N°34

à deux pas

ÉTÉ 2017

LE MAGAZINE DES **LOCATAIRES**

DOSSIER

Enquête de satisfaction : Ce que vous pensez de CUS Habitat

VIE DES QUARTIERS

Immeubles en fête > p. 6

ACTUALITÉS

Un été complètement foot > p. 12

CUS habitat
Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

ÉDITO

Chers lecteurs,
chers locataires,

Cette année encore, CUS Habitat anime l'été de vos enfants, avec un grand rendez-vous sportif, placé sous le signe de la bonne humeur et du sport.
L'Été Foot 2017 prend cette année encore plus d'ampleur avec la participation de 4 communes de l'Eurométropole de Strasbourg en plus de 4 quartiers strasbourgeois. Ainsi, ce sont quelque 600 jeunes de 6 à 13 ans qui vont se rencontrer durant l'été. Si, en tant que bailleurs, nous tenons tant à cette manifestation, c'est parce qu'à travers elle nous développons des occasions de rencontres, dans le respect des règles sportives et du vivre ensemble.

Il est un autre terrain, sur lequel nous sommes actifs, c'est celui de la rénovation de vos logements, comme à la cité Henri Sellier à la Montagne Verte qui, grâce aux travaux engagés, gagnera en confort, en énergie et en qualité de vie.
Ou sur le terrain de l'innovation, quand nous construisons, à la Robertsau, les premiers logements à énergie positive, capables de produire plus d'énergie qu'ils n'en consomment. Un progrès évident pour le respect de l'environnement et le budget des ménages !

Si CUS Habitat prend de telles initiatives, c'est toujours dans un but bien précis : vous satisfaire. Les résultats de la dernière enquête de satisfaction le montrent : nous avons su tenir compte de vos remarques pour améliorer notre qualité de service.
Mais il reste des progrès à faire, comme sur la réactivité ou la propreté.
Soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour répondre à cette attente.

En attendant, je vous souhaite à toutes et à tous de passer un bel été !

Philippe Bies
Président de CUS Habitat

POUR TOUTE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE ET LOCATIVE, NOS CONSEILLERS SONT À VOTRE ÉCOUTE AU

03 88 60 83 83

- **Pour joindre plus facilement nos conseillers,** appelez de préférence aux heures bleues ou jaunes (sauf pour les interventions techniques urgentes) :

8h 9h30 11h 12h
13h 14h 15h30 16h

- **Accueil dans nos agences et antennes du lundi au vendredi**
8h00 - 12h00 et 13h00 - 16h00 et/ou sur rendez-vous.
- **Ascenseur centre d'appels**
n°vert 0800 21 00 53
- **Numericable** service clients
39 90 puis composez le 3, puis le 2.
- **Siège du CUS Habitat**
03 88 21 17 00
8h00 - 12h00 et 13h00 - 17h00
16h00 le vendredi

à deux pas
LE MAGAZINE DES **LOCATAIRES**

« À DEUX PAS » - MAGAZINE DE CUS HABITAT TRIMESTRIEL - N°34 - ÉTÉ 2017
ISSN : 2105-1755
CUS Habitat, Pôle de l'habitat social
24 route de l'Hôpital
CS 70128 - 67028 STRASBOURG
www.cushabitat.fr
Directeur de la publication :
Jean-Bernard Dambier
Responsable d'édition :
Service Communication CUS Habitat
communication@cushabitat.fr
Rédaction : Corinne Maix
Photos : Geneviève Engel, CUS Habitat
Conception : Citeasen.fr

papiers
Agissez pour le recyclage des papiers avec CUS Habitat et Ecofolio.

DOSSIER

Ce que

DEPUIS 2009, CUS HABITAT PROCÈDE TOUS LES 3 ANS À UNE GRANDE ENQUÊTE AUPRÈS DE SES LOCATAIRES POUR MESURER LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE VOTRE LOGEMENT, DE VOTRE CADRE DE VIE, DES SERVICES DE VOTRE BAILLEUR... PETITE NOUVEAUTÉ EN 2017 : LES MÊMES QUESTIONS ONT ÉTÉ POSÉES PAR LE MÊME INSTITUT D'ÉTUDES AUX LOCATAIRES DE 16 BAILLEURS SOCIAUX ALSACIENS. UN GRAND MERCI AUX 7 072 LOCATAIRES CUS HABITAT DE TOUS LES QUARTIERS, QUI ONT PRIS LE TEMPS DE RÉPONDRE À CES QUESTIONS. ILS NOUS LIVRENT LA PHOTOGRAPHIE DE L'OPINION DE PLUS DE 38% D'ENTRE VOUS ET DES RÉSULTATS TRÈS SIGNIFICATIFS.

