr](http://crystalhabitat.fr), nous vous proposons un espace privé et sécurisé pour faciliter vos démarches : 24h/24 et 7 jours /7, vous pouvez :

- > Consulter votre compte loyer
- > Payer votre loyer par carte bancaire
- > Consulter et imprimer vos avis d'échéance
- > Opter pour l'envoi dématérialisé de vos avis d'échéance
- > Télécharger vos documents

### Comment accéder à votre espace locataire ?

Vous pouvez accéder à votre espace locataire depuis la page d'accueil du site [crystal habitat.fr](http://crystalhabitat.fr), rubrique Je suis locataire, ou directement à cette adresse : <http://www.cristal-habitat.fr/je-suis-locataire/>

#### Étape 1 : JE M'INSCRIS

- Pour créer mon compte j'ai besoin de :
- > Mon numéro de Référence Patrimoine\*
  - > Mon numéro de Dossier Facturation\*
  - > Une adresse mail valide

\*Ces numéros vous sont remis lors de la signature de votre contrat de location et figurent sur vos avis d'échéance.

#### Étape 2 : JE CONFIRME MON INSCRIPTION

- > Je reçois un mail d'activation valable 24 h pour valider mon inscription.
- Je clique sur le lien contenu dans le mail d'activation
- > Je finalise la création de mon compte en changeant de mot de passe.

#### Étape 3 : JE ME CONNECTE

- Pour m'identifier, je renseigne :
- > Mon identifiant : il s'agit de mon numéro de Dossier de facturation\*
  - > Mon mot de passe que j'ai choisi au moment de valider mon inscription

## En savoir plus ?

Retrouvez votre espace locataire sur : [crystal-habitat.fr](http://crystal-habitat.fr)



# CHAPITRE 8 - Engagements pris par l'organisme en faveur d'une concertation avec les locataires

## Le plan de concertation locative

La concertation avec les Associations de Locataires se déroule au sein du Conseil de Concertation Locative.

La concertation locative pourra également se traduire par la présence des membres du CCL, selon les besoins et l'actualité à :

- Des réunions « décentralisées » (en agence, sur place dans l'immeuble) à la demande des Associations ou des Responsables d'Agence en fonction de problématiques spécifiques à une montée ou à un immeuble ;
- Des rencontres avec d'autres partenaires sur des thèmes particuliers (mise en place ou bilans de contrat d'entretien par exemple)

Les thèmes qui peuvent être abordés au sein du Conseil de Concertation Locative sont notamment :

- les conditions d'habitat et de cadre de vie des locataires du patrimoine de CRISTAL HABITAT : sécurité, troubles de voisinage, gestion urbaine de proximité, convention d'utilité sociale avec le service rendu aux locataires, le cahier des charges de gestion sociale et environnementale ...
- les différents aspects de la gestion qui touchent les immeubles du patrimoine de CRISTAL HABITAT, à savoir politique de travaux, de maintenance du patrimoine, des loyers et charges.... convention d'utilité sociale....
- l'évolution de la politique patrimoniale : projets de réhabilitation ayant une incidence sur les loyers ou les charges locatives ou de construction-démolition, de vente de patrimoine....

Le conseil de concertation locative se réunit au moins trois fois par an.

En 2018, les dossiers tels que la programmation de travaux, l'individualisation des frais de chauffage, les réhabilitations ont fait l'objet d'échanges.

Les associations réalisent des actions/soutiens auprès des locataires de façon individuelle ou lors de difficultés touchant un immeuble : chauffage, panne d'ascenseur. Elles ont pu participer aux réunions d'information faites aux locataires sur les réhabilitations.

Le PCL établi en 2019 comporte des axes d'intervention similaires à ceux des années antérieures. Avec la politique de ré-investissement sur le parc, le CCL sera sollicité régulièrement pour se prononcer sur les réhabilitations.

