

RAPPORT ANNUEL

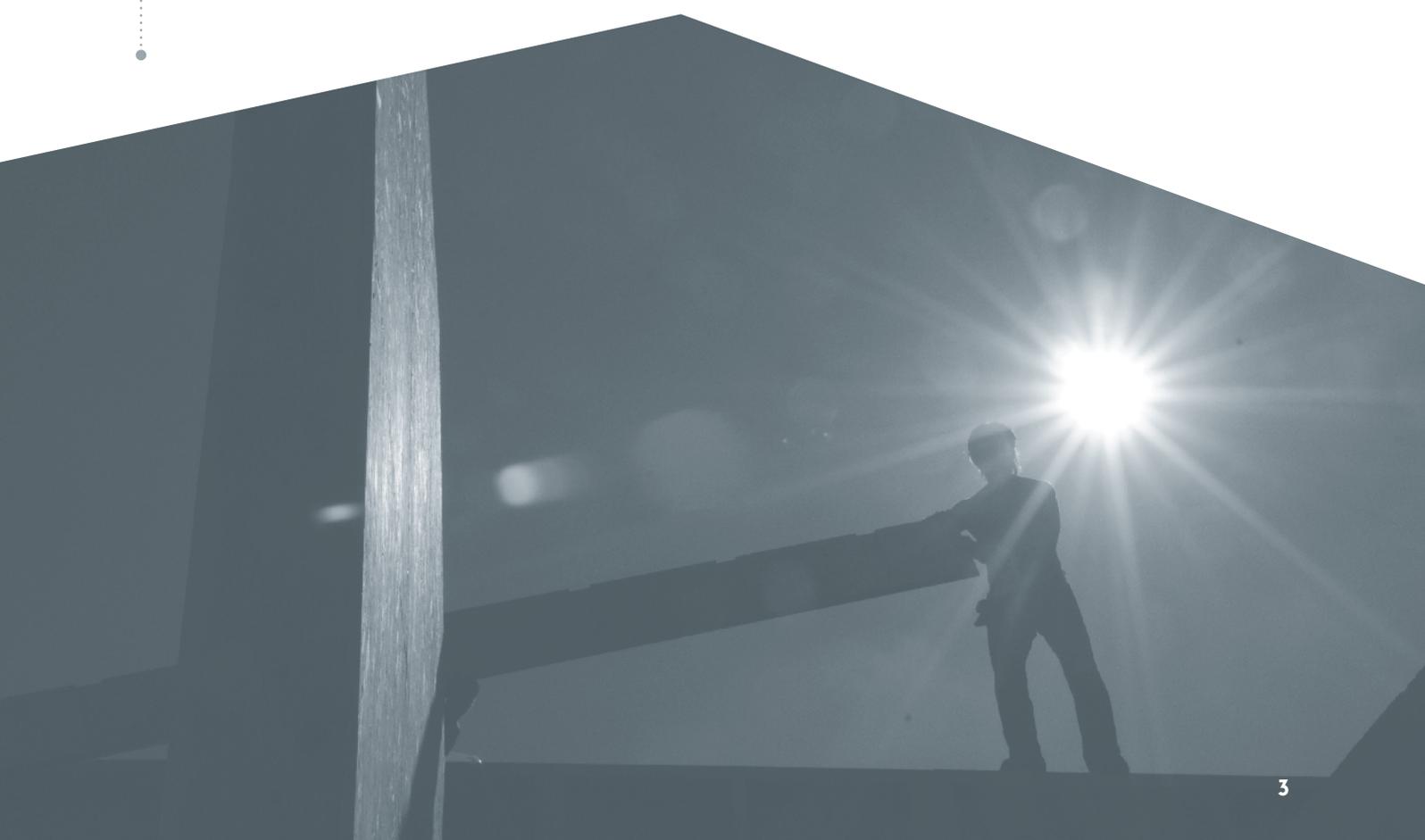
2014



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

SOMMAIRE

Mots de...	4
CUS Habitat, premier bailleur de l'agglomération strasbourgeoise.....	6
2014, en images	10
Des expertises au service de l'habitat local.....	12
Etudier, concevoir	14
Réaliser	20
Loger	30
Entretenir	36
Temps fort 2014 : l'enquête de satisfaction des locataires.....	40
S'investir	42
S'engager	46
Financer	52





Philippe Bies, Président de CUS Habitat Député du Bas-Rhin

EN 2014, QUEL EST L'ÉVÉNEMENT MARQUANT POUR CUS HABITAT ?

« C'est indéniablement la sortie du plan de consolidation. CUS Habitat a désormais une situation financière stable qui lui permet de faire face à ses engagements en matière de rénovation urbaine, de réhabilitation de son patrimoine et de poursuite de son développement par la construction de logements neufs en première et deuxième couronne de l'agglomération strasbourgeoise. Les efforts demandés à tous et mis en œuvre pour atteindre cet objectif ont porté leurs fruits. »

QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE L'ANNÉE PASSÉE ?

« D'un point de vue opérationnel, 2014 signe la fin des premières opérations de rénovation urbaine. Les projets sont devenus réalités et les changements sont désormais visibles et appréciés par les habitants dans les quartiers.

En matière d'investissements, avec un budget en hausse par rapport à 2013, CUS Habitat traduit sa volonté d'être un acteur essentiel de l'habitat de l'Eurométropole strasbourgeoise, que ce soit en accentuant sa présence dans des communes de deuxième couronne, mais aussi en réalisant son plan stratégique patrimonial, qui mènera à la réhabilitation d'ici 2025 de l'ensemble du patrimoine.

Enfin, un bilan personnel, car l'année 2014 m'a permis de renouveler mon mandat à la présidence de l'Office, mandat auquel je suis très attaché. »

QUELLES AMBITIONS PORTEZ-VOUS POUR CUS HABITAT POUR LES ANNÉES À VENIR ?

Nous avons un rôle important à jouer dans l'attractivité de l'Eurométropole, qui s'est fixé l'objectif ambitieux d'atteindre 50 000 habitants de plus d'ici 2030. Il est prouvé que le logement est un facteur essentiel de l'attractivité d'un territoire et CUS Habitat compte bien poursuivre sa politique volontariste de développement du logement social pour répondre à cet enjeu. Nous nous devons d'être exemplaire en matière de transition énergétique, de confort du logement et de qualité de services mais aussi dans l'image que l'on donne en tant qu'acteur majeur du logement social.

Dans le même temps, nous devons sans cesse anticiper les changements. Nous adapter par exemple au changement de modèle économique du logement social et à la baisse annoncée des aides. Pour y faire face, nous poursuivons la diversification amorcée de nos activités comme avec la création de la SCI Strasbourg Eurométropole Accession. Des réformes structurelles ont déjà été menées dans ce sens et nous continuons de parfaire notre organisation pour être encore plus compétitif. C'est une obligation si l'on veut rester les premiers !

Nous avons aujourd'hui retrouvé les marges de manœuvre suffisantes pour accéder à ces ambitions qui marquent le début d'une nouvelle ère. »



Bernard Matter, Directeur général de CUS Habitat

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'EXERCICE 2014 ?

L'année 2014 est une année charnière à plus d'un titre. Elle marque tout d'abord la fin d'un cycle, démarré en 2008 avec le plan de consolidation, qui s'achève cette année avec une situation financière redressée.

2014 est également une année de transition entre deux Programmes de Renouvellement Urbain, avec l'achèvement des dernières démolitions, la poursuite de notre développement hors des quartiers traditionnels comme sur l'axe Strasbourg/Kehl ainsi que l'annonce du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain.

2014 signe enfin le lancement d'une nouvelle feuille de route pour CUS Habitat, avec la définition du plan d'investissement 2025, qui va nous permettre de consacrer près d'un milliard d'euros à la rénovation de notre patrimoine et à la construction de 250 logements en moyenne par an.

QUELS ENJEUX SE DESSINENT POUR LES ANNÉES À VENIR ET QUELS SONT LES ATOUTS DE CUS HABITAT POUR Y RÉPONDRE ?

La réglementation amiante modifie profondément nos modes opératoires pour les opérations de démolition, de rénovation et d'entretien, et impacte lourdement le coût de nos interventions. C'est une nouvelle donne avec laquelle il faut composer, d'autant que la rénovation thermique de notre patrimoine et le NPNRU sont des priorités essentielles, suivies de près par le développement des constructions neuves pour stabiliser notre patrimoine.