LA MÉTHODE EN CHIFFRES

- Un questionnaire papier ou sur internet
- 7072 locataires répondants
- 2 mois d'enquête : du 16 janvier au 17 mars 2017
- 8 grands thèmes dont la satisfaction, le cadre de vie, la propreté, l'état du logement...
- 40 questions pour mieux cerner vos attentes, identifier les points forts et les points faibles

Résultats de l'enquête de satisfaction
vous pensez de CUS Habitat

3 résultats à retenir

Satisfaction globale

78 % des locataires sont satisfaits (+ 2 points/2014)

Ambassadeurs

72 % des locataires sont à la fois satisfaits et recommanderaient CUS Habitat

Ça communique !

76% jugent bons les échanges entre bailleur et locataires

▶▶ *Suite page suivante*

Suite de la page 3

1 LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS : DU MIEUX

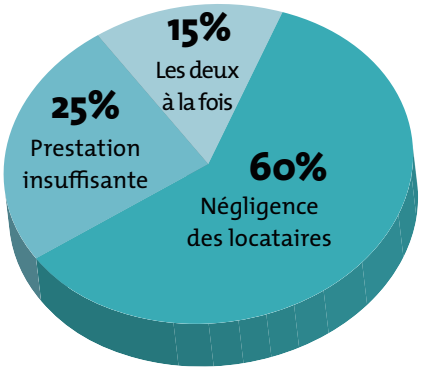
75% SONT SATISFAITS DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS (ASCENSEURS, SYSTÈMES D'ACCÈS À L'IMMEUBLE, BOÎTES AUX LETTRES...)
Ce bon résultat est la marque de nos investissements dans les réhabilitations, car celles-ci s'accompagnent systématiquement de la rénovation des entrées d'immeubles et des parties communes.

77% SONT SATISFAITS DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT (SANITAIRE, PLOMBERIE, VOLETS ET FENÊTRES...)
Ce score est à attribuer au bon fonctionnement des contrats d'entretien multi-services et apporte comme enseignement d'accorder une attention particulière aux portes, fenêtres, volets... lors des rénovations.

3 DE L'INSATISFACTION SUR LA PROPRETÉ

SEULS 43 % D'ENTRE VOUS SONT SATISFAITS DE LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES.
Même si ce chiffre est stable depuis 2014, il reste inférieur au score des autres bailleurs et attire toute notre attention. C'est un enjeu prioritaire pour nos équipes, car ce critère a une grande importance dans votre vécu quotidien.

VOUS NOUS FAITES REMARQUER QUE LES RAISONS DU MANQUE DE PROPRETÉ SONT NOTAMMENT LIÉES :



LES MOYENS D'AGIR POUR AMÉLIORER LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES :

- A nous de veiller à la bonne organisation et au contrôle des prestations
- Ensemble agissons pour le respect de cette propreté.

4 AMÉLIORER ENCORE LA PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS

Une priorité de notre action :

AMÉLIORER ENCORE LA PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS :

- Pour éviter les relances
- Pour plus de clarté et de cohérence dans nos réponses
- Pour informer et tenir des délais

Focus SUR LES RÉSULTATS

2 EN PROGRÈS : NOTRE MANIÈRE D'INTERVENIR

Fonctionnement des équipements des parties communes, des appareils sanitaires, des antennes et du câble.

Nos efforts en matière d'intervention dans les parties communes ont été reconnus et font progresser votre satisfaction. Ces résultats peuvent être reliés à la mise en place de la plateforme téléphonique qui permet une meilleure prise en compte de vos demandes d'interventions.

Fonctionnement de l'interphone, du digicode et de l'ascenseur.

La satisfaction concernant le fonctionnement de certains équipements s'explique, elle, par les programmes de réhabilitation menés dans le patrimoine le plus ancien, par les investissements pour l'installation de paraboles collectives ou l'entretien des ascenseurs et par l'efficacité du contrat multi-services.

Rapidité d'intervention dans les parties communes . Qualité des réparations dans les parties communes.

EN SAVOIR +
Découvrez plus de résultats sur : www.cushabitat.fr

Quoi de neuf depuis l'enquête de 2014 ?

LES RÉSULTATS DES ENQUÊTES NOUS PERMETTENT D'AMÉLIORER CONSTAMMENT LE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES ET L'ENTRETIEN DE NOTRE PATRIMOINE.