Suite à la présentation le 14 mai 2019 du cahier des charges de gestion sociale, et à la demande des associations de locataires, les thèmes à traiter dans le CCL durant période de la CUS :

- Accord vétusté
- Mise en œuvre de la vidéo-protection
- Partage du bilan des premiers constats suite à pose des répartiteurs et discussion sur la mise en place des coefficients de pondération entre logements
- Dispositifs de labellisation et de certification : information et partage avec les associations avant mise en œuvre et évaluation

## En matière de réhabilitation : une méthode participative pour des projets partagés

Chaque opération de réhabilitation lourde fait l'objet d'un cycle de dialogue avec les locataires :

- Un diagnostic complet sur l'état technique détaillé, la performance énergétique, la décomposition des charges et l'état d'occupation de l'immeuble. Ce diagnostic est complété par une enquête de proximité auprès des locataires sur leurs usages, leur avis sur l'immeuble et sa vie et sur leurs priorités d'amélioration. Ce diagnostic est restitué aux locataires pour partager notre "point de départ".
- Un programme de travaux avec des options à débattre : avec la maîtrise d'œuvre la conception d'un bouquet de travaux avec des invariants et des options qui peuvent avoir un impact sur les loyers et les

charges. Un dialogue sur ce programme est organisé avec les locataires et les associations qui les représentent.

- Un calcul d'impact individualisé sur les loyers et les charges : ces données font l'objet d'une négociation puis d'une consultation des Associations et des locataires individuellement.

Une interface de chantier : la période de travaux est souvent impactante pour la vie des locataires. Aussi un personnel dédié sera mobilisé et des locaux de "confort" pourront être mis à disposition des locataires pour les opérations les plus lourdes.

## CHAPITRE 9 – Améliorer la performance de la gestion des logements

### G - 1

Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L. 452-4-1 et L. 342-21, par année

G-1. Améliorer la performance de la gestion des logements								
Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisation mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année								
Numéro et nom du département	Sous-ensemble (département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : coût de gestion au 31 décembre de l'année n-1 (2018)	Engagements annuels					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
073 - Savoie	Cristal Habitat	1381	1362	1351	1341	1334	1327	1318

Le coût de gestion a été déterminé d'après l'indicateur BOLERO B6/LO4.

Il n'a fait l'objet d'aucun retraitement.

Il convient toutefois de préciser que les charges de la société comprennent des dépenses afférentes à d'autres activités que la gestion locative sociale.

Il s'agit notamment de dépenses afférentes à la gestion de foyers, à la gestion de l'immobilier d'entreprise et celles induites par la vente HLM, la promotion immobilière, le syndic et les autres prestations de services (ingénierie, etc...).

Ainsi, le coût de gestion ici calculé serait inférieur si la société n'exerçait qu'une activité de logement locatif social.

Comme évoqué au paragraphe 2.2 portant sur les grandes orientations du PMT et du PSP, la société a pris un certain nombre de mesures pour parvenir à réaliser son programme d'investissement malgré les impacts de la loi ELAN.

Parmi ces mesures, il figure comme objectif une baisse du coût de gestion dans la durée tout en maintenant l'ambition de qualité de service présentée ci-avant.

Comme le montre l'indicateur ci-dessus, ce coût ressort à 1.381 €uros par logement géré et devrait être ramené à 1.318 €uros à l'échéance de la CUS, soit une baisse de 4,6% sur la période.

Cette diminution repose sur une maîtrise accrue des charges de fonctionnement et notamment sur un gel de la masse salariale à charge, c'est-à-dire nette des recettes des centres de profits.

Les centres de profits correspondent aux activités permettant de générer des recettes internes ou externes telles que la maîtrise d'ouvrage, la régie de travaux, l'activité de syndic, de vente HLM ainsi que les autres prestations de service.

Cette baisse du coût de gestion repose aussi sur la dynamisation des recettes et la progression du parc locatif.

La dynamisation des recettes sera poursuivie avec le loyer à la relocation, la négociation des augmentations de loyer suite à réhabilitation, la baisse de la vacance et du cycle de relocation.

Compte-tenu des objectifs de production présentés dans la convention, le parc de la société continuera de progresser malgré les démolitions et les ventes HLM, ce qui contribue également à la baisse du coût de gestion par logement.

## CHAPITRE 10 - Politique d'accession sociale de Cristal Habitat

### 10.1 Etat des lieux

45 ventes sont intervenues dans ce cadre entre 2016 et 2018.

### 10.2 Transformation de logements en logements locatifs sociaux

#### PP – ACC -1

Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

Région entière ou numéro et nom du département	Référence : Indicateur PP-ACC-1 pour la période de 2016 à 2018	Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
		2019 à 2021	2022 à 2024
073 - Savoie	0%	9%	5%

entre 4 et 5 sur 50 qui sont transformés en PLS

entre 2 et 3 sur 50 qui sont transformés en PLS

Entre 2019 et 2021 : L'avant- Scène et Vérel.