Pour assumer financièrement ces enjeux, nous pouvons compter sur une santé budgétaire retrouvée. Pour les gérer techniquement, nous avons expérimenté toute cette année la performance de nos nouveaux outils de travail, que sont l'atelier et le siège. Ces atouts nous permettent de préparer sereinement l'avenir tout en poursuivant nos efforts pour augmenter la satisfaction de nos locataires.

QUELLES AMBITIONS AVEZ-VOUS ENVIE D'AFFICHER POUR LA PÉRIODE À VENIR ?

Une ambition partenariale, tout d'abord, avec l'envie de travailler encore plus avec Habitation moderne, pour faire plus et plus vite, grâce à la force de frappe et au positionnement que nous donne le Pôle de l'habitat social. Cette synergie pourrait nous permettre, à l'avenir, d'acquérir notamment de vraies réserves foncières communes pour redevenir acteur de notre développement.

Une ambition humaine, ensuite, un changement de culture. Chacun doit se sentir concerné par l'amélioration de la satisfaction de nos locataires, que nous devons considérer comme de véritables clients. La qualité du service rendu repose à la fois sur un travail quotidien et sur une amélioration continue de nos méthodes de travail. C'est une question d'avenir dans un secteur de plus en plus concurrentiel.

Ces dernières années, nous avons beaucoup investi pour notre patrimoine, il nous faut maintenant gérer son suivi, faire respecter les règlements de maison et améliorer nos interventions de proximité... La fierté d'appartenir à CUS Habitat doit nous permettre d'être pleinement acteur de cette nouvelle ère, et je sais pouvoir faire confiance aux hommes et aux femmes de CUS Habitat pour prendre conscience qu'ils ont l'avenir de leur entreprise entre leurs mains.

CUS HABITAT, PREMIER BAILLEUR DE L'AGGLOMÉRATION STRASBOURGEOISE

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION COMPOSÉ DE 24 MEMBRES

LES ÉLUS DU COLLÈGE « COLLECTIVITÉ DE RATTACHEMENT » (EUROMÉTROPOLE)

Monsieur Philippe BIES
Monsieur Mathieu CAHN
Madame Catherine GRAEF-ECKERT
Monsieur Jean-Emmanuel ROBERT
Monsieur Abdelkarim RAMDANE
Monsieur Syamak AGHA BABAEI

LES ÉLUS DU COLLÈGE « PERSONNALITÉS QUALIFIÉES » (EUROMÉTROPOLE)

Monsieur Jean-Bernard DAMBIER
Monsieur Serge MOUNDOUNGA-NTSIGOU
Madame Muriel KLINGLER
Monsieur Claude RATZMANN
Monsieur Antoine BREINING

LES ÉLUS LOCAUX DU RESSORT DE L'OFFICE

Madame Martine JUNG
Monsieur Luc GILLMANN

LES REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS

Madame Corine BARTIER

REPRÉSENTANT DE L'UDAF

Monsieur Alphonse PIERRE

REPRÉSENTANT DE LA CAF

Monsieur Jacques BUISSON

REPRÉSENTANT « COLLECTEUR 1% LOGEMENT »

Monsieur Marc SCHAEFFER

LES ÉLUS REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Madame Josiane REIBEL
Monsieur Hmida BOUTGHATA
Monsieur Raymond HAEFFNER
Monsieur Michel FRIEDRICH

LES REPRÉSENTANTS DES SYNDICATS

Monsieur Rémy OSSWALD (CFDT)
Monsieur Marcel WOLFF (CGT)

REPRÉSENTANT DU PERSONNEL

Monsieur Frédéric GIRARD

4 NOUVEAUX REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

En décembre 2014, quatre représentants des locataires ont été élus pour 4 ans.

ELECTEURS INSCRITS	18 277
NOMBRE DE VOTANTS	3 728
TAUX DE PARTICIPATION	20,40 %

Une participation aux élections en **hausse de 2%** par rapport à 2010, à rapprocher des 2% de votants (368 personnes) qui ont exprimé leurs votes par internet pour la première fois.

LES ÉLUS

- **Madame Josiane REIBEL**
de l'Association Consommation Logement
et Cadre de Vie

31,7 % des voix

- **Monsieur Raymond HAEFFNER**
de la Confédération Nationale du Logement 67

26,5 % des voix

- **Monsieur Hmida BOUTGHATA**
de l'Association des Locataires Indépendants
de Strasbourg

22,2 % des voix

- **Monsieur Michel FRIEDRICH**
de la Confédération Syndicale des Familles

19,7 % des voix



De gauche à droite: Josiane REIBEL (CLCV), Raymond Haeffner (CNL), Michel FRIEDRICH (CSF), Hmida BOUTGHATA (ALIS).

Ces porte-parole participent au dialogue organisé entre CUS Habitat et les locataires et à toutes les décisions importantes pour la gestion des logements: le vote du budget, la validation des nouveaux programmes de constructions ou réhabilitations ou la fixation des loyers... Ils siègent également à la Commission d'Attribution des Logements, des finances, des loyers et charges...



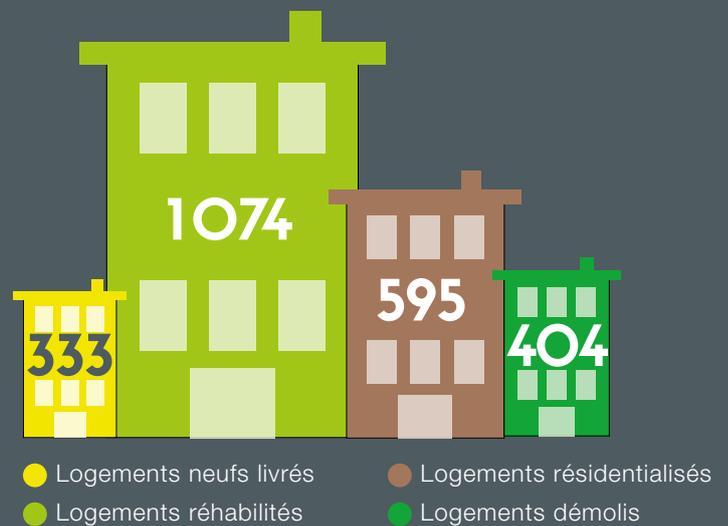


4 agences
de proximité
4 antennes



6967 demandes
de logements examinées

1 591 baux
signés en 2014 (+11%)