UN MEILLEUR TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Pour améliorer le traitement des réclamations, CUS Habitat a mis en place en 2015 une plateforme téléphonique vers laquelle convergent tous vos appels.
Plus de 110 000 appels ont été reçus en 2016, dont 42% pour des questions techniques.
Il est désormais plus facile de nous joindre, mais certains appels n'aboutissent pas à une réponse jugée satisfaisante.
C'est sur la qualité des réponses que nous devons maintenant progresser pour améliorer la qualité de service. Ce chantier, en cours, est prioritaire.

AGIR POUR LA PROPRETÉ

Certaines améliorations sont apportées au fil des chantiers de rénovation avec par exemple la gestion des ordures ménagères avec la condamnation des vide-ordures et la création de locaux de tri sélectif. Mais d'autres questions telles que la propreté demanderont des efforts collectifs, des actions pédagogiques pour inciter à mieux respecter les parties communes. Nous renforcerons encore le suivi de ces prestations, qu'elles soient sous-traitées ou assurées par les locataires.

ET MAINTENANT ?

Nous vous tiendrons informés dans les prochains magazines des chantiers mis en place progressivement pour améliorer votre satisfaction.

« Une nouvelle organisation de nos services est en cours d'élaboration. Elle sera plus cohérente, pour un fonctionnement plus proche des attentes des locataires. La qualité du service offerte à nos locataires est placée au centre de l'activité de toutes nos équipes, avec pour ambition de l'améliorer encore ! »

Jean-Bernard Dambier, Directeur général de CUS Habitat

Immeubles en fête

Rue Lauth devant la boutique d'un bouquiniste

Rue Himmerich à la Robertsau

Des tables de pique-nique
en pied d'immeuble,
une cour décorée de ballons,
des spécialités à partager
et des enfants qui s'amusent...
Le 19 mai dernier, parfois le lendemain
pour cause de météo, une dizaine
de fêtes ont été organisées par
des locataires ou des associations,
dans les quartiers de
l'Eurométropole de Strasbourg.
Une occasion de partager
de la convivialité,
de la bonne humeur
et de faire connaissance
avec ses voisins,
qu'on ne fait souvent que croiser.

A Hautepierre avec l'association AMI

La fête des petits voisins, organisée par la CLCV dans l'après-midi pour les enfants à Neudorf

LE savez vous ?

Dans plus de 1000 villes de France ce sont 9 millions de personnes qui jouent le jeu de la Fête des Voisins. CUS Habitat soutient cet événement depuis sa création.

Route de l'Hôpital

Vrac : pour acheter autrement

Une fois par mois, pour les livraisons, les clients transforment le local prêté par le centre socio culturel de leur quartier en mini épicerie.

UNE DÉLICIEUSE HUILE D'OLIVE, UNE BONNE FARINE, DES POIS CHICHES, DES DATTES, DU JUS DE POMME, DES AGRUMES DE SAISON… POUR ACHETER DE BONS PRODUITS, MOINS CHERS QUE DES PRODUITS DE MARQUE EN SUPERMARCHÉ, MAINTENANT, IL Y A L'ASSOCIATION VRAC, DANS PLUSIEURS QUARTIERS DE STRASBOURG.

QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'idée est née à Lyon, puis elle a été importée à Strasbourg : une association qui propose de commander une fois par mois des produits livrés en vrac, achetés directement auprès des producteurs, et vendus à prix coûtants. Pas de minimum de commande ni d'engagement sur la durée, la formule est souple et fait son chemin grâce au bouche à oreille.

OÙ ?

Le système a démarré dans le quartier de l'Esplanade, au centre socioculturel de l'Ares, en mars 2016. Aujourd'hui, il propose 4 points de distribution dans vos quartiers : à la Ruche 35 quartier Vauban à Strasbourg, à l'espace Ziegelwasser au Neuhof, au Phare de l'Ill, quartier Libermann à Illkirch et au Centre socio culturel de Koenigshoffen.

POUR QUI ET POUR QUOI ?

« Des familles, des personnes seules ou des gens qui cuisinent beaucoup… les adhérents viennent d'abord parce que c'est bon, ensuite pour les prix » constate Emma Krebs, qui anime ce réseau de distribution pas comme les autres. La vente de produits d'épicerie a permis de faire grandir ce système qui reçoit chaque mois environ 200 commandes, mais la liste des courses ne cesse de s'agrandir en fonction des demandes. Aujourd'hui, les produits d'entretien et d'hygiène viennent grossir la liste des références disponibles.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Vous passez votre commande la première semaine complète du mois, en venant au centre Vrac de votre quartier, le jour de permanence. La livraison s'effectue 15 jours plus tard. L'occasion de mettre la main à la pâte pour organiser la distribution et rencontrer des voisins. « C'est un moment convivial où il est fréquent de disserter sur la qualité de l'huile d'olive ou d'échanger des recettes. Nous en profitons d'ailleurs pour organiser des petites dégustations. Car rien ne vaut la publicité que nous font les habitants qui ont goûté les produits pour faire connaître notre groupement d'achat en commun. »

POUR VOTRE PREMIÈRE COMMANDE, patientez jusqu'à septembre (pas de commande en juillet/août). Renseignez-vous dans les 4 points Vrac, par mail à emmakrebs@ares-actif.fr ou sur facebook Vrac Strasbourg.

