

À deux pas...

Le journal de CUS Habitat

AGRÉABLES FÊTES ET BONNE ANNÉE 2010!

N°4 - Hiver 2009

Plus de proximité,
plus d'écoute,
plus de réactivité

Rénover, moderniser, proposer un cadre de vie agréable, des logements confortables et des équipements performants ... les domaines d'intervention des services CUS Habitat sont multiples mais tous s'inscrivent dans une logique d'efficacité et de réactivité.

Page 2, découvrez l'évolution de leur organisation ...

L'éclairage:
des gestes simples
pour bien voir,
sans gaspillage

Dans ce numéro, une fiche pratique pour faire toute la lumière sur votre choix d'ampoules et vous aider à faire un choix éclairé. On y parle confort visuel bien sûr, mais aussi économies d'énergie et protection de l'environnement ...

AVEC CE NUMÉRO
VOTRE FICHE
PRATIQUE
"ÉCLAIRAGE"

Philippe Bies,
Président de CUS Habitat

SOMMAIRE

2 LE POINT SUR...
Proximité:
Une nouvelle organisation
pour mieux vous servir

NUMERICABLE:
Le service Numericable renégocié
à 4,22€ par mois

3 RÉALISATION:
La Musau: rénovation en profondeur
de 538 logements
ZOOM:
La concertation locative

4 EXPRESSION DIRECTE:
La CSF - La CNL
CLIN D'ŒIL:
CUS Habitat partenaire
de vos initiatives

VOS REPRÉSENTANTS
ONT LA PAROLE

EXPRESSION DIRECTE

La CSF: Accord collectif Numericable

"La CSF n'a pas de remarque particulière à formuler sur l'offre de chaînes et sur la tarification, néanmoins elle se félicite de l'opportunité pour les locataires équipés d'un ordinateur de pouvoir disposer gratuitement de l'internet. Elle regrette cependant que la nouvelle offre ne propose pas la téléphonie sortante illimitée via internet, aussi les familles devront conserver leur abonnement téléphonique actuel, à des coûts forts.

Association de défense des locataires, mais aussi des consommateurs, la CSF sera vigilante sur la qualité des services rendus par l'opérateur et sera à votre disposition pour toute question ou problème relatif à cette nouvelle offre."

Contactez-nous!

CSF du Bas-Rhin: 03 88 23 43 60
Josiane Reibel, Jean-Luc Kaneb,
administrateurs-locataires CSF

Une nouvelle adresse pour la Fédération des Locataires CNL 67

"La Fédération des Locataires CNL 67, connue par les plus anciens sous la dénomination «Mieterverband», a quitté les locaux de la Maison de la Famille pour installer son nouveau siège au 2, rue de la Brigade Alsace - Lorraine à l'angle de la place d'Austerlitz à Strasbourg.
Les numéros de téléphone 03 88 37 91 11 ou de fax 03 88 36 65 60 restent les

mêmes. Hertha, la secrétaire de la CNL, vous réservera le meilleur accueil et Brice, le juriste de la CNL, saura vous informer, répondre à vos questions et transmettre à vos représentants élus des locataires au CA de Cus Habitat."

Raymond Haefner, Suzanne Tazelmati,
administrateurs-locataires CNL

CLIN D'ŒIL

CUS Habitat partenaire de vos initiatives

CUS Habitat soutient l'animation de la vie de quartier et souhaite accompagner les groupes de locataires qui s'investissent pour lancer une dynamique locale de partage, de solidarité et de convivialité. Les festivités de fin d'année offrent de belles occasions de se réunir lors de sympathiques animations organisées par les habitants: spectacles de rue et marché de Noël au Neuhoof, spectacle-conté à HautePierre, musique et réveillon du Nouvel an au Port-du-Rhin et à HautePierre. La Montagne verte, l'Elsau et Cronembourg proposeront également des occasions de se distraire et de tisser des liens. Les associations constituées peuvent bénéficier d'un soutien financier pour leurs projets. Pour plus de détails sur les modalités de constitution d'un dossier, contactez le Secrétariat général de CUS Habitat (tel. 03 88 21 17 46, mail: secretariat.general@cushabitat.fr).

