



Cristal Habitat

ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

Cahier des clauses
techniques particulières

Conseil stratégique en
communication et
marketing

Table des matières

1	Le contexte.....	3
2	Le plan stratégique et les objectifs à 10 ans.....	3
3	Les enjeux de communication et de marketing liés au plan stratégique	5
4	Les prestations attendues.....	6
4.1	Tranche ferme - Etape 1 - Analyser et comprendre l'existant	6
4.2	Tranche ferme - Etape 2 - Définir une stratégie de communication	6
4.3	Tranche ferme - Etape 3 - Définir un plan d'actions et élaborer des outils de communication	7
4.4	Tranche optionnelle - Etape 4 - Créer et produire.....	7
5	Les contraintes.....	7
6	La structure du projet	7
7	Notre calendrier	7

1 Le contexte

Cristal Habitat, premier bailleur social du Grand Chambéry, gère plus des 2/3 des logements sociaux de l'agglomération, soit 30% des logements locatifs privés et publics.

Avec un parc de 8 700 logements familiaux dont 95 % sur le bassin de vie, 214 commerces et près de 2 000 équivalent-logements répartis dans 35 résidences spécialisées, Cristal Habitat assume des responsabilités :

- **Environnementales dans son service aux locataires et au territoire**

L'importance et la diversité de notre patrimoine nous donnent une responsabilité de recherche et d'expérimentation de solutions techniques pour maîtriser les charges locatives liées aux consommations énergétiques et pour garantir un confort d'usage des immeubles

- **Sociales**

Avec 2/3 du parc locatif social de l'agglomération, nous sommes la première clef d'accès au logement des ménages. Cette responsabilité est d'autant plus concrète que notre loyer moyen est inférieure à 5,42 €/m²/mois et donc notre offre locative s'adresse au plus grand nombre.

- **Economiques**

Notre plan d'investissement de 50 M €/an nous place au premier rang des donneurs d'ordre du bassin chambérien dans le secteur du bâtiment. Cet engagement se traduit également par des engagements pour l'insertion par l'économie dans nos marchés ou partenariats locaux.

- **Urbaines**

Acteur principal des Quartiers Prioritaires de la Ville de Chambéry, le renouvellement urbain et architectural dépend de nos capacités à investir mais également à nouer des coopérations pluridisciplinaires pour la conduite d'actions de proximité, de prévention et sécurité et de propreté. Une opération de renouvellement est en cours sur le quartier de Bellevue et une étude est menée pour la réhabilitation et la restructuration de 1000 logements sur les Hauts de Chambéry

2 Le plan stratégique et les objectifs à 10 ans

En phase avec ses responsabilités, grâce à son statut de SEM locale et dans la dynamique de son adossement à Grand Chambéry et à la Ville de Chambéry, Cristal Habitat inscrit son Plan Stratégique de Patrimoine dans les lignes de force suivantes :

- Conforter et renforcer son offre de logements pour tous depuis l'insertion par le logement en partenariat avec les acteurs locaux de l'insertion sociale, jusqu'à l'accession à la propriété dans le neuf et dans l'ancien en passant par le locatif intermédiaire au sein d'ensembles immobilier mixtes.
- Associer habitat et développement économique, locaux commerciaux et de services pour des cœurs de bourg et des quartiers de ville vivants et support d'attractivité.

- Contribuer au "bien vieillir" dans son immeuble et son quartier par l'adaptation d'une partie des logements anciens et des logements neufs.
- Etre moteur du renouvellement urbain et de la régénération du cœur de Ville historique et des grands quartiers d'habitat social de Chambéry.
- Contribuer aux résultats de l'exigence environnementale du territoire par la sobriété et la responsabilité énergétique et par le développement des énergies renouvelables.
- Etre inscrit dans le développement local des métiers du bâtiment.

Pour ce faire, le plan stratégique du patrimoine met en perspective opérationnelle à 10 ans :

- **Les réhabilitations du patrimoine ancien** : Les interventions sur le patrimoine sont protéiformes :
 - o 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,
 - o 1 154 logements en maintenance renforcée, soit 13 % du parc total auxquels s'ajoutent des interventions thématiques pour 16,5 M €,
 - o 612 logements en foyer pour 5,8 M €.

L'ensemble de la programmation de réinvestissement concerne donc plus de la moitié du patrimoine pour un total de 160 M € et permettront :

- o Des adaptations aux seniors pour 1 800 logements
 - o Des économies d'énergie et énergie renouvelable pour 3 400 logements
 - o Des restructurations de 173 logements
 - o Des résidentialisations/sécurisations de 2 600 logements
 - o La modernisation de nos équipements intérieurs notamment salle de bains et cuisine pour 3 050 logements.
- **Le développement du parc immobilier en construction et acquisition-amélioration** :

Cristal Habitat livrera 469 logements neufs entre 2019 et 2020 dont 334 en locatif (25 % en PLS – Locatif intermédiaire) et 128 en accession. Après 2021, Cristal Habitat garde la perspective d'une production de 125 logements locatifs et 50 logements en accession par an pour la suite.