Baromètre

1er TRIMESTRE 2017

ENTRETIEN -MAINTENANCE PATRIMOINE

20 051 interventions comprenant les bons régie, les ordres de service et les bons sur contrat (17 515 au 4e trimestre 2016)

CENTRE DE LA RELATION CLIENT

28 329 appels traités (29 599 au 4e trimestre 2016)

ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

306 logements attribués (242 au 4e trimestre 2016)

RÉHABILITATIONS

334 logements réhabilités livrés (506 au 4e trimestre 2016)

MAÎTRISE DES ÉNERGIES

349 236 KWh produits grâce au solaire thermique (245 384 au 4e trimestre 2016)

81,57 tonnes de rejets de Co^2 évitées (58 au 4e trimestre 2016)

MONTAGNE VERTE

La cité Sellier change d'époque

CETTE BELLE CITÉ, CARACTÉRISTIQUE DES ANNÉES 50, VA CONNAÎTRE DEUX ANS DE TRAVAUX POUR SA RÉNOVATION TOTALE. SES 185 LOGEMENTS VONT GAGNER EN CONFORT, EN ÉNERGIE ET EN QUALITÉ DE VIE !

« Nous avons voulu conserver les éléments de l'architecture d'origine de la cité, retrouver les couleurs initiales de ses façades pour garder son caractère historique, tout en gagnant largement en confort» explique Justine Knochel, architecte du cabinet NKS Architecture 2.0. Ces importants travaux - notamment pour l'isolation extérieure - permettront également d'apporter des touches contemporaines avec par exemple des garde-corps de balcon en métal perforé, des lucarnes habillées de zinc, des portes d'entrée vitrées et dotées de vidéophonie.

« CETTE CITÉ A UNE ÂME ! »

« Malgré son âge, cette cité a été très bien entretenue. D'abord par une première rénovation en 2003, mais aussi par ses habitants, très respectueux et attachés à leur environnement et à leurs espaces verts. Nous allons lui redonner son cachet d'origine avec tout le confort actuel » explique Justine Knochel, architecte en charge de la réhabilitation. C'est sur le plan de l'efficacité énergétique que les résultats attendus sont les plus spectaculaires. Grâce notamment au raccordement au réseau urbain de chaleur du quartier des Tanneries, les 10 bâtiments devraient passer d'un classement énergétique de niveau E au niveau B (de 243 à 81 KWh ep/m2/an).

Les travaux s'échelonneront en 5 phases de chantier sur 24 mois. Tous les travaux dans les appartements seront réalisés sur rendez-vous et regroupés sur environ 2 semaines pour chaque logement. Comme pour toute rénovation en site habité, une personne chargée des relations avec les locataires gérera sur place toutes les questions, pour que cette rénovation d'ampleur se passe sereinement.

NKS Architecture 2.0

70 550€

EN MOYENNE POUR LA RÉNOVATION D'UN APPARTEMENT

Plus de confort dans les appartements

- Des cuisines rénovées avec de nouveaux meubles sous-évier la mise aux normes de l'électricité et du gaz.
- Côté sanitaires : de nouveaux WC et salles de bain ainsi que le remplacement des colonnes d'arrivée et de chutes d'eau, des baignoires et des lavabos ou l'installation de douches.
- De nouvelles portes palières, un réglage des fenêtres, l'isolation des volets roulants et l'installation d'une ventilation mécanique apporteront encore des économies d'énergie.

Des travaux essentiels pour les économies d'énergie

- Isolation, étanchéité, ventilation... L'essentiel des travaux concerne l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.
- L'isolation extérieure des façades sera complétée par le remplacement des soupiraux et des gardes corps, tous les encadrements extérieurs de porte et de fenêtre conserveront leur style d'origine.
- Dans les parties communes, à commencer par les entrées totalement rénovées pour plus de sécurité, il sera également procédé à la mise en sécurité électrique, gaz et incendie.

Des extérieurs réaménagés pour plus de qualité de vie

- Grâce à la création de 42 places de parking supplémentaires, dont 4 pour les personnes à mobilité réduite, la rénovation des garages et de nouveaux stationnement pour les vélos.
- Mais aussi quelques réaménagements des espaces verts et piétons, de nouvelles plantations, la création d'une aire de jeux, de kiosques à poubelles de tri sélectif et l'amélioration de l'éclairage.