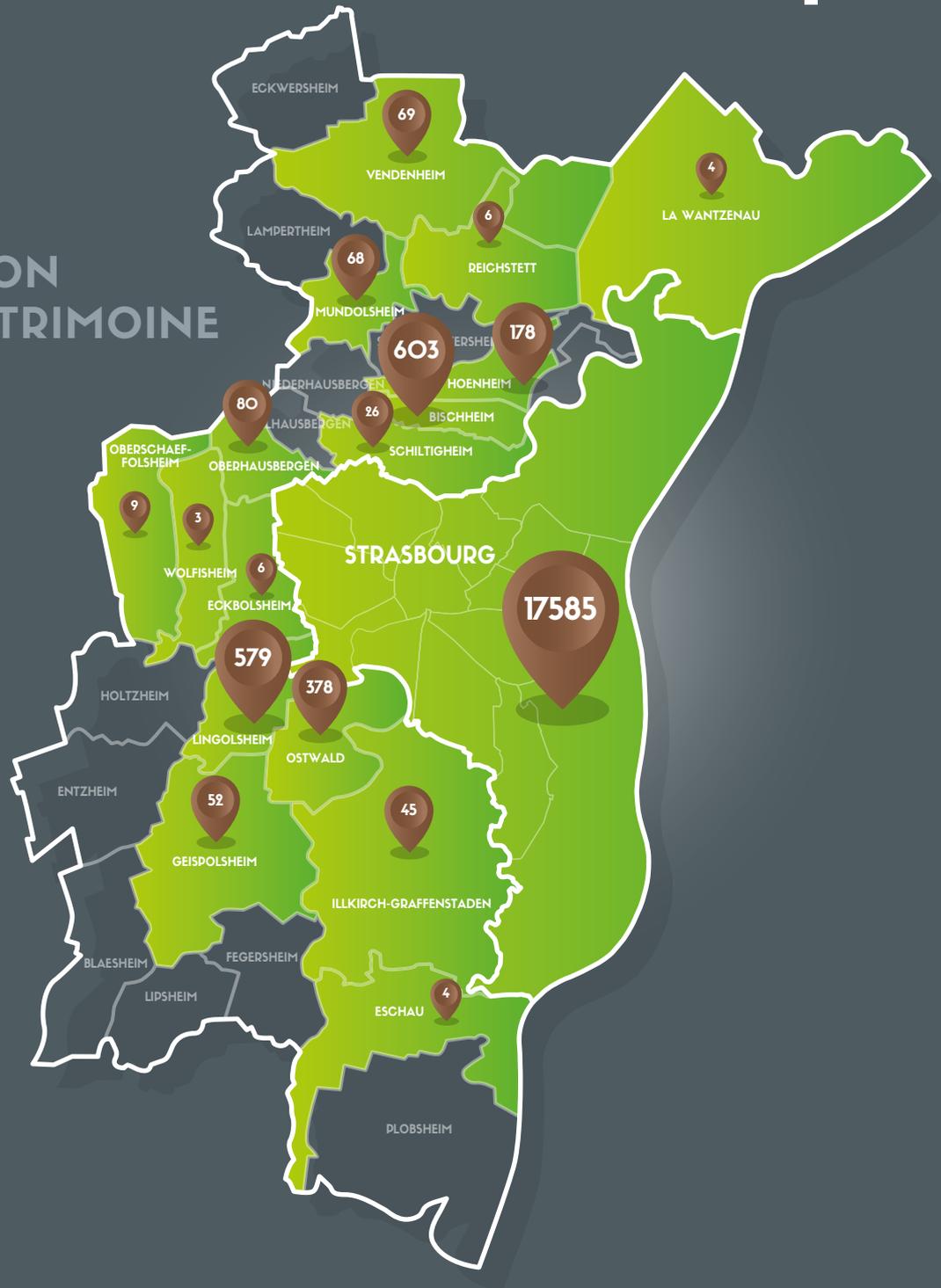


140 000
heures
d'insertion réalisées
via les marchés de travaux
et de maintenance

96 M€ investis
en 2014

450 marchés notifiés dont
83% attribués à des entreprises
du Bas-Rhin

L'IMPLANTATION DE NOTRE PATRIMOINE



173 opérations ANRU réparties dans 5 quartiers



78% des opérations ANRU sont achevées



2014 EN IMAGES

MARS



10 mars • Démolition de 186 logements au 15-17 rue des Hirondelles à Lingolsheim.

MAI



23 mai • C'est la Fête des voisins! Une journée de sourires et de convivialité comme ici, rue de Bouxwiller, à Strasbourg.



28 mai • Première réunion du nouveau Conseil d'administration qui confirme M. Philippe Bies dans ses fonctions de président de CUS Habitat.

JUIN



19 juin • « Portraits de familles! », une exposition photos de locataires de CUS Habitat dans le cadre de la semaine nationale des HLM.

JUIN À SEPTEMBRE



13 juin au 12 septembre • Première édition de la Coupe du monde des quartiers : 32 équipes, plus de 200 participants, 135 matches et près de 200 buts marqués.

JUILLET



7 juillet • Lancement du premier bâtiment à énergie passive de CUS Habitat

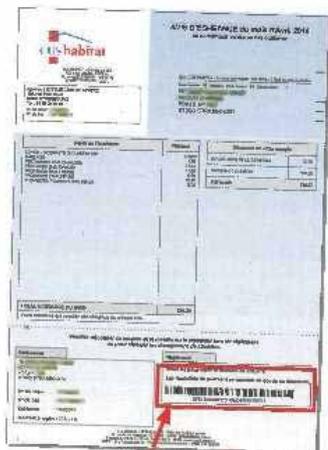


9 juillet • En signant une convention avec Orange et SFR, CUS Habitat est le premier bailleur alsacien à déployer la fibre optique sur l'ensemble de son patrimoine.





SEPTEMBRE



Grâce au code barre imprimé sur votre avis d'échéance, plus de risque d'erreur

1^{er} septembre • « Eficash » remplace le « cash compte ». Grâce au code barre imprimé sur les avis d'échéance, le règlement du loyer est simplifié.



22 septembre • Relooké, le site internet de CUS Habitat propose un accès plus simple et plus rapide.

OCTOBRE



13 octobre • Premier coup de croqueuse sur la tour du 33 avenue de Normandie.

NOVEMBRE



27 novembre • Le prix des initiatives est remis à l'association D-Clic pour son action en faveur de l'emploi des jeunes des quartiers

DÉCEMBRE



Décembre • Ouverture du Centre de la relation client pour améliorer la prise en compte et le suivi des demandes téléphoniques.



15 décembre • Elections de 4 nouveaux représentants des locataires au sein du Conseil d'administration.



5 décembre • CUS Habitat signe une convention pluriannuelle de partenariat avec la Caisse des dépôts pour répondre aux enjeux de construction et d'amélioration du logement social.



4 décembre • Le personnel de CUS Habitat élit ses 12 représentants au sein du Comité d'entreprise et ses 14 délégués du personnel.



DES EXPERTISES AU SERVICE DE L'HABITAT LOCAL

FORT DE SES 90 ANS D'EXPÉRIENCE, CUS HABITAT CUMULE DES EXPERTISES À CHAQUE ÉTAPE DU CYCLE QUI MÈNE À LA RÉALISATION DE LOGEMENTS NEUFS OU RÉHABILITÉS, PUIS À LEUR ENTRETIEN SUR LA DURÉE.

AU-DELÀ DE SON RÔLE DE CONSTRUCTEUR, CUS HABITAT, PREMIER BAILLEUR DE L'EUROMÉTROPOLE STRASBOURGEOISE, A ÉGALEMENT LA RESPONSABILITÉ D'ATTRIBUER SES LOGEMENTS, DE LOGER ET D'ACCOMPAGNER PLUS DE 50 000 LOCATAIRES. AU QUOTIDIEN, SES 494 SALARIÉS AGISSENT ENSEMBLE ET INVESTISSENT TOUTES LEURS COMPÉTENCES POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES LOGEMENTS, DU CADRE DE VIE ET DES SERVICES POUR FAIRE PROGRESSER LA SATISFACTION DES LOCATAIRES.



ÉTUDIER, CONCEVOIR

- Répondre aux évolutions démographiques et économiques de l'agglomération strasbourgeoise en produisant 250 logements en moyenne par an.
- Prospecter les opportunités foncières et immobilières pour programmer un plan pluri-annuel de construction et de rénovation.
- Concevoir, en partenariat avec les communes, des projets permettant de proposer une offre de logements à loyer modéré.
- Concevoir, équiper, rénover des logements aux architectures variées répondant aux besoins et aux attentes des locataires et aux exigences éco-responsables.
- Prioriser la qualité d'usage du bâti en garantissant la fonctionnalité des logements et l'optimisation des coûts.
- Développer des programmes qui s'intègrent dans le paysage, valorisent les espaces et préservent l'environnement.



FINANCER

- Améliorer l'autofinancement des programmes immobiliers en maîtrisant les coûts de gestion.
- Augmenter la capacité d'investissement en maîtrisant les coûts de construction.
- Contribuer à l'activité économique du territoire par des investissements travaux importants et l'emploi d'une main d'œuvre locale.



S'ENGAGER

- Participer au Plan Climat Territorial / s'engager pour l'environnement en produisant des programmes conformes aux normes thermiques les plus exigeantes, en innovant ou s'implantant dans des éco-quartiers.
- Produire écoresponsable en équipant le patrimoine de panneaux solaires, de garages à vélos, de bennes de tri, de jardins partagés...
- Soutenir les associations qui agissent directement en faveur des locataires ou en lien avec son patrimoine.



RÉALISER

- Produire des logements neufs, s'inscrire dans des programmes de promoteurs (Vefa).
- Réhabiliter et moderniser le patrimoine vieillissant selon les dernières normes constructives.

- S'impliquer en tant que maître d'ouvrage dans la Rénovation Urbaine.
- Piloter les chantiers en optimisant les objectifs qualité/coûts.
- Suivre les chantiers jusqu'à la livraison des logements à la location.



LOGER

- Faciliter l'accès au logement des demandeurs, via la demande unique de logements.
- Attribuer les logements vacants selon les critères familiaux, géographiques et économiques.
- Proposer un véritable parcours résidentiel à nos locataires.
- Reloger les locataires concernés par une démolition de leur logement.
- Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite.
- Accompagner les locataires en difficulté de paiement.
- Lutter contre la précarité par la maîtrise des charges et les économies d'énergie.