#### Production nouvelle en accession :

- 2018-2020 : livraison de 128 logements

- A compter du 2021 : 50 logements par an
- Budget sur la période 2018-2027 : 75 M€

**soit une production totale de 175 logements par an.**

## 10.3 Favoriser l'accèsion à la propriété des ménages modestes

### PS – ACC - 1

Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

PS-ACC-1. Pourcentage minimal de <b>contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables</b> aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.								
Région	Région entière ou numéro et nom du département	Référence : Indicateur PS-ACC-1, pour la période de 2016 à 2018	Engagements en pourcentage					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
Auvergne-Rhône-Alpes	073 - Savoie	67%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

soit 40 ménages sur 50 contrats signés

## CHAPITRE 11 - Politique menée en faveur de l'hébergement

### 11.1 Etat des lieux

Le nombre d'équivalents logements à fin 2018 est de 1073 représentant 22 établissements répartis en :

- 11 établissements pour personnes âgées dépendantes ou non
- 8 établissements pour personnes présentant un handicap
- 3 résidences sociales

majoritairement sur le territoire de Grand Chambéry.

Des rencontres régulières sont organisées avec les gestionnaires des établissements pour la gestion des aspects techniques ou de gestion.

Face à l'évolution des besoins, Cristal Habitat est mobilisé auprès des gestionnaires pour la recherche de solutions d'améliorations de l'existant et de créations de nouvelles réponses.

Au-delà des foyers-logements, Cristal Habitat est à l'écoute des besoins des structures qui gèrent l'hébergement d'urgence et l'accueil des réfugiés. La réponse consiste en la mise à disposition de logements à travers le mécanisme de location-sous location, en l'assistance à la création de places (exemple : maison 48 avenue de Mérande pour la Sasson pour création de 34 places d'urgence)....

## 11.2 Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine : orientations et plan d'actions

Cristal Habitat est aux côtés des partenaires gestionnaires pour étudier et répondre aux besoins des populations par la création de nouvelles structures d'une part et pour répondre aux besoins d'adaptation et de rénovation du patrimoine existant d'autre part. Ces interventions se font sur sollicitation des gestionnaires ou des porteurs de projet. Aussi, les indicateurs ci-dessous comportent uniquement les opérations connues à ce jour.

### 11.2.1 AGREMENTS

<b>PP – LF - 1</b>	Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.
--------------------	---

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
Numéro et nom du département	Référence : logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de l'année 2016 à 2018	Engagements en nombre, cumulés à 3 et 6 ans	
		2019 à 2021	2022 à 2024
073 - Savoie	30	137	0

FJT la Clairière 103 équivalents logements

30 Emmaus + 4 EPHAD Fontanettes Chindrieux

Pour complément : Est à l'étude la création de 20 équivalents logements en CHU avec la Sasson sur Chambéry (Bon Accueil)

Le redéploiement du foyer logement des Epinettes va faire l'objet d'une étude entre 2020 et 2022. Elle débouchera probablement sur la relocalisation de places d'hébergement et de logements d'insertion en plusieurs unités. Il est, à ce jour, difficile d'identifier précisément les projets correspondants.

## 11.2.2 RENOVATION ENERGETIQUE

### PP – LF – 2

Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique « F » et « G », par année.

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements équivalents de <b>classe énergétique F et G</b> , par année									
Numéro et nom du département	Références :		Engagements annuels en nombre,						
	Nombre de logements équivalents	Nombre de logements équivalents avec étiquette F et G au 31 décembre 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
073 - Savoie	1073	donnée non disponible	Pas de rénovation identifiée						

## 11.2.3 REHABILITATION ELIGIBLE A UN PRET CDC

### PP – LF – 3

Nombre de logements équivalents réhabilités, au sens où ils appartiennent à une opération de la caisse des dépôts et consignations éligible à un prêt relatif à réhabilitation, parmi le parc total de logements équivalents, à trois et six ans

PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année									
Numéro et nom du département	Références :		Engagements en nombre, par année						
	Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1 (2018)	Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année n-1 (2018)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
073 - Savoie	1073	0	pas de rénovation identifiée						

- **Les réhabilitations programmées des foyers à 3 ans** : ces opérations sont financées soit grâce à la PGR contractuelle soit dans le cadre de renégociations avec les gestionnaires. La programmation sera donc actualisée au fur et à mesure.