LINGOLSHEIM

Rénovation du foyer pour seniors Arpale

7 MOIS ET 900 000 EUROS DE TRAVAUX PERMETTRONT D'AMÉLIORER LARGEMENT LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES 60 LOGEMENTS QUI COMPOSENT CETTE RÉSIDENCE SENIORS.

Des travaux d'isolation en façade et la création d'une chaufferie sur le toit devraient apporter un gain de 60% d'efficacité énergétique à ce bâtiment construit dans les années 70. L'opération sera complétée d'une remise en peinture des façades du bâtiment et de la création de loggias, pour les locataires qui disposaient de balcons. Un aménagement qui permettra notamment d'agrandir la surface des T1. En complément, le gestionnaire de la résidence achèvera la rénovation par d'autres travaux d'aménagement au sein de la résidence.

Un toit à tout âge

CUS Habitat a dans son patrimoine plusieurs résidences services : maisons d'accueil spécialisées, foyers d'accueil médicalisé, foyers pour jeunes actifs... Les associations ou les communes qui gèrent ces logements sociaux pratiquent des loyers encadrés, leurs attributions sont soumises à conditions de ressources modestes et permettent de bénéficier des aides au logement. Pour continuer à répondre à des besoins spécifiques en logements et en équipements, de nouveaux programmes sont à l'étude à destination de la petite enfance, des étudiants, des seniors...

ASA Arnold

ROBERTSAU

Les premiers logements à énergie positive de CUS Habitat

CUS HABITAT PROJETTE LA CONSTRUCTION DE 30 LOGEMENTS, CHEMIN DU BEULENWOERTH À LA ROBERTSAU. PARTICULARITÉ DE CE PROGRAMME, LES DEUX BÂTIMENTS PRODUIRONT PLUS D'ÉNERGIE QU'ILS N'EN CONSOMMENT !

Thalès architecture

UNE BELLE RÉSIDENCE BIEN INTÉGRÉE DANS SON ENVIRONNEMENT

Les logements se répartissent en deux bâtiments, construits autour d'un bel espace vert piéton. Avec seulement 3 étages, ils s'intègrent parfaitement dans le quartier. Leur architecture contemporaine, avec bardage en lames de bois et larges balcons, terrasses et attiques permettra de profiter de belles vues dégagées. L'ensemble compte une majorité de logements T2 et T3, qui bénéficient systématiquement d'au moins deux façades orientées différemment, pour profiter de la lumière et du soleil.

UNE CONSTRUCTION QUI MISE SUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les travaux démarreront à l'été 2018, pour une livraison deux ans plus tard. Construits sur une parcelle également aménagée par un autre constructeur privé, les bâtiments partageront une chaufferie fonctionnant au biométhane* pour la production de chauffage et d'eau chaude. En complément : isolation extérieure, importantes surfaces en double vitrage, ventilation et excellente étanchéité à l'air permettront de limiter considérablement les consommations d'énergie et d'apporter un confort optimal.

Qui est-ce que L'EXIGENCE BEPOS ?

Après les bâtiments construits selon les normes BBC (basse consommation) et les bâtiments BEPAS (à énergie passive), l'avenir est aujourd'hui au BEPOS (à énergie positive). Avec ses objectifs de préservation de l'environnement et de recherche d'économies d'énergies consommées par le chauffage, la ventilation, la climatisation, l'éclairage et la production d'eau chaude sanitaire, le BEPOS réduit au minimum les émissions de gaz à effet de serre. Grâce à sa conception (isolation, production de chaleur écologique, panneaux photovoltaïques), ce type de bâtiment produit plus d'énergie que n'en consomment ses habitants. Pour des charges réduites à l'essentiel.

** Ce gaz vert, renouvelable et propre, sera produit à partir de la fermentation des boues de la station d'épuration de la Wantzenau.*

Des places zenpark dans des parkings CUS Habitat

POUR OPTIMISER SES PLACES DE PARKING OU BOX DE STATIONNEMENT NON LOUÉS ET DURABLEMENT DISPONIBLES, CUS HABITAT A SIGNÉ UN PARTENARIAT AVEC ZENPARK.

Ce nouveau service de parkings partagés propose aux automobilistes qui cherchent une place, de réserver en ligne des places disponibles dans des parkings de résidences ou de bureaux dans toutes les grandes villes de France. La réservation s'effectue sur une application mobile ou le site internet pour louer sa place à l'heure, pour la journée, la semaine ou le mois.