EDITO

Chers lecteurs,
chers locataires,

Au plus près du quotidien des locataires, notre organisation de proximité doit être efficace. De l'entretien technique à la relation avec la clientèle, le réseau de proximité de CUS Habitat avait besoin d'être revu. Après une période de diagnostic et de préparation, cette réorganisation va se mettre en œuvre dès le premier trimestre 2010. Avec trois objectifs: gestion rigoureuse, réactivité, qualité à coût maîtrisé. Elle s'appuie sur nos équipes de proximité regroupant 320 salariés, sur leur savoir-faire et une volonté partagée d'aller de l'avant. En cela, elle répond à l'exigence d'un service efficace implanté auprès des habitants. Au moment où toutes nos équipes prennent les dispositions nécessaires pour assurer la continuité du service durant la période des fêtes, je vous souhaite de passer une agréable fin d'année, et vous présente mes meilleurs vœux pour l'année 2010."

Philippe Bies,
Président de CUS Habitat

NUMÉROS UTILES

SIÈGE de CUS Habitat
03 88 21 17 00

agence centre
03 88 24 87 30

agence cronembourg
03 88 27 98 20

agence elsau
03 88 10 01 50

agence hautepierre
03 88 27 98 30

agence meinau
03 88 65 60 40

agence neudorf
03 88 31 96 60

agence neuhoof
03 88 65 60 10

centre d'appels ascenseur
N°Vert 0800 21 00 53

Numericable - service clients
39 90 puis composez le 2

CUS habitat
Faire ensemble l'habitat de demain

Office Public de l'Habitat
de la Communauté Urbaine
de Strasbourg

1, rue de Genève
CS 80250
67006 Strasbourg Cedex
www.cushabitat.fr

"À deux pas..." - Journal de CUS Habitat
Trimestriel - N°4 Hiver 2009
ISSN : 2105-1755

Directeur de la publication: Bernard Matter
Responsable d'édition: Service Communication CUS Habitat
(communication@cushabitat.fr - Tél. 03 88 21 18 30)

Conception: Atypiques
Rédaction: Pascale Purcell
Photos: Geneviève Engel
CUS Habitat



Imprimé sur du papier recyclé

CUS habitat



Nos services de proximité: réactifs et à l'écoute des locataires. (photo: G. Engel)

PROXIMITÉ: UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR MIEUX VOUS SERVIR

CUS Habitat a choisi de faire évoluer son organisation et son découpage territorial. L'objectif: gérer son patrimoine avec toujours plus de rigueur, donner plus de moyens aux équipes de terrain pour un service de proximité plus réactif, plus à l'écoute du locataire et donc plus efficace.

Une nouvelle gestion de la proximité

Le réseau de proximité verra son efficacité accrue après cette profonde réorganisation des services. Ainsi les deux activités-clés du service aux locataires seront restructurées pour être menées de façon distincte et complémentaire sous l'autorité de la nouvelle Direction des services décentralisés de CUS Habitat:

- L'activité technique d'entretien et de maintenance
- L'activité d'accueil et de suivi administratif et locatif.

Deux points-clés d'amélioration

Dans le domaine technique, chaque demande d'intervention sera enregistrée, analysée, orientée vers le service adapté, planifiée, exécutée et vérifiée.

Déchargés de la gestion technique, les responsables de clientèle pourront se recentrer sur les activités de suivi: incidents de paiement, troubles locatifs, mais aussi aide au parcours locatif et à la mobilité au sein du parc de logements de CUS Habitat.

Un découpage territorial plus homogène et plus efficace

Toujours dans un souci d'efficacité, CUS Habitat a redécoupé son parc immobilier en 4 zones homogènes:

- Secteur Sud: Meinau, Neuhof, Musau et Port-du-Rhin
- Secteur Centre: Centre et Neudorf
- Secteur Nord: HautePierre et Cronembourg
- Secteur Ouest et diffus: Elsau et intégralité du patrimoine diffus

Dans cette nouvelle organisation, les locataires garderont des interlocuteurs de proximité. Pour appliquer la politique de l'Office en matière de gestion locative, les 4 secteurs adopteront des procédures de fonctionnement strictement identiques. Tous les métiers de service, soit 320 collaborateurs, vont s'impliquer dans ce changement pour raccourcir les délais d'intervention et mieux répondre aux besoins des locataires.

Prochainement, des informations pratiques accompagneront sa mise en œuvre.

le point sur...