ENTREtenir

- Gérer une maintenance active d'un patrimoine de près de 20 000 logements et remettre en état les logements vacants.
- Entretenir le chauffage, les parties communes, la propreté, les espaces verts... du patrimoine grâce à une équipe multi technique interne et des prestataires extérieurs.
- Gérer les demandes d'intervention des locataires dans les meilleurs délais.
- Garantir la traçabilité des demandes d'intervention.



S'INVESTIR

- Etre acteur de la concertation avec les locataires.
- Mesurer la satisfaction des locataires via des enquêtes.
- Soutenir les emplois d'insertion, la formation et l'emploi des jeunes.
- Former ses équipes pour développer leurs compétences et les synergies.
- Valoriser hommes et femmes à travers la formation et la mobilité interne.
- Maintenir le pouvoir d'achat des locataires qui dépensent en moyenne chaque année 2000 euros de moins que dans le parc privé pour se loger. (source 10 idées reçues USH)



habitat

de l'Habitat
de Strasbourg



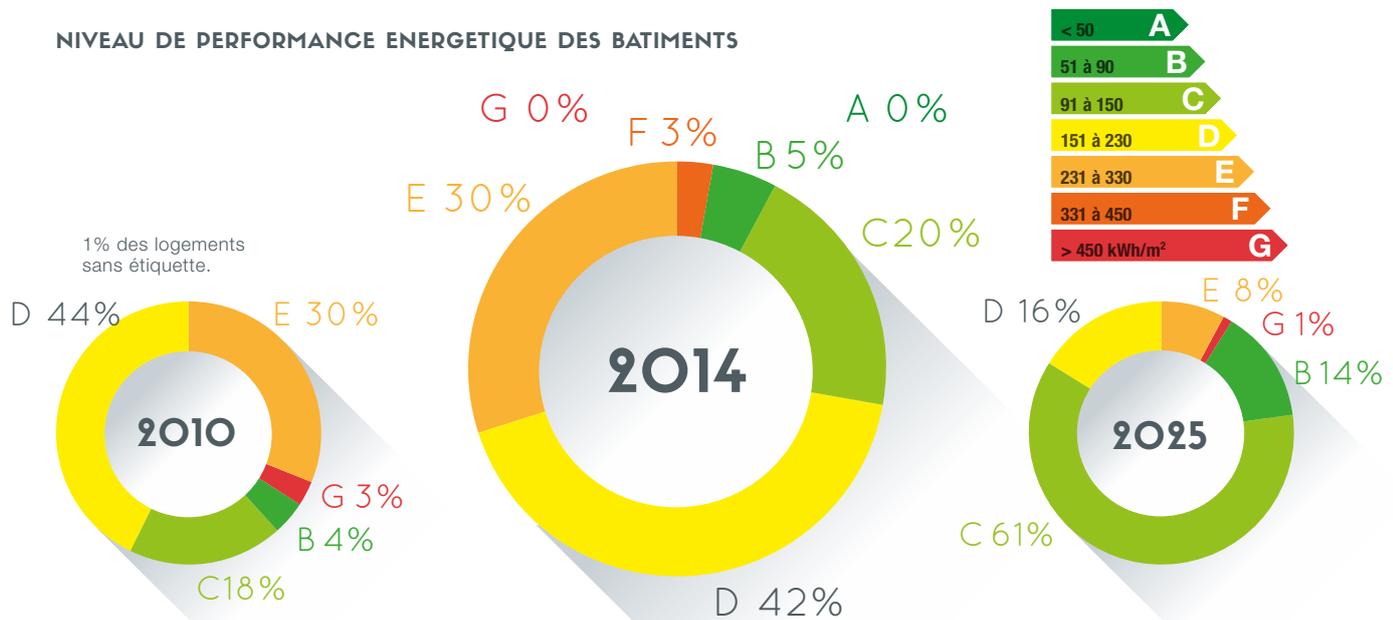
CONCEVOIR LE PATRIMOINE DE DEMAIN

CUS Habitat s'est doté en 2013 d'un plan de programmation jusqu'en 2025 qui se fixe pour objectifs quantitatifs : la construction de 250 logements neufs par an, la réhabilitation de 900 logements et 200 démolitions.

Cet objectif ambitieux se fixe aussi des critères qualitatifs, tels que :

- La recherche d'économies d'énergies, pour maîtriser les charges et préserver l'environnement.

NIVEAU DE PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS



- La priorité donnée à la qualité d'usage du bâti : ses projets « nouvelle génération » privilégient de petites unités, souvent avec terrasses ou jardins, des logements fonctionnels qui répondent aux attentes et modes de vie des locataires.
- L'inscription cohérente dans les grands projets de l'agglomération strasbourgeoise, notamment le long de l'axe Strasbourg-Kehl.

CE QUE DIT L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



84%

des locataires des nouveaux programmes sont satisfaits de la conception du logement, en progrès régulier (87% pour les équipements du logement et 82% pour les parties communes).

Les enjeux de progrès concernent la présence de rangements, la conception des cuisines et le choix des revêtements (sols et murs).

73%

des locataires, dont les immeubles ont bénéficié d'une réhabilitation, considèrent que les travaux répondent effectivement à leurs besoins. Les pistes d'amélioration concernent essentiellement la qualité de l'information donnée avant les travaux, ainsi que le niveau d'intervention dans les logements.

UNE POLITIQUE FONCIÈRE ORGANISÉE

Pour se développer sur l'Eurométropole et densifier son patrimoine dans ses propres quartiers, CUS Habitat s'est fixé une politique foncière très variée, avec :

- L'achat et la vente de foncier, en étroite collaboration avec la collectivité, selon des objectifs de programmation ou de recomposition urbaine et des contraintes de prix.
- Une politique systématique de prospection foncière et une démarche volontariste de conseils aux communes, notamment celles qui sont en déficit de logements sociaux.
- L'introduction de nouvelles fonctions dans ses quartiers : résidences senior, commerces...
- La création en 2015 de la Société Civile Immobilière Strasbourg Eurométropole Accession, avec Pierres & Territoires de France-Alsace et Habitation moderne, pour développer l'accession sociale sécurisée et susciter de nouvelles opportunités d'implantations.
- La construction en VEFA* qui permet de s'implanter dans des quartiers où le foncier est cher.

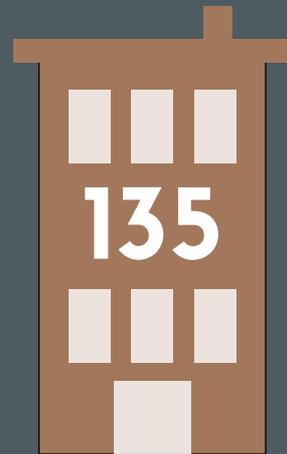


113 dossiers de financement (ANRU et droit commun) ont été déposés pour subventionner 15 844 000 € d'investissement pour la programmation 2014.

Ces chiffres sont conformes aux objectifs contractualisés avec l'Eurométropole de Strasbourg.
En 2015, 140 dossiers de financement seront déposés, pour un montant de subventions estimé à 20 071 000 €.



198 logements neufs ont été réalisés en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement) et 135 logements en maîtrise d'ouvrage directe.



LOGEMENTS LIVRÉS DE 2007 À 2014



Cette apparente prédominance des VEFA masque en fait un recours aux opérations en maîtrise d'ouvrage directe supérieur à 2013.

En 2014, l'augmentation du nombre de VEFA s'explique par l'opportunité d'investir dans des opérations importantes telles que les 90 logements au Parc des Forges à Kœnigshoffen et 59 logements dans l'Ecoquartier Brasseries à Cronenbourg.



EN 2014, QUELQUES PROJETS EMBLÉMATIQUES



LES PREMIERS LOGEMENTS À ÉNERGIE PASSIVE DE CUS HABITAT

En 2014, CUS Habitat a posé la première pierre du programme Sirius, place de l'Etoile à Strasbourg. Réalisé par le promoteur Pierres et Territoires France-Alsace, ce programme livrera en 2016 une quarantaine de logements neufs, dont 16 pour CUS Habitat, conçus selon les critères des bâtiments à énergie passive.

Ce mode de construction pionnier, très innovant pour un bailleur, vise à réduire au maximum toutes les consommations énergétiques des logements, en utilisant toutes les sources de chauffage gratuites : le soleil, les habitants, l'électroménager... et en choisissant des modes et des matériaux de construction adaptés.