C'est un investissement prévisionnel total de 223 M € pour le locatif et de 75 M € pour l'accession.

- **La mise en vente du patrimoine aux locataires :**

Faire bénéficier les locataires de Cristal Habitat de la possibilité d'acquérir leur logement ou un autre logement du patrimoine, est un objectif stratégique mis en œuvre dès 2016. L'objectif est d'atteindre 50 ventes par an à partir de 2021.

- **La participation aux projets de renouvellement urbain 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.

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, Cristal Habitat cherche 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.

3 Les enjeux de communication et de marketing liés au plan stratégique

La réussite de ce plan d'investissement ambitieux repose sur notre capacité à :

- Elargir notre clientèle locative pour louer rapidement nos logements plus chers en neuf ou après réhabilitation,
- Commercialiser notre production en accession à la propriété au-delà du seul produit location/accession (PSLA),
- Conforter notre image de partenaire attentif et inventif des communes pour leur proposer des réponses pertinentes,
- Décliner des messages ciblés aux seniors solvables pour qu'ils s'intéressent –et aient envie- de nos logements adaptés,
- Séduire les jeunes en parcours ascendant.

En termes de communication et marketing, nous devons orienter, affirmer et développer l'image de la marque Cristal Habitat selon les enjeux de développement de l'entreprise, la diversité de ses activités et la variété de ses cibles de clientèle ou de donneurs d'ordre. Il s'agit notamment de :

- Renforcer l'image de Cristal Habitat comme l'acteur immobilier apporteur de solution, ancré auprès des acteurs publics locaux et contribuant au développement du territoire
- Développer la notoriété de Cristal Habitat de façon à ce que les habitants du Grand Chambéry aient le réflexe « Cristal Habitat » pour leurs projets immobiliers. Cristal Habitat doit être identifié comme porteur de solutions immobilières, que ce soit en accession ou en location.

4 Les prestations attendues

Le titulaire du marché accompagnera la Direction de Cristal Habitat pour :

- Déterminer la stratégie de communication et de « marque » en fonction de son image actuelle, de ses métiers et de de ses cibles.
- Proposer des lignes éditoriales correspondantes
- Proposer la méthodologie et le calendrier de déploiement
- Eventuellement, assister l'entreprise dans la création et la production d'outils (tranche optionnelle).

4.1 Tranche ferme - Etape 1 - Analyser et comprendre l'existant

Le titulaire analysera le positionnement actuel de Cristal Habitat, ses forces et faiblesses en terme d'image auprès des clients et de communication. Cette phase d'audit impliquera une bonne compréhension et une évaluation :

- De l'environnement économique et des marchés dans lequel évolue Cristal Habitat
- Des activités de l'entreprise et de ses avantages concurrentiels
- Des cibles
- Des outils de communication actuels
- Des canaux de communication actuels ?

4.2 Tranche ferme - Etape 2 - Définir une stratégie de communication

Dans une démarche de co-construction, le titulaire accompagnera la Direction de Cristal Habitat pour :

- Définir des axes stratégiques en rapport avec les opportunités, les challenges et les réalités de business de l'entreprise
- Valider un positionnement de(s) marque(s)
- Définir des lignes éditoriales de la (des) marque (s) selon les métiers de l'entreprise et de ses cibles
- Elaborer un premier plan d'actions.

4.3 Tranche ferme - Etape 3 – Définir un plan d’actions et élaborer des outils de communication

En fonction de la stratégie retenue, le titulaire conseillera la Direction de Cristal Habitat dans sa mise en œuvre avec un plan d’actions organisé et en précisant :

- le positionnement de(s) marque(s)
- le ton et les discours des marques
- les différents canaux de diffusion des messages
- un mode d’emploi des méthodologies à déployer par marque.

Le titulaire proposera également « des outils » pour la prise de parole par typologie de cibles, de métiers et selon le calendrier des temps forts de l’entreprise.

Le titulaire évaluera également les ressources en compétences et en budget nécessaires pour la mise en œuvre du plan d’actions.

4.4 Tranche optionnelle - Etape 4 – Créer et produire

Le titulaire accompagnera Cristal Habitat dans la mise en œuvre de la solution avec :

- La création de charte graphique
- La création de contenus
- La création de prints & digitales
- La création de contenus pour réseaux sociaux
- La création de dossiers de presse

5 Les contraintes

L’identité visuelle principale de Cristal Habitat sera conservée.

6 La structure du projet

Le projet sera décomposée en différentes étapes qui se concluront par des comités de pilotage composés de :

- La présidente du Conseil d’Administration
- Le directeur général
- Le directeur de la communication, de l’information et de la logistique - DCIL

Le projet sera co-construit avec la DCIL qui sera impliquée dans l’ensemble des étapes.

7 Notre calendrier

Persuadé que le résultat de la mission est une des conditions pour atteindre les objectifs du plan d’investissement, Cristal Habitat souhaite que le plan d’actions soit défini au printemps 2019 afin que la mise en œuvre des éléments principaux soit effective en septembre 2019.