## CHAPITRE 12 - Engagement pris en faveur d'une politique sociale et environnementale

« La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est un « concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire ». Énoncé plus clairement et simplement, c'est « la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable »

En matière de maîtrise de l'énergie :

- Utilisation du dispositif CEE pour des travaux autofinancés et donc sans reste à charge pour Cristal Habitat.
- Les réhabilitations lourdes comportent toutes un volet rénovation thermique.
- Utilisation du dispositif CEE pour la distribution de matériels auprès des locataires pour réduire leurs consommations d'énergie.
- Développement du solaire thermique et photovoltaïque.
- La RT 2020 sera en vigueur et obligatoire pour tous les bâtiments neufs d'ici le 1er janvier 2021. Ainsi Cristal Habitat se basera sur le principe de la construction passive qui implique de consommer le moins d'énergie possible grâce à une isolation thermique performante, des systèmes thermiques efficaces et des apports naturels en luminosité.
- Impliquer les locataires et dialoguer avec eux pour trouver un meilleur compromis entre confort et maîtrise énergétique : mise en œuvre du comptage individuel des frais de chauffage
- Partenariat avec l'INES pour une consolidation des pistes d'améliorations sur les installations existantes, l'exploitation et la maintenance des sites existants et futurs mis en exergue dans le PSP.
- Intégrer les orientations d'aménagement et de développement de notre territoire du Plan Local d'Urbanisme intercommunal Habitat et Déplacements (PLUi HD,) en cours d'édification.

### **Le projet R2E – Responsabilité, Economie, Ecologie**

Cristal Habitat a engagé une réflexion sur la performance thermique du patrimoine et un confort d'usage des immeubles ainsi que sur l'optimisation des consommations des ressources énergétiques pour une maîtrise dans le temps des budgets de charges.

Un projet de développement numérique est en cours pour :

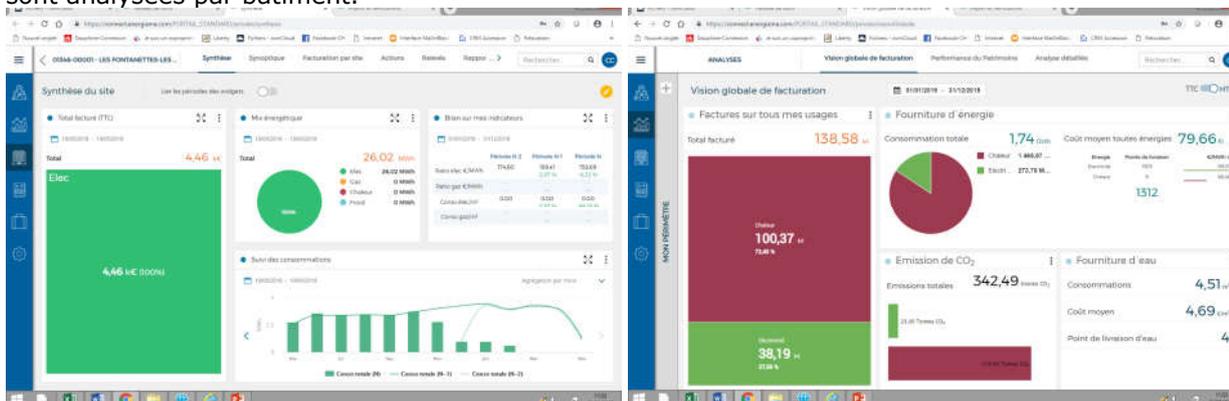
- collecter à des coûts faibles des données de consommation de fluide fiables et à la demande (temps réel),
- consolider des informations de sources variées et protéiformes pour réaliser des analyses techniques, financières et comptables complexes.

L'objectif de cette démarche est de :

- ⇒ Traiter analyser et exploiter les données toutes natures de flux comptables et techniques liés aux consommations de fluides de toutes natures (eau froide, ECS, électricité, gaz, chauffage, ...) et en particulier ceux entrant dans le calcul des charges locatives récupérables,
- ⇒ Développer sur ces questions un dialogue documenté en temps réel (pas seulement au décompte des charges !) avec les locataires pour pouvoir les faire participer activement à la réduction des consommations et de maîtrise des coûts d'entretien,
- ⇒ Améliorer l'entretien la maintenance et la surveillance des équipements techniques collectifs et individuels



Sur la base des données des factures ou des relevés de comptages, les consommations des différents fluides sont analysées par bâtiment.



Ces analyses visent à améliorer notre connaissance du patrimoine, à juger de l'efficacité des réhabilitations et à optimiser les dépenses de fluides que ce soit en abonnement ou en consommation.