Objectif attendu : Passer sous le seuil de 15 kWh/m² par an pour toutes les consommations de chauffage, soit dix fois moins que les logements les plus anciens du patrimoine CUS Habitat.



Allée des Chuchotements - DENU & PARADON

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE L'HABITAT SUR L'AXE STRASBOURG KEHL

C'est un des plus grands projets urbains de l'agglomération strasbourgeoise de ces dernières décennies. Et c'est un immense chantier, qui va se dérouler progressivement jusqu'en 2030, le long d'un axe qui va du Heyritz au Port du Rhin. CUS Habitat a participé aux premiers de ces chantiers qui livreront d'ici 2017, 324 nouveaux logements sociaux. Après la livraison des premiers logements au Bruckhof (2013) et au Heyritz (2014) qui accueille aussi les locaux du nouveau siège, les travaux sont en cours Zac de l'Etoile (2016) et se sont achevés Route du Rhin (38 logements) et au Jardin des Deux Rives (43 logements). Ils se poursuivront en 2015 dans l'écoquartier Danube.



Marc Thomas Architecture

CONSTRUIRE DANS L'ECOQUARTIER BRASSERIE À CRONENBOURG

A la place de l'ancienne brasserie, ce sont 395 logements qui sont réalisés par 15 promoteurs et architectes. CUS Habitat y construit 66 logements, soit 50% des logements sociaux du quartier. 44 appartements, répartis en 3 bâtiments, ont été mis en location en 2014.

Pour CUS Habitat, c'est l'occasion d'inscrire le logement social dans un projet urbain novateur de transformation d'une friche industrielle. C'est aussi l'opportunité de proposer une nouvelle façon d'habiter en ville et une vraie mixité dans un quartier proche du centre ville. Ces investissements témoignent d'une volonté de construire de façon durable et éco-responsable : logements classés BBC, équipements pour réduire les consommations d'énergies et d'eau et privilégier les énergies renouvelables, place de la voiture réduite, partage d'espaces verts et de jardins...





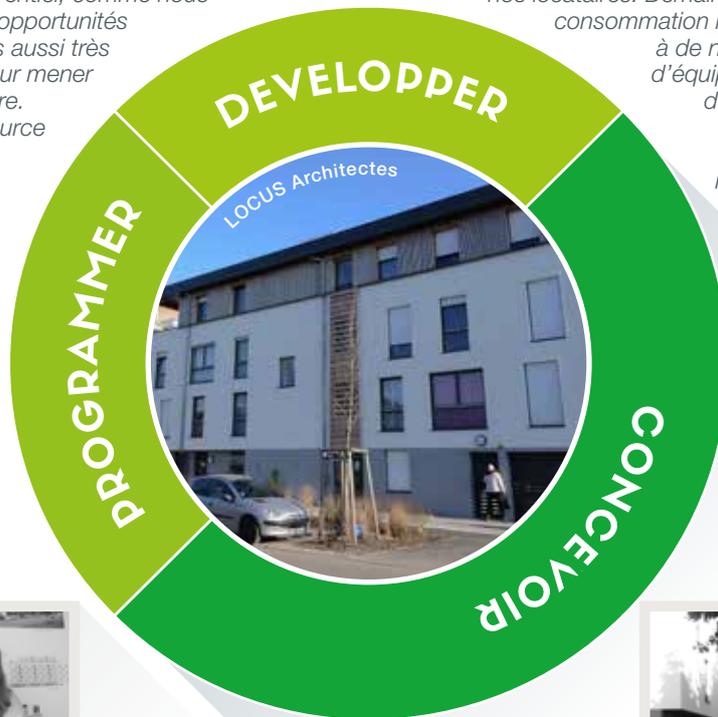
EVELYNE BRONNER
RESPONSABLE DES PROJETS
ET DE LA PROGRAMMATION
CUS HABITAT

« Sur l'Eurométropole la situation foncière a été très chahutée ces dernières années, avec de nombreuses ventes de terrains à des promoteurs privés pour contribuer à la diversité de l'habitat. En outre, pour remplir leur obligation de construction de logements sociaux, les promoteurs nous sollicitent pour acheter en VEFA sur des programmes qu'ils développent. Mais sur notre territoire très concurrentiel, comme nous ne voulons pas être tributaires des opportunités qu'on nous propose, nous sommes aussi très attentifs au marché et organisés pour mener une politique de prospection foncière. CUS Habitat sait également être source de conseils, inventif et apporter des réponses aux communes qui souhaitent développer leur offre de logements sociaux. »



CHRISTOPHE ROUSSEAU
DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT
ET DE L'EXPLOITATION CUS HABITAT

« CUS Habitat a pris l'initiative d'élaborer un Plan d'Action Patrimonial, fixant des priorités jusqu'en 2025, parce qu'une partie importante de son patrimoine nécessitait d'être réhabilité, notamment pour répondre aux nouvelles réglementations thermiques. Ces contraintes aident à maîtriser les consommations énergétiques, et à limiter l'augmentation des charges, ce qui va dans le bon sens pour nos locataires. Demain, nous allons devoir outiller le suivi de consommation individuel et sensibiliser nos locataires à de nouveaux comportements et à l'usage d'équipements qui favorisent les économies d'énergies. C'est à cette condition que tous nos efforts en faveur de l'éco-conception et de l'éco-rénovation de notre patrimoine porteront leurs fruits. Avec une autre difficulté importante : transmettre ce message dans la durée, malgré le renouvellement permanent des locataires. »



VIRGINIE DABROWSKI
CHARGÉE D'OPÉRATION CONCEPTION
CUS HABITAT

« J'ai beaucoup de satisfaction à concevoir des logements sociaux, parce que nos produits sont souvent d'un niveau technique et d'équipements qui n'ont rien à envier à la promotion immobilière privée. En neuf, notre conception est guidée par le souci d'un loyer acceptable, mais aussi la maîtrise des charges et cela nous oblige à des innovations en chauffage par exemple. La principale différence par rapport à un promoteur - en construction comme en rénovation - vient aussi du fait qu'un bailleur gère l'attribution et la maintenance de son patrimoine : il doit tenir compte de la façon dont les locataires vivent et s'approprient les lieux. Il sait que les entrées traversantes vieillissent mal, que les cuisines ouvertes ne correspondent pas au mode de vie des familles, qu'une ventilation double flux n'a aucun intérêt si les locataires ouvrent leurs fenêtres... Cette conception « sous contraintes » nous oblige à avoir toujours une longueur d'avance. La théorie et la technique sont toujours étayées par l'usage et l'expérience. »



PATRICK WEBER
ARCHITECTE D.P.L.G
DU CABINET WEBER ET KEILING
À STRASBOURG

« Notre cabinet a conçu pour CUS Habitat un programme de 14 logements en plein centre de Niederhausbergen, avec le souci de la meilleure intégration possible de ce programme dans le village. Un bailleur a le souci d'avoir de bonnes relations avec les communes de son territoire et d'être à l'écoute de leurs attentes. Ici, nous avons été associés dès le départ aux discussions de cadrage du projet avec la mairie. Cela nous a permis de présenter le projet ensemble, de lever les freins, de défendre notre point de vue architectural pour aboutir à un projet qui s'inscrit totalement dans la continuité architecturale et urbaine du village. En termes de prestations et de surfaces, nous sommes au-dessus des standards du privé, sans tape-à l'œil, mais avec des réponses adaptées aux modes de vie des locataires. »



ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ PATRIMONIALE DEPUIS 2013

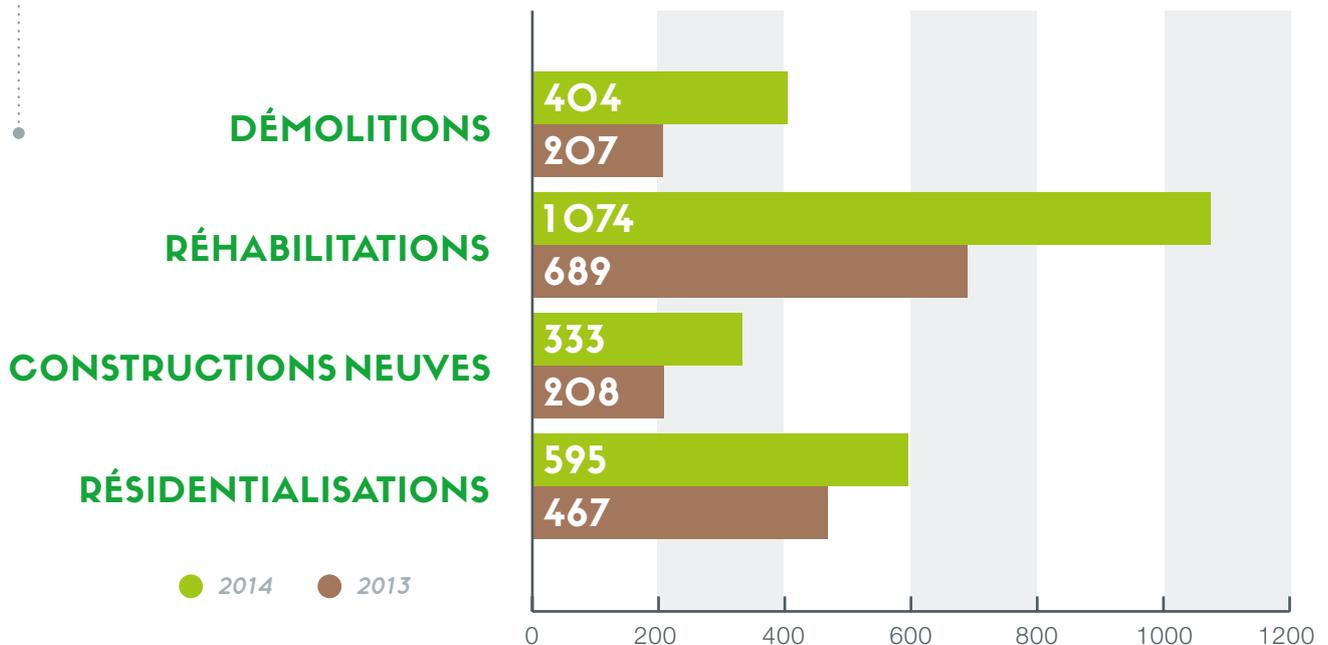


L'année 2014 a été marquée par un nombre encore important de démolitions. Celles-ci vont nettement diminuer en 2015.

Avec 333 logements livrés en 2014, l'activité patrimoniale poursuit les objectifs inscrits dans le Plan Action Patrimonial 2025.

La réhabilitation reste un enjeu important pour pérenniser et remettre à niveau le patrimoine. Avec l'obligation d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments selon des normes thermiques de plus en plus complexes et plus lourdes à mettre en œuvre, l'activité reste soutenue. C'est la raison pour laquelle en 2015, les ordres de service seront encore plus importants, destinés à la réhabilitation de 2 696 logements : 1 031 logements à Strasbourg Cronenbourg, 504 logements à Bischheim Guirbaden, 712 logements à la Cité Rotterdam à Strasbourg et 328 au Kirchfeld à Ostwald.

Les résidentialisations, sont quant à elles la plupart du temps induites par l'opération de réhabilitation, sauf en centre-ville où il y a peu de parkings et d'espaces verts.







LES CONSTRUCTIONS NEUVES EN 2014

Opérations	Nombre de logements	Date de réception	Log. financés par l'ANRU*
CRONENBOURG - RUE BECQUEREL	30	février 2014	0
NEUHOF - RUE D'AIGURANDE	36	octobre 2014	36
CRONENBOURG - BRASSERIE C2b	13	février 2014	13
CRONENBOURG - BRASSERIE A2	25	octobre 2014	25
KOENIGSHOFFEN - RUE DE LA CHARMILLE	25	décembre 2014	25
CRONENBOURG - BRASSERIE D3	6	décembre 2014	6
VEFA - 1 RUE DE LA BIBLIOTHEQUE - LINGOLSHEIM	20	juin 2014	0
VEFA CENTRE - HEYRITZ	43	mars 2014	0
VEFA PORT DU RHIN - JARDIN DES 2 RIVES	43	décembre 2014	0
VEFA ROBERTSAU RUE DE LA BARONNE OBERKIRCH	27	juillet 2014	0
VEFA MEINAU - ECO II CITADEO SPA	38	décembre 2014	38
VEFA OBERHAUSBERGEN - CARRE EMERAUDE	23	décembre 2014	23
VEFA WANTZENAU - JARDINS DE LÉA	4	juillet 2014	0

* ANRU : Agence nationale pour la rénovation urbaine

CE QUE DIT L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

80%

des locataires de logements neufs sont satisfaits des finitions des nouveaux programmes (en progrès).

Le traitement des dysfonctionnements constatés après les emménagements reste perfectible bien qu'en progrès également.



LES RÉHABILITATIONS EN 2014

Opérations	Nb. Log.	Date de réception
HAUTEPIERRE - TRANCHE 1	184	juin 2014
HAUTEPIERRE - BALZAC Tranche 2	187	septembre 2014
HAUTEPIERRE - TRANCHE 4	181	juin 2014
HAUTEPIERRE - TRANCHE 2	129	septembre 2014
HAUTEPIERRE - TRANCHE 3	163	septembre 2014
NEUHOF - 2/4/6/8/10 RUE DES EYZIES	46	octobre 2014
PAVILLONS QUAI DES ALPES	5	septembre 2014
HAUTEPIERRE - BALZAC Tranche 1	179	août 2014

CE QUE DIT L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

86%

des locataires ayant bénéficié d'une réhabilitation constatent une amélioration soit concernant le confort du logement, la qualité et la sécurité des parties communes ou encore l'efficacité énergétique.

La gestion des finitions de travaux et la propreté du chantier restent des points d'amélioration.





Écoquartier «Brasserie» - rue Hatt - Strasbourg-Cronenbourg - Architecte Marc Thomas

LES RÉSIDENTIALISATIONS EN 2014

Opérations	Nb. Log.	Date de réception
NEUHOF - 2/4/6/8/10 RUE DES EYZIES	46	octobre 2014
HAUTEPIERRE - TRANCHE 5	184	septembre 2014
HAUTEPIERRE - TRANCHE 11	219	décembre 2014
HAUTEPIERRE - TRANCHE 12	146	novembre 2014
3 cours - RUE DE BALE	0	juillet 2014

LES DÉMOLITIONS EN 2014

Opérations	Nb. Log.	Date de réception
CRONENBOURG - 1/2/3 RUE D'ALEMBERT	62	juillet 2014
LINGOLSHEIM - 15/17 RUE DES HIRONDELLES	186	juin 2014
BISCHHEIM - 22 RUE DU FOSSE NEUF	10	août 2014
HAUTEPIERRE - 85/86/87 PLACE BUCHNER	56	septembre 2014
HAUTEPIERRE - 19/20 RUE BYRON	20	juillet 2014
ATELIER PERONNE	0	octobre 2014
MEINAU - 33 AVENUE DE NORMANDIE	70	décembre 2014



PATCHWORK DE PROJETS 2014



Pôle de l'habitat social - Mongiello & Plisson / Logements - Antony B chu

STRASBOURG-HEYRITZ

43 logements neufs ont été livrés en avril. Achetés en VEFA, dans un programme de promoteur, les appartements du 2 au 5 pièces, bénéficient tous d'un balcon ou terrasse, de belles surfaces habitables et d'un environnement exceptionnel au bord de l'eau. Ils sont certifiés pour leurs très hautes performances énergétiques.



Babylone Avenue

STRASBOURG-NEUHOF : LE RENOUVEAU DE L'ANCIEN « BALLERSDORF »

A l'angle de l'Allée Reuss et de la rue Paul Bâtiment, le Ballersdorf achève sa transformation avec la livraison, fin 2014, de ces 36 nouveaux logements. C'est le dernier des 5 îlots réaménagés par CUS Habitat sur ce secteur. Il se compose de 4 bâtiments de 4 appartements et de 2 résidences de 8 et 12 appartements. Ces petits collectifs, du 2 au 5 pièces, avec jardins privatifs, terrasses et label qualité Habitat et Environnement, transforment encore un peu plus la physionomie du quartier et sont très attractifs avec les transports en commun et l' cole Reuss à deux pas.



AEA Architecture

STRASBOURG-HAUTEPIERRE - L'ACHÈVEMENT DES RÉHABILITATIONS

Des démolitions, des réaménagements de voirie, la conquête de nouveaux espaces publics font partie de la rénovation urbaine du quartier d'HautePierre. 2014 a été marquée par les dernières opérations de démolition (76 logements) dans la maille Jacqueline, par l'achèvement de presque tous les travaux de réhabilitation (soit 1613 logements) et par la mise en chantier de toutes les opérations de résidentialisation (774 déjà résidentialisés en 2014).