40 PLACES DE STATIONNEMENT SUR 3 SITES

- 20 places 10 rue de Marlenheim
- 10 places 14 rue de Bâle
- 10 places 8 rue de Benfeld

UNE SOLUTION TOUS SOURIRES

- Pour l'automobiliste qui sait directement où trouver une place au juste prix.
- Pour le propriétaire du parking qui génère des revenus supplémentaires.
- Pour la Ville concernée qui propose de nouvelles places de parking.

BON À SAVOIR POUR LES LOCATAIRES QUI SE GARENT DANS CES PARKINGS

- Les consignes d'accès au parking sont communiquées par SMS aux utilisateurs de Zenpark pour ne pas perturber votre tranquillité et la sûreté de votre parking.
- L'accès d'un client Zenpark est d'ailleurs contrôlé par un nouvel équipement électronique, installé dans le parking. Il ne modifie en rien vos habitudes et sert uniquement à vérifier les droits à stationner des clients Zenpark.
- Les tarifs d'abonnement mensuel proposés par Zenpark sont supérieurs à ceux pratiqués par CUS Habitat pour ses locataires et vous restez les abonnés prioritaires.

Petits conseils « départ en vacances »

Pour protéger votre logement en votre absence, **pensez à fermer votre porte à double tour,** car plus les cambrioleurs mettent de temps pour ouvrir la porte, plus il y a de chances qu'ils renoncent. Si vous habitez au rez-de-chaussée ou 1er étage, fermez également vos volets.

Si vous vous absentez pour quelques jours ou semaines cet été, **faites suivre votre courrier ou demandez à une personne de confiance de vider votre boîte aux lettres :** une boîte aux lettres qui déborde révèle une longue absence. N'indiquez jamais sur votre boîte aux lettres « En vacances ». Une information de ce genre ne profitera qu'à d'éventuels cambrioleurs.

L'eau, ça s'économise !

Chaque Français consomme en moyenne **150 litres d'eau par jour**. Un robinet qui fuit, ce sont 120 litres qui sont perdus en une journée et 600 litres dans le cas d'une chasse d'eau ! Alors pour faire baisser vos factures d'eau, adoptez ces gestes simples :

- Prendre des douches : une douche de 5 minutes consomme 45 litres d'eau contre 150 à 200 litres pour un bain.
- Fermer le robinet pendant le brossage des dents, le rasage, la vaisselle...
- Remplir toujours complètement le lave-linge et le lave-vaisselle avant de les mettre en route ou utiliser la touche "éco".
- Arroser vos plantes le soir pour réduire les pertes dues à l'évaporation de l'eau en journée.

ASSOCIATION
DES LOCATAIRES
INDÉPENDANTS
DE STRASBOURG

L'enquête de satisfaction 2017 réalisée en début d'année a livré ses résultats. Si Cus Habitat peut se prévaloir d'un niveau de satisfaction général convenable, cela n'est pas aussi florissant lorsque l'on entre dans les détails.
Locataires de Cus Habitat, vous êtes nombreux à estimer que des problèmes persistent au sein de vos logements.

• **Nettoyage des parties communes :** Cette prestation, réalisée par des sociétés mandatées par Cus Habitat vous semble insuffisante : trop peu ou pas du tout de solvants utilisés, nettoyage des sols avec des eaux sales et froides. Une multitude de dysfonctionnements qui ne vous permettent pas de retrouver, chaque semaine, des communs propres, à la hauteur des lourdes charges que vous payez.

• **Traitement de vos doléances :** Vous êtes encore plus nombreux à estimer que vos réclamations auprès des services de Cus Habitat ne sont pas prises en comptes et restent sans suite. Présence de moisissures, cage d'escaliers délabrées, portes d'entrée défectueuses, poubelles qui débordent... Autant de situations rencontrées et relatées par courriers, appels téléphoniques auprès de la plateforme, déplacements en agence de proximité mais qui ne vous semblent pas être résolues par Cus Habitat.
A cet égard, ALIS est comme vous : las d'attendre une réponse qui n'arrive pas. Comme vous également, ALIS est en droit de s'interroger sur ces états de fait ! En effet, il appartient à Cus Habitat de mettre tous les moyens en œuvre permettant le traitement, dans des délais raisonnables, des demandes qui lui sont adressées. Si vous rencontrez l'une de ces situations, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et enjoindre Cus Habitat à traiter votre dossier.

Vous souhaitant à toutes et à tous un bel été.