RÉALISATION

La Musau: rénovation en profondeur de 538 logements

2010 marquera le début des travaux du projet de rénovation de la Musau. La signature des accords, au mois d'août dernier, a été immédiatement suivie d'une phase de préparation avec attribution des marchés, résolution des problèmes techniques, planification des travaux et commandes des équipements.

Isolation et économies d'énergie

L'énergie la moins chère est celle qu'on ne consomme pas! C'est en vertu de ce principe que les 11 bâtiments de la Musau vont bénéficier d'une isolation extérieure. La qualité thermique ainsi assurée permettra de faire des économies en hiver et de profiter d'une plus grande fraîcheur en été.

Après travaux, la consommation d'énergie primaire des bâtiments devrait être ramenée à 63 Kwh par m² et par an; soit une performance énergétique très supérieure à la norme qui est de 120 Kwh/m²/an pour des bâtiments réhabilités!

Une énergie à la hauteur

Les nouvelles chaudières à gaz seront installées sur les toitures-terrasses entièrement remises à neuf, avec réfection de l'étanchéité. L'intégralité des équipements de chauffage, canalisations comprises, sera remplacée par un système hautes performances couplé à des panneaux solaires pour l'eau chaude sanitaire.

Salles de bain neuves et rénovations diverses

Les salles de bains seront entièrement rénovées: sols, carrelages, peintures et équipements sanitaires compris. Les travaux incluront également le remplacement des éviers de cuisines et des portes palières ainsi que d'autres travaux divers liés au maintien général des lieux et au respect des normes les plus récentes (tableaux électriques, etc.).

Résidentialisation

Les abords des bâtiments feront eux aussi l'objet de travaux de fond avec délimitation des espaces publics et privés, aménagement végétal et équipements nouveaux. Ceux-ci comprendront des interphones, une nouvelle entrée, la suppression des vide-ordures et la mise en place d'un système de tri des déchets à l'extérieur des bâtiments.



Pour la cité «Ampère» à Strasbourg-Musau, CUS Habitat vise la «Très haute performance énergétique». (photo: G. Engel)



Un logement-témoin présente les améliorations prévues. (photo: G. Engel)

ZOOM

La concertation locative

Toute opération de réhabilitation donne lieu à une concertation. Cette procédure permet d'être à l'écoute des locataires mais aussi d'encourager le dialogue et de débattre des différents aspects pratiques du chantier.

Les étapes de la concertation

La concertation locative commence par une réunion à laquelle tous les locataires concernés sont conviés. Les locataires sont vivement encouragés à y assister car on y aborde des thèmes comme l'impact des travaux sur le loyer et sur la maîtrise des charges, notamment en matière d'économies d'énergie.

CUS Habitat à l'écoute des locataires

Les remarques des locataires sont examinées et des travaux complémentaires sont éventuellement intégrés. On procède alors à la rédaction du projet d'accord locatif qui sera signé par les représentants des locataires. Il est ensuite soumis, par courrier, à l'ensemble des locataires concernés. A l'issue du délai légal de 2 mois, si la majorité l'approuve, l'accord est validé et les travaux peuvent démarrer. Dans le trimestre qui suit, une 2^{ème} réunion est l'occasion de mettre au point les aspects pratiques: présentation des entreprises, planning, déroulement des travaux, accès aux logements, etc.

Assurer le suivi

Le suivi de chantier fait partie intégrante de la concertation. Dans tous les cas, l'entreprise chargée de la direction des travaux met un référent à disposition pendant toute la durée du chantier. Cette personne assure une permanence et s'engage à répondre à toutes les questions des locataires.



Réunion avec les locataires, à la Musau. (photo: CUS Habitat)

NUMERICABLE

Le service Numericable renégocié à 4,22 € par mois

CUS Habitat et un certain nombre d'autres bailleurs viennent de signer avec l'opérateur Numericable un nouvel accord sur un service Triple Play* à 4,22€ par mois.

Ce service permettra de recevoir 34 chaînes de télévision, dont les 18 chaînes françaises et 6 chaînes allemandes de la TNT. Il permet aussi, en option, de capter 46 stations de radio. L'accès internet haut débit jusqu'à 2 Mb/s est compris ainsi que la téléphonie fixe pour numéros entrants et appels d'urgence uniquement. Un courrier adressé à nos locataires donne les détails sur les formalités à remplir et le matériel à retirer (décodeur numérique et modem).

*Service commercial proposant un ensemble de 3 services à ses abonnés: téléphonie fixe, accès internet et télévision.