Isolation, peinture, sécurisation des entrées d'immeubles, enfouissement des bennes de tri des déchets, résidentialisation des espaces extérieurs et rénovation des parkings participent à l'amélioration du confort de vie des locataires.



Atelier Grossiord Architectes

KOENIGSHOFFEN - CHARMILLE

En 2014, les travaux de ce bâtiment de 25 logements, répartis en deux entrées, ont repris rue de la Charmille. Avec son architecture contemporaine et seulement 3 étages, ses jardins privatifs, ses duplex équipés de balcon ou terrasse, ce petit ensemble promet une belle qualité de vie. Un chauffage par chaudière gaz à condensation et 35m² de capteurs solaires dédiés à la production d'eau chaude permettront d'atteindre la certification Habitat et Environnement option BBC Effinergie et des charges très maîtrisées.



LINGOLSHEIM-DÉMOLITION À LA CITÉ DES HIRONDELLES

Démolition de deux immeubles (soit 186 logements) au 15 et 17 rue des Hironnelles à Lingolsheim. C'est le deuxième et dernier acte de démolition prévu par le Programme de rénovation urbaine, dans ce secteur.





RÉALISER LE PRU POUR CHANGER LA VILLE

Sur l'Eurométropole strasbourgeoise, les Projets de Rénovation représentent depuis 2004, **173 opérations** sur 5 quartiers et concernent près d'un tiers du patrimoine de CUS Habitat, soit :

- 1 706 démolitions
- 1 504 logements neufs
- 3 395 réhabilitations
- 3 821 résidentialisations

et un investissement de 377 millions d'euros pour CUS Habitat, soit 47 % du coût global.

Sur ces 5 projets, 7 200 logements ont déjà été impactés : **78 % des opérations sont achevées et 14 % sont en travaux.**

L'année 2014 a été marquée par l'engagement des dernières démolitions.

Le PRU du Neuhof :

un PRU quasiment achevé mais un quartier partiellement traité



1681 logements traités

281 logements en travaux

Le PRU de la Meinau :

un PRU en voie de clôture



1501 logements traités

80 logements en travaux

Le PRU de Lingolsheim :

un PRU quasi clôturé et de nouvelles opérations identifiées



858 logements traités

Le PRU de HautePierre :

une montée en régime de la phase opérationnelle



1041 logements traités

1001 logements en travaux

Le PRU de Cronenbourg :

une phase opérationnelle aboutie



747 logements traités



Rue Becquerel - Strasbourg-Cronenbourg - LOCUS Architectes

NDNRU : DES QUARTIERS EN RENOUVEAU

A Strasbourg, les quartiers du Neuhof, de la Meinau, de HautePierre, de l'Elsau et de Cronenbourg sont concernés par ce nouveau plan d'investissement et vont pouvoir poursuivre leur transformation.

S'y ajoutent Lingolsheim et le Quartier des Écrivains à Schiltigheim.

Le nouveau PRU comporte d'importantes phases de concertation et de travail avec les habitants concernés, au cours de l'année 2015. Les premiers chantiers pourraient débuter en 2016.

APRÈS 10 ANNÉES DE TRAVAUX, LES QUARTIERS BÉNÉFICIAIRES DU PREMIER PRU ONT CHANGÉ DE FAÇON VISIBLE. LE NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU), VOTÉ POUR LA PÉRIODE 2014/2024 VA PERMETTRE DE POURSUIVRE LES INVESTISSEMENTS POUR RECRÉER DE BONNES CONDITIONS DE VIE, RAMENER DE LA CONFIANCE ET DE L'AVENIR DANS LES QUARTIERS CONCERNÉS.

UNE EXPÉRIENCE CAPITALISÉE DU PREMIER PROGRAMME DE RÉNOVATION URBAINE

Lors du premier PRU (2004/2015), CUS Habitat a mis en place des méthodes appropriées et efficaces pour accompagner ses locataires concernés par des travaux, une démolition, un relogement... L'office et ses partenaires tireront les enseignements de cette expérience du premier PRU pour organiser les nouvelles opérations dans les meilleures conditions de planning, de relogement, d'aménagement.

L'exemple des relogements

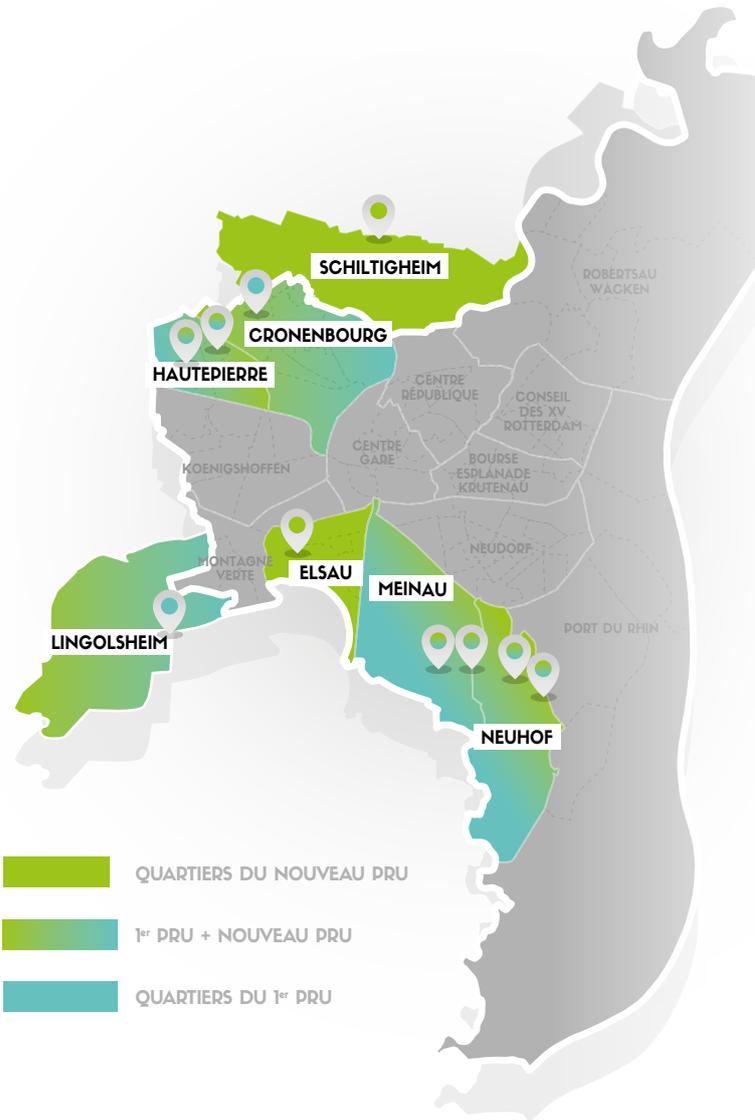
5 conseillers de la cellule relogement de CUS Habitat accompagnent chaque année 150 à 200 familles habitant un immeuble voué à la démolition, et leur proposent une solution de relogement sur mesure.

En 2014, la cellule relogement a trouvé une solution de relogement à 76 familles. Six sites étaient concernés :

- Strasbourg-Neuhof : 2/4/6/8/10/12 rue Schach et 13 rue du Marschallhof
- Strasbourg-Meinau : 1 rue Schulmeister
- Lingolsheim : 4-6-8 rue Jean Monnet
- Strasbourg Centre : 44 rue d'Ypres
- Strasbourg-Koenigshoffen : 1-3-5-7 rue du chemin long

Les 76 relogements organisés par la cellule relogement en 2014 se détaillent comme suit :

- 67 familles au sein de CUS Habitat
- 3 familles chez un autre bailleur social dans le cadre de l'inter-bailleur
- 2 familles ont trouvé une solution dans le parc privé
- 4 familles ont quitté leur logement spontanément.



CE QUE DIT L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



Depuis 2011, les locataires ayant bénéficié d'un relogement au sein du patrimoine de CUS Habitat sont systématiquement interrogés pour évaluer leur sentiment concernant cet événement important de leur parcours résidentiel.

80%* d'entre eux sont globalement satisfaits concernant leur relogement.

Un chiffre en progression régulière, qui exprime la bonne conduite de cette démarche et son impact positif sur la vie quotidienne des locataires.

*Résultats consolidés des opérations de relogement conduites depuis 2009.