POUR NOUS CONTACTER
A.L.I.S Association des Locataires Indépendants de Strasbourg / Ensemble solidaires. - 173 route de Schirmeck - 67200 Strasbourg
Courriel : Alis.strasbourg@yahoo.fr

LA CNL
1 ÈRE ORGANISATION
DE DÉFENSE DES
LOCATAIRES

Un pouvoir d'achat des locataires à défendre

Le risque est grand avec le nouveau gouvernement de voir diminuer les aides au logement et mettre ainsi en danger le pouvoir d'achat de nombreux ménages locataires de Cus Habitat. Dans le même temps l'Eurométropole va mettre en place une Conférence Intercommunale du Logement afin de redéfinir et réglementer **la politique d'attribution des logements** de tous les bailleurs sociaux présents dans l'Eurométropole.
Ainsi nous verrons apparaître la **cotation**, c'est-à-dire des points accordés à chaque demandeur en fonction de sa situation, les nouvelles règles issues de la loi Egalité et Citoyenneté. Ainsi celui qui aura le plus de points sera prioritaire pour l'attribution du logement mais attention au **respect de la mixité sociale** seule garante d'un bon vivre ensemble. Un quart des demandeurs parmi les plus pauvres devront obtenir des propositions de logement hors des quartiers prioritaires de la ville, mais avec une grande difficulté, en particulier pour les constructions neuves, celle d'avoir **des loyers trop chers** et surtout si les aides au logement devaient diminuer. D'ici la fin de l'année Cus Habitat va également mettre en place une **Convention d'Utilité Sociale** et la CNL espère que cela ne sera pas l'occasion d'augmenter encore certains loyers mais bien une clarification de sa politique sociale de patrimoine afin que des travaux de réhabilitation et d'isolation puissent être menés sur les immeubles en attente.
Il serait souhaitable aussi que pour ces travaux les locataires aient réellement une **diminution de leurs charges de chauffage** sans devoir partager ces gains avec une 3ème ligne d'économie d'énergie qui vient se rajouter à la quittance.

POUR NOUS CONTACTER
Prenez contact avec la fédération des locataires
CNL du Bas-Rhin / Confédération Nationale du Logement
2 rue de la Brigade Alsace-Lorraine à Strasbourg
Tel. 03 88 37 91 11 • Courriel : contact@cnl67.fr • Internet : www.lacnl.com

CONSOMMATION
LOGEMENT ET CADRE
DE VIE CITOYENS AU
QUOTIDIEN

Mise en place de la cotation pour l'attribution des logements sociaux.

Ce dispositif facultatif testé actuellement dans plusieurs villes françaises permet le traitement plus objectif d'une demande de logement social. Fruit d'une concertation entre les acteurs du logement social, une expérimentation est lancée pour cet automne à Strasbourg. La cotation garantit une procédure de sélection plus transparente et égalitaire, dans la mesure où elle s'appuie sur une grille de critères, classée en deux grandes catégories : l'ancienneté et la priorité. Par ailleurs, afin de renforcer la transparence dans les processus d'attribution, la Loi « Égalité & citoyenneté » prévoit la communication par les bailleurs des conditions d'attribution des logements et les bilans des désignations effectuées.
La CLCV sera attentive au bon fonctionnement du dispositif.

Réhabilitation du parc social.

Si nous nous félicitons des nombreux projets de réhabilitations en cours chez Cus Habitat, les augmentations de loyers qui s'appliqueront aux locataires à l'issue de certaines rénovations nous semblent importantes.

Simplification du règlement intérieur de Cus Habitat.

Il est urgent d'établir un règlement intérieur de maison simplifié et compréhensible par les locataires. Le modèle actuel est désuet et difficilement applicable.

À noter : nous serons présents, comme tous les ans, au Forum des associations, qui se déroulera les 23 et 24 septembre au Parc de la Citadelle.
Venez nous rencontrer à cette occasion.

REJOIGNEZ-NOUS POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS !

Josiane Reibel
Élue des locataires au conseil d'Administration

POUR NOUS CONTACTER
CLCV UD67 - 16 rue de la Course - 67000 STRASBOURG
03.88.38.27.14 / mail : bas-rhin@clcv.org • Internet : www.clcv.org

UNION
DÉPARTEMENTALE
CSF DU BAS-RHIN

Enquête de satisfaction : CUS Habitat peut mieux faire...

