

À deux poas...

Le magazine des locataires de CUS Habitat

N°13 – Printemps 2012



ZOOM sur...
Le baromètre de satisfaction des locataires

**AVEC CE NUMÉRO
VOTRE FICHE
PRATIQUE
ÇA POUSSE !**
Fleurs & plantations



CHANTIERS/RÉALISATIONS
Hautepierre :
Déconstruction
mode d'emploi



QUARTIERS
Le 1^{er} juin
c'est la Fête
des voisins !



Zoom sur...

Le baromètre de satisfaction des locataires Les résultats à la loupe

Cette enquête réalisée pour CUS Habitat fin 2011*, auprès de 3 900 d'entre vous, permet notamment les comparaisons avec la précédente « photographie » de 2009. Certains résultats nous interpellent et réclament une amélioration, d'autres nous confortent dans nos choix. Un regard sans complaisance sur nos points forts et nos faiblesses...

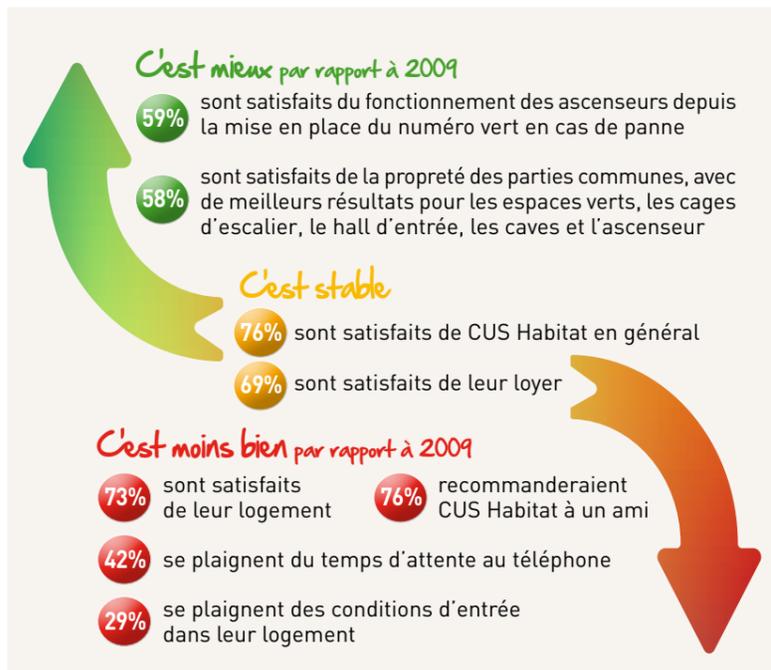
Pour améliorer la qualité du service rendu à leurs locataires, les bailleurs sociaux se sont engagés à vous interroger, tous les 3 ans, pour mesurer l'évolution de votre satisfaction.

Nous n'aborderons pas dans ce magazine les résultats purement techniques ou ceux qui relèvent plus globalement de votre vie dans les quartiers, mais bien ceux qui traduisent vos préoccupations de locataire d'un logement CUS Habitat.

Nous avons relevé 5 grandes priorités pour lesquelles nous avons d'ores et déjà programmé des actions à court et moyen terme pour atteindre l'objectif partagé par tous les collaborateurs de CUS Habitat : vous satisfaire !

* Enquête réalisée par Aviso sur la méthode des quotas auprès de 3 900 locataires, du 24 octobre au 3 novembre 2011.

Résultats détaillés sur
www.cushabitat.fr



Nos priorités Améliorer nos relations !



Le constat

La qualité de notre accueil téléphonique s'est dégradée depuis 2009.

Vous êtes 42% à trouver le temps d'attente trop long et 32% à ne pas être satisfaits du traitement de votre demande.

L'action

CUS Habitat va améliorer les réponses de son centre d'appels techniques (03 88 60 83 83) par la mise en place d'une équipe de conseillers entièrement dédiés à ces appels.

Les bénéfices attendus : la prise en compte plus rapide et plus efficace de vos appels, des réponses techniques fiables et un meilleur suivi de la prise en charge de vos réclamations.



Expliquer le rôle des gardiens



Le constat

La notoriété et la satisfaction vis-à-vis des gardiens sont en baisse. Vous êtes seulement 40% à connaître votre gardien (contre 46% en 2009) et cela s'accompagne d'une baisse de satisfaction de 84 à 78%.

L'explication

En réorganisant sa gestion de proximité, CUS Habitat a redéfini le rôle de sa soixantaine de gardiens.

Ils gèrent aujourd'hui la surveillance technique du patrimoine de leur secteur ainsi que les premières interventions de maintenance. Ils dépendent désormais d'un service spécialisé de CUS Habitat et non plus de chaque agence.

C'est sans doute ce qui explique votre sentiment d'une relation moins personnalisée. Pour une meilleure compréhension de leur rôle, nous vous présenterons leurs missions quotidiennes dans un prochain magazine.

ÉDITO

Chers lecteurs, chers locataires,

Merci aux 3900 locataires qui ont bien voulu répondre aux questions de l'enquête de satisfaction réalisée il y a quelques mois, à la demande de CUS Habitat.

Que nous apprend cette enquête, trois ans après celle réalisée, pour la première fois, fin 2009 ?

D'abord que les efforts entrepris depuis lors ont amélioré le fonctionnement des ascenseurs, la propreté et la qualité des parties communes, et aussi que les charges locatives sont mieux maîtrisées.

Certes, la satisfaction de nos locataires varie selon les secteurs (et montre l'intérêt des réhabilitations), mais 76 % d'entre vous restent satisfaits de CUS Habitat dans l'ensemble. C'est un chiffre stable, mais inférieur à la moyenne des locataires Hlm en Alsace (82,4 %).

En fait, vos attentes restent fortes, en particulier sur l'accueil téléphonique, la fonction des gardiens d'immeubles qui semble mal connue, le soin apporté aux parties communes, et enfin les conditions d'entrée dans le logement.

Les équipes de CUS Habitat ont élaboré un plan d'action, sur ces points en priorité. Il est prêt à être mis en œuvre sous le contrôle du Conseil d'administration.

Au-delà de ces éléments statistiques, je souhaite, plus que jamais, que la qualité soit désormais la priorité au service des locataires.

Philippe BIES
Président de CUS Habitat

témoignage...

Marie-Hélène, assistante maternelle

Elle habite la cité Rotterdam depuis son enfance. Elle est locataire d'appartements CUS Habitat depuis 1978.

« Je suis tout à fait satisfaite de mon 3 pièces, de son loyer et de ses charges, mais j'ai quelques soucis avec l'état de mes sols et de mes plafonds (brûlures de cigarette et fissures antérieurs à son arrivée). Ils n'ont pas été rénovés à mon entrée dans les lieux en 1998 malgré mes demandes écrites et, aujourd'hui, mes ressources et ma santé ne me permettent pas d'assumer seule ces travaux. Je regrette aussi que l'entretien des parties communes ne soit pas confié à une société car tout le monde n'y participe pas de façon régulière et le moindre manque de propreté est mal vu dans mon activité professionnelle. D'ailleurs, je rêve d'aires de jeux extérieures différenciées selon les âges pour que petits et grands puissent s'amuser en toute sécurité ! »



Soigner l'équipement des parties communes

Le constat

Vous êtes majoritairement satisfaits des boîtes aux lettres, de l'éclairage, des interphones ou digicodes de votre immeuble, mais près de 40% à critiquer la qualité des revêtements de sols, l'absence de systèmes d'accès sécurisés ou le fonctionnement des ascenseurs.

Les solutions

Dans les immeubles neufs ou rénovés, vous êtes satisfaits du fonctionnement des parties communes et les travaux de mise en conformité des ascenseurs ont permis une hausse de 5 points de satisfaction. Notre priorité sera désormais d'améliorer les équipements, là où il n'y a pas eu de réhabilitation significative ces dernières années et aussi dans les grands ensembles. Pour y parvenir, CUS Habitat prendra comme référence les équipements qui ont démontré leur qualité et leur fiabilité dans les réhabilitations récentes.

C'est en cours... Mieux vous accueillir dans votre logement

Le constat

29% des nouveaux* locataires sont insatisfaits des conditions d'entrée dans leur appartement, soit une dégradation de 5 points par rapport à 2009.

Ce sont la qualité des informations transmises à ce moment-clé de notre relation, la propreté du logement et les travaux préalables à la remise des clés qui sont pointés du doigt.



Les actions :

La remise en état des logements au moment où ils se libèrent a récemment été réorganisée, sans que des résultats puissent déjà se mesurer dans cette enquête. Chargés de clientèle et chargés de travaux ont été rendus particulièrement attentifs à la nécessité de vous donner les clés d'un logement conforme à vos attentes. Pour cela, la précision des états des lieux de sortie et d'entrée est à la base de bonnes relations entre nous et la condition d'une maintenance optimale de notre patrimoine.

*nouveau = locataire du logement depuis moins de 3 ans.

« témoignage... »

Léa

habite avec ses deux enfants, un 4 pièce place Buchner, depuis 3 ans.

« Je pensais avoir eu de très bonnes explications sur le fonctionnement de CUS Habitat au moment de mon entrée dans l'appartement, mais j'ai été désagréablement surprise que la remise en état des peintures m'incombe totalement.

Aujourd'hui, après de lourds travaux de rénovation de l'immeuble – isolation extérieure, porte et fenêtres, interphone – le confort s'est amélioré et je pense que les charges vont baisser, ce qui est positif. Mais, sur certaines questions comme la future implantation des locaux poubelles ou une réponse pour la rénovation de mes plafonds en très mauvais état, j'ai l'impression que mes réclamations ou mes demandes ne sont pas toujours entendues ou prises en compte. »



C'est fait ! La propreté des parties communes s'améliore !

Le constat

Cet objectif avait été défini comme prioritaire suite à l'enquête de satisfaction de 2009. Preuve que ce diagnostic nous permet d'améliorer sans cesse nos services au plus près de vos attentes. Avec 58% de locataires satisfaits (+4,5%), la tendance est nette. Elle résulte d'un contrôle plus strict des prestations de nettoyage (sans incidence sur le coût de vos charges).

Et après ?

Il est encore possible d'améliorer ce résultat. D'abord parce qu'il y a un lien évident entre les rénovations des parties communes et un plus grand respect de leur propreté ; ensuite parce que nous multiplierons les occasions de sensibiliser les locataires au respect de la propreté des parties communes (local poubelles, caves, parking, hall d'entrée, ascenseur).



Des enquêtes qui nous aident à vous satisfaire !

Pour Frédéric Girard, pilote de cette enquête pour CUS Habitat :

« Cette démarche n'a pas pour but de se faire plaisir mais d'identifier nos points faibles et nos axes de progrès. Ces résultats ont été présentés fin 2011 au Conseil d'Administration. Fin mars, les directions techniques présenteront un plan d'actions et des priorités pour renforcer la satisfaction de nos 54 000 locataires, quel que soit leur quartier de résidence. »

Ce diagnostic sera complété par des enquêtes plus détaillées sur certains thèmes. La société Aviso pourrait vous sonder par téléphone en avril si vous êtes entrés dans un logement neuf après 2010, si vous avez l'expérience d'une réhabilitation ou d'un relogement.

Merci d'avance pour votre accueil !

Des bailleurs à l'écoute de leurs locataires



95% des bailleurs sociaux français se sont prêtés en 2010/2011 à l'enquête de satisfaction de leurs locataires. Pour l'Areal, association régionale des organismes Hlm d'Alsace :

« Ce résultat traduit l'écoute de plus en plus importante des locataires dans la culture Hlm et la mobilisation de toute la profession ».

En Alsace, où les organismes choisissent de mener ces enquêtes individuellement ou de les réaliser dans le cadre d'une enquête globale confiée à l'Areal, les initiatives collectives pour améliorer le service rendu aux locataires sont de plus en plus nombreuses : la mise en place d'un fichier unique des demandes de logements sociaux, une étude sur la performance énergétique du parc social alsacien ou l'accord négocié avec Numéricable pour un accès à 30 chaînes de télé et à l'internet haut débit pour 4,27 € par mois...

« témoignage... »

Maria et Henri-Pierre

Ils habitent avec leurs deux jeunes enfants, un 4 pièces rue du Guirbaden à Bischheim, depuis 2007.

« J'apprécie beaucoup mon appartement et sa situation, mais le problème majeur dans ces immeubles, c'est les courants d'air et le manque d'isolation ! D'ailleurs, si le loyer nous convient, je regrette d'avoir chaque année un rappel de charges que je trouve peu compréhensible. Du côté des services aux locataires, j'apprécie d'avoir des numéros d'urgence et une agence dans le quartier et je suis satisfaite de l'entretien des parties communes, intérieures et extérieures, même depuis quelques années, je constate un grand manque de respect de certains locataires à maintenir cette propreté. »



Hautepierre Déconstruction mode d'emploi



Des élèves du collège Truffaut ont pu découvrir toutes les étapes qui mèneront à la démolition des 23 logements du 21 boulevard Ronsard.

Ce matin de février, dans les locaux du service de rénovation urbaine du quartier de Hautepierre (PRU), ils sont une vingtaine de jeunes du collège Truffaut, accompagnés par leur professeur d'architecture. Au programme : la découverte d'un chantier de démolition, de ses métiers et de sa sécurité.

C'est Charles Hornecker de CUS Habitat et Damien Jerez de Lingenheld Démolition qui se sont chargés d'expliquer aux collégiens du quartier les étapes de désamiantage, de démolition, de recyclage et de terrassement qui se succéderont jusqu'à la démolition complète de l'immeuble situé 21 boulevard Ronsard, maille Catherine. CUS Habitat livrera ensuite un terrain net qui permettra l'aménagement d'une place et d'une nouvelle voirie devant l'école maternelle. La projection d'une animation en 3D a d'ailleurs permis aux élèves de saisir toute la précision et la technicité de ces travaux, ainsi que les multiples questions de sécurité que pose un tel chantier.

**Ferraille, gravats, bois, cartons...
Aujourd'hui, 95% d'un bâtiment
déconstruit se recycle !**

Recomposer l'espace

Florence Graff-Vallat du PRU Hautepierre a ensuite répondu à toutes les questions de la petite assemblée sur les futurs aménagements du quartier. « Nous saisissons toutes les occasions de rencontrer les habitants et de les informer sur les projets du Plan de Renouvellement Urbain. Avec cette classe de jeunes du quartier, inscrits dans une option architecture, nous avons l'opportunité de rencontrer les jeunes et de les sensibiliser aux dangers d'un chantier en cours. » Les échanges qui ont suivi ont d'ailleurs permis de mesurer à quel point ce qui touche à leur environnement quotidien est source d'intérêt et d'une certaine impatience.

Quartier Schluthfeld 35 nouveaux logements & des commerces BBC

Entre le Parc de l'Etoile et la place du Schluthfeld, cette nouvelle réalisation, qui sera inaugurée fin mars, signe la première opération aux normes BBC* lancée par CUS Habitat en faveur de la maîtrise de ses consommations d'énergie.

Avec ces 35 nouveaux logements, du 2 au 5 pièces, parfaitement desservis par le tram, les pistes cyclables et l'autoroute, CUS Habitat accroît son parc de logements sociaux à proximité immédiate du centre ville. Pour parvenir à la maîtrise des consommations d'énergie et des charges locatives, les choix de construction les plus efficaces ont été privilégiés : pompe à chaleur géothermique, isolation extérieure, eau chaude solaire, ventilation simple flux, toiture végétalisée... Les locataires, qui ont emménagé en décembre 2011, sont particulièrement séduits par l'architecture de la construction, la qualité de son isolation phonique, le chauffage au sol et l'espace réservé à des salles de bain qui sont accessibles aux fauteuils roulants. 4 logements sont d'ailleurs adaptés et occupés par des personnes à mobilité réduite.



Le nouvel immeuble s'intègre parfaitement au quartier et l'ouverture prochaine en rez-de-chaussée d'une laverie-boutique de services et d'une société d'événementiel devrait en faire très vite un lieu de vie.

*Le Label Bâtiment Basse Consommation prévoit une consommation de 65kWh/m2/an dont 15 pour le chauffage.



Le 1^{er} juin c'est la Fête des voisins !

Une grande table au pied de l'immeuble, un buffet de spécialités qui donne toute ses saveurs à la diversité des quartiers, des rires et des jeux d'enfants, des anecdotes sur la vie du quartier, des rencontres qui se nouent, des points communs qui se découvrent... une fête des voisins c'est tout ça à la fois !

CUS Habitat est partenaire de cette opération sous le nom « d'immeubles en fête » depuis ses origines. Pour cette 13^{ème} édition, nous vous apporterons volontiers un soutien logistique, en sollicitant les associations et les commerces de proximité ou en vous fournissant le kit de communication qui vous aidera à motiver un maximum de participants.

L'an passé, plus de 20 fêtes d'envergure avaient été organisées sur la CUS avec le concours de votre bailleur. Record à battre en 2012 !



Toute la simplicité et la convivialité de rencontres au pied des immeubles, de barbecues, d'apéritifs...

Bon à savoir

Pour proposer une manifestation dans votre quartier ou pour tous renseignements sur cette animation, contactez votre agence CUS Habitat ou votre antenne de proximité. Des invitations et des affiches vous aideront à mobiliser vos voisins. Connectez-vous à www.immeublesenfete.com/ pour des conseils pour réussir votre fête.



Fiche pratique : ça pousse !

Pas besoin de beaucoup d'espace ou de gros moyens pour planter quelques fleurs ou récolter ses tomates cerises sur son balcon ! Votre nouvelle fiche pratique a rassemblé pour vous quelques conseils de jardiniers, à tester dès ce printemps.

Une fiche à potasser pour :

- savoir ce qui poussera le mieux dans vos jardinières ou vos plates-bandes,
- décider quelles espèces planter à l'ombre ou en plein soleil,
- découvrir les trucs et astuces des jardiniers en matière d'arrosage et de soins,
- un calendrier très utile pour ne pas rater les rendez-vous avec vos plantations.



Vos numéros pratiques

SIÈGE de CUS Habitat
03 88 21 17 00

• Secteur Nord
Agence Hautepierre
03 88 27 98 30
Antenne Cronenbourg
03 88 27 98 20

• Secteur Ouest et diffus
Agence Elsau
03 88 10 01 50
Antenne Elsau
03 88 10 01 50

• Secteur Centre
Agence Centre
03 88 24 87 30
Antenne Neudorf
03 88 31 96 60

• Secteur Sud
Agence Neuhof
03 88 65 60 10
Antenne Meinau
03 88 65 60 40

Ascenseur – Centre d'appels
N°Vert 0800 21 00 53

Numericable – service clients
39 90 puis composez le 2

Tous problèmes techniques dans votre appartement ou dans les parties communes :
03 88 60 83 83



VOUS AVEZ LA PAROLE

La CNL

Vous avez dit satisfaction ?



À entendre les locataires se plaindre auprès de nos associations et amicales, la satisfaction n'est pas aussi positive que le laisse sous-entendre l'enquête de satisfaction réalisée par Cus Habitat. Le service rendu pour les réparations locatives ne s'améliore toujours pas et les délais de réactivité sont encore trop longs. Dans les communs, une ampoule grillée, une fenêtre cassée ou qui ferme mal, des portes d'entrées qui ne ferment plus mettent des semaines voire des mois à être réparées.

Des poubelles débordantes, ouvertes et improprement lavées sont le lot quotidien de nombreux quartiers. Il n'est pas normal non plus qu'on veuille faire payer à plein tarif le remplacement d'un lavabo, d'une baignoire, d'un WC ou d'un évier manifestement vétustes aux locataires qui en ont pris soin pendant plus de vingt ans. Oui, une grille de vétusté pour tous ces équipements répondrait à une demande légitime et juste aux locataires occupants présents depuis de longues années.

Suzanne Tazelmati - Raymond Haeffner
Administrateurs élus représentants des locataires CNL

Pour tous renseignements :

Prenez contact avec la fédération des locataires CNL du Bas-Rhin, 2 rue de la Brigade Alsace-Lorraine à Strasbourg
Tel. 03 88 37 91 11 - Courriel : contact@cnl67.fr

La CSF

Les Conseils de Concertation Locative...?

Depuis 2002, les bailleurs mettent en place, en concertation avec les associations de locataires, ces Conseils. Au sein du Conseil siègent trois membres titulaires, trois membres suppléants et deux membres de droit, vos deux administrateurs CSF.

La mission des CCL ?

Les membres proposent au débat des thèmes d'ordre général touchant le quotidien des locataires pour résolution.

Exemples: Les loyers, les charges, les réparations, le nettoyage, les états des lieux, l'insécurité, les travaux de réhabilitation-rénovation, les accords collectifs, le tri sélectif, les panneaux solaires...

Et les Conseils de Concertation Décentralisés ?

Ces Conseils ont pour vocation de traiter les problèmes en réelle proximité de terrain, permettant une meilleure réactivité, tenant compte des territoires du patrimoine :

Sud : Neuhof-Meinau-Musau-Port du Rhin,

Centre : Neudorf-Centre-Esplanade-Gare, **Nord** : HautePierre-Cronembourg et **Ouest** : Elsau et diffus.

Ca sert à quoi ?

À faire remonter vos questions vers le bailleur pour améliorer votre habitat...!

Vous voulez participer ?

Venez à nos permanences ! Demandez-nous d'organiser une permanence dans votre quartier, votre immeuble !

Josiane REIBEL & Michel FRIEDRICH, élus des locataires

CSF & APFS Ensemble pour construire l'avenir au service des familles
7 Rue des Grandes Arcades (Passage de la Pomme de pin) à Strasbourg
Tél. 03.88.23.43.60 / Fax : 03.88.23.43.64



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... » – Magazine de CUS Habitat
Trimestriel – N°13 – PRINTEMPS 2012
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)

Rédaction : Corinne Maix

Photos : Geneviève Engel, Marc Dossmann/PhotoExpression,
CUS Habitat, Shutterstock.

Conception : Atypiques