JEAN-FRANÇOIS REJOU
DIRECTEUR TECHNIQUE DU PATRIMOINE
CUS HABITAT

« Sur les chantiers, en 2014, nous avons eu deux types de problèmes, associables aux difficultés économiques des entreprises du bâtiment. D'abord des faillites, qui entraînent des retards d'achèvement des travaux, dans le cas de marchés attribués en lots séparés. L'incidence est surtout très dommageable pour les opérations de réhabilitation, en logement occupés. Nous avons aussi constaté une vraie difficulté à faire respecter les contrats de fournitures. Quand on construit pour 50 ans et qu'on assure la maintenance de ses logements, nos choix sont non seulement motivés par la durée de vie des équipements, mais aussi la tenue d'un stock de pièces de rechange. Je demande donc à mes équipes d'être particulièrement vigilantes sur le terrain, de faire respecter à la lettre les contrats comme s'il s'agissait de leur propre logement ! »



CAROLE KIENY
CHEF DE PROJET RÉNOVATION URBAINE
À LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT
ET DE L'EXPLOITATION CUS HABITAT

« Maintenant que ¾ des opérations de rénovation urbaine sont terminées, on prend pleinement conscience des nombreux îlots qui n'ont pas pu être traités. La nouvelle géographie urbaine qui a identifié 18 quartiers prioritaires à la politique de la ville (dont 13 concernent CUS Habitat) et le NPNRU vont permettre de poursuivre la programmation. Cela ne se décide pas dans les bureaux, mais en fonction de la réalité du terrain, dans chaque domaine concerné (l'habitat, l'éducation, l'emploi...) en concertation avec les habitants, parce que chaque territoire est différent. Tous les acteurs sont dans les starting-blocks pour prioriser les investissements, selon un objectif : améliorer les conditions de vie des habitants. Grâce à l'expérience de la première rénovation urbaine, nous avons gagné en coordination et en réactivité. »



JULIEN MATTEI
DIRECTEUR DE PROJET PRU NEUHOF-MEINAU VILLE
ET EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

« Le logement et l'emploi sont les deux ingrédients essentiels pour réussir une rénovation urbaine. Comme premier bailleur dans ces quartiers, CUS Habitat a joué un rôle majeur sur la dynamique d'ensemble du projet. D'abord en rénovant les logements et en améliorant le cadre de vie. Puis, avec l'embauche de salariés en insertion sur ses chantiers et via les régies de quartier intervenant dans l'entretien et la propreté. CUS Habitat a participé pleinement à la réflexion globale et à la transformation très positive des quartiers en dépassant la stricte thématique du logement en libérant par exemple du foncier pour proposer de l'accession sociale ou permettre l'installation de nouveaux commerces et services. Depuis 2005, nous avons vraiment professionnalisé et capitalisé toutes les bonnes pratiques de la rénovation urbaine. Les plannings sont mieux stabilisés, les locataires mieux accompagnés, les programmes tiennent compte des réussites et des critiques précédentes. Pour la programmation du NPNRU, nous serons encore plus pertinents pour achever la rénovation des derniers secteurs concernés. »



ABDELKADER ET ZOULIKHA CHANGUITI
LOCATAIRES CUS HABITAT
À STRASBOURG-CRONENBOURG

« Après 20 ans passés, dans le même immeuble rue du Champ de Manœuvre, nous n'avions pas envie de quitter notre environnement et notre appartement rénové en 2011. Mais après le départ de nos deux aînés, CUS Habitat nous a trouvé cet appartement plus petit, rue Augustin Fresnel, à quelques centaines de mètres du premier. Nos enfants ont grandi ici, nous y avons beaucoup de connaissances, tous les commerces à proximité et puis le nouveau bus rapide a vraiment rapproché le centre-ville... Le quartier a changé. C'est plus beau, plus propre, il y a plus de couleurs. On y vit mieux. D'ailleurs le comportement des gens aussi a changé ! »



8 %

du Plan Action Patrimonial 2025
a été réalisé en 2014

Soit **1 358** logements ont été traités en 2014
sur un total de 17 114 programmés

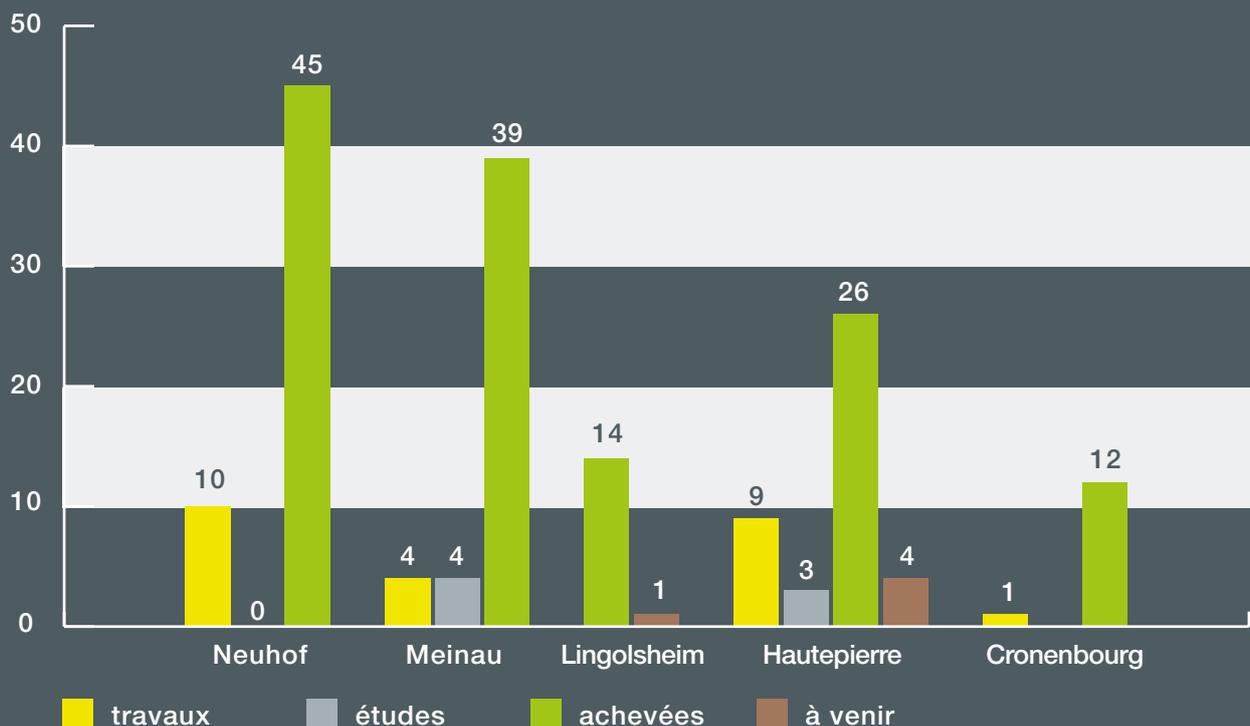
**Le prix de revient
de la construction d'un logement
neuf au m² (hors foncier)**

En VEFA **2 400 € HT/m²**
En maîtrise d'œuvre directe **2 200 € HT/m²**

En moyenne chaque année, depuis 2007



L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES OPÉRATIONS CUS HABITAT DANS LE PRU





APPORTER ET MAINTENIR UN TOIT AUX LOCATAIRES RESTE LA PRÉOCCUPATION CENTRALE DE CUS HABITAT DANS SON ACTIVITÉ DE LOGEUR. L'ACTIVITÉ DE GESTION LOCATIVE S'ARTICULE AUTOUR DE CETTE PRÉOCCUPATION, POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT, POUR LA MOBILITÉ RÉSIDENIELLE DE NOS HABITANTS, MAIS AUSSI POUR L'ATTENTION PORTÉE À NOS LOCATAIRES DANS LEURS PARCOURS DE VIE ET LES DIFFICULTÉS QU'ILS PEUVENT Y RENCONTRER.

LA MESURE DE LA SATISFACTION CONDUITE EN 2014 TRADUIT CETTE ATTENTION PORTÉE AUX LOCATAIRES, TOUT COMME L'ENGAGEMENT FORT DE CUS HABITAT DANS LA CONCERTATION AVEC LES HABITANTS.



CONCERNANT LA DEMANDE DE LOGEMENTS

Le stock de la demande dans le Fichier Unique Régional s'élève à **38 204** demandes dont 25 006 pour le département du Bas-Rhin (+8.5%) et près de 19 787 pour l'Eurométropole de Strasbourg.