### En matière de politique sociale

- ⇒ Clause d'insertions dans les marchés
- ⇒ Actions en faveur du maintien à domicile des personnes âgées
- ⇒ Travaux à la demande pour des personnes handicapées
- ⇒ Soutien aux porteurs de projets d'hébergement par nos compétences techniques et financières
- ⇒ Maintien de notre présence de proximité au cœur des quartiers en politique de la Ville
- ⇒ Volonté de renforcer le dialogue avec les habitants
- ⇒ Contribution aux travaux d'élaboration du PDALHPD, au schéma de cohésion sociale du département, au projet territorial de santé mentale piloté par le CHS de la Savoie.....

### En matière de gestion des ressources humaines

- ⇒ Budget formation : notre obligation légale pour le budget formation est de 1.1% de la masse salariale. Cristal Habitat va au-delà de cette obligation en consacrant 1.6 % de la masse salariale pour la formation des agents.
- ⇒ La mobilité et la promotion interne sont favorisées.
- ⇒ La tenue d'un entretien professionnel annuel avec la Direction des Ressources Humaines permet l'expression du salarié en terme de motivation, de développement des compétences et de besoin en formation.
- ⇒ Les travailleurs Handicapés : le nombre de bénéficiaires à employer est de 12 (année 2018) : le nombre de bénéficiaires employés représentent 11,95 unités – Par ailleurs, des contrats de sous-traitance, confiés aux ESAT de l'APEI notamment, représentent 3.25 unités. Cristal Habitat va donc au-delà de sa contribution en la matière.
- La qualité de vie au travail, le développement d'un soutien psychologique auprès des équipes en relation avec des publics sont également des axes forts de la Direction des ressources humaines de Cristal Habitat.

## CHAPITRE 13 - Réserves portant sur la CUS - Son évaluation

Cette convention d'utilité sociale est établie dans le contexte économique actuel et notamment dans le cadre des lois, décrets, arrêtés et réglementation connus à ce jour.

L'ensemble des indicateurs et des éléments constitutifs du projet contenu dans la présente convention sont soumis à réserves.

Les ambitions et projets stratégiques de Cristal Habitat sont forts de la volonté à atteindre les objectifs approuvés par le Conseil d'Administration ; toutefois, le financement et l'évolution du patrimoine font intervenir un nombre de paramètres importants, notamment :

- Les fonds propres que Cristal Habitat pourra dégager
- Les agréments accordés,
- La participation et le soutien des collectivités locales,
- Les évolutions des prêts règlementés et de la réglementation de la CDC,
- Le financement apporté par Action Logement,
- L'application des engagements des différents partenaires contenus dans la convention de rénovation urbaine des Hauts de Chambéry,
- La mobilisation du foncier,
- Les évolutions et réglementations techniques et environnementales qui influent sur les normes de construction et le coût des opérations,
- L'évolution de la fiscalité,
- L'évolution du marché de l'accession sociale et du pouvoir d'achat des acquéreurs,
- L'évolution de la demande de logement social et des caractéristiques des demandeurs de logement social, des plafonds de ressources...
- L'évolution de la réglementation sur la RLS et celle des aides au logement,
- La capacité contributive des locataires au paiement des loyers et des charges.

L'Etat signataire de cette convention s'engage à prendre en compte ces conditions d'exercice dans l'appréciation finale de l'atteinte des objectifs.

En lien avec l'Etat et l'EPCI Grand Chambéry, il conviendra de définir les modalités d'organisation de l'évaluation de la CUS.

## CHAPITRE 14 – Table des annexes

### PSP et Délibérations

Annexe 0 : les indicateurs

Annexe 1 : Patrimoine au 31/12/2018 – logements conventionnés par groupe immobilier avec rattachement EPCI

Annexe 2 : Patrimoine au 31/12/2018 - EPCI Grand Chambéry

Annexe 3 : Patrimoine au 31/12/2018 – EPCI Grand Lac

Annexe 4 : Patrimoine au 31/12/2018 – EPCI Autres

Annexe 5 : détail patrimoine avec n° RPLS

Annexe 6 : Occupation Sociale du parc

Annexe 7 : Liste foyers logements

Annexe 8 : Plan de ventes logements

## CHAPITRE 15 – Signataires

Pour l'ETAT

Date :

Pour la Communauté d'agglomération,  
GRAND CHAMBERY

Date :

Pour CRISTAL HABITAT

Date :