Le 3 juillet dernier, CUS Habitat nous a présenté les résultats de son enquête de satisfaction réalisée début 2017 auprès d'un échantillon d'un peu plus de 7000 locataires. CUS Habitat est loin d'être un mauvais élève, puisque 78 % de locataires annoncent qu'ils sont globalement satisfaits. Mais quand on y regarde d'un peu plus près, les habitants de Hautepierre, du Neuhof et de la Meinau sont un peu moins enthousiastes. Ils déplorent notamment la qualité de vie dans leur quartier, la propreté des parties communes qui laisse à désirer ou encore des équipements (de parties communes et du logement) qui ne sont pas toujours en état de fonctionner. Nous espérons pour ces quartiers, que CUS Habitat déploiera des moyens pour remédier à ces dysfonctionnements et améliorer le cadre de vie de ses habitants.
Mais là où le bât blesse sur l'ensemble du patrimoine, c'est sur le traitement des demandes d'intervention technique et locative. Seules 43 % de ces demandes sont satisfaites suite à un premier contact. Ce chiffre laisse à désirer, quand on sait que CUS Habitat s'est doté d'une plateforme pour la gestion des réclamations dont l'objectif principal est le suivi et la traçabilité des demandes des locataires dans le but d'être plus réactif. Certes, de nombreux moyens sont à la disposition des locataires pour les demandes d'intervention (téléphone, site internet, courriel, visite au siège agence ou antenne). Mais la réactivité est encore à améliorer. Il faut notamment entendre l'urgence ressentie par le locataire lors de sa demande. Si des outils technologiques font avancer les choses, il est nécessaire que les équipes de CUS Habitat restent à l'écoute attentive des habitants. Nous demandons à CUS Habitat de « se surpasser » afin que les locataires puissent obtenir satisfaction dès la première intervention.

POUR NOUS CONTACTER
UD CSF 67 - 7, Rue des Grandes Arcades - 67000 STRASBOURG • 03.88.23.43.60
Courriel : hucv.csf67@orange.fr • www.la-csf.org

UN ÉTÉ COMPLÈTEMENT FOOT !

POUR LA 4E ANNÉE, CUS HABITAT, HABITATION MODERNE ET LE RACING CLUB DE STRASBOURG-ALSACE S'ASSOCIENT POUR PROPOSER AUX 6/13 ANS UNE GRANDE COMPÉTITION SPORTIVE AUTOUR DU FOOT. DURANT 2 MOIS, LES ÉQUIPES SE RENCONTRENT DANS 4 QUARTIERS ET 4 COMMUNES DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG POUR TENTER DE DÉCROCHER LEUR QUALIFICATION EN FINALE, AU STADE DE LA MEINAU, EN OUVERTURE D'UN MATCH OFFICIEL DE LIGUE 1 !

POUR S'INSCRIRE !

Vous découvrez l'été foot ? Votre fille ou votre fils aime le foot ? Elle, il sera disponible en juillet/août ? Inscrivez-vous en vous connectant sur les sites www.cushabitat.fr ou www.rcstrasbourgalsace.fr .

LES NOUVEAUTÉS 2017 DE L'ÉTÉ FOOT

- 2 mois d'événement : du 10 juillet au 30 août
- 4 quartiers : Cronenbourg, Koenigshoffen, l'Elsau et le Neuhof et 4 communes : Hoenheim, Schiltigheim, Ostwald et Fegersheim
- 640 jeunes

QU'EST-CE QU'ON GAGNE ?

Pour chaque joueur :
1 ballon collector + 1 T-shirt Eté Foot
+ 2 billets pour la finale au stade de la Meinau.

- A chaque match, un joueur se verra attribué un carton bleu pour son fair-play et sera récompensé pour son attitude positive sur le terrain.
- Les 2 équipes finalistes joueront un match sur la pelouse du stade de la Meinau en lever de rideau d'un match du Racing.
- les joueurs de l'équipe gagnante remportent un stage de foot d'une semaine à la Racing Academy.

Le 9 mai, les joueurs du Racing ont lancé l'été foot avec un jeune joueur, en présence des officiels. Comme chaque été, quelques joueurs viendront encourager et échanger quelques balles avec les jeunes.

Avec 3 fois plus de participants attendus, les objectifs de cette manifestation restent les mêmes : animer l'été des enfants, s'amuser et transmettre les valeurs du bien vivre ensemble et du respect de l'autre.

Planning des matches (14h à 18h)

01 Mercredi 12 juillet 2017 à ASS ELSAU	05 Mercredi 2 août 2017 à CS FEGERSHEIM
02 Lundi 24 juillet 2017 à JS KOENIGSHOFFEN	06 Lundi 14 août 2017 à SR HOENHEIM
03 Mercredi 26 juillet 2017 à SPORT-SCHILTIGHEIM	07 Mercredi 16 août 2017 à CS NEUHOF
04 Lundi 31 juillet 2017 à FC KRONENBOURG	08 Mercredi 23 août 2017 à FC OSTWALD

09 PHASE FINALE Mercredi 30 août 2017 au CENTRE DE FORMATION du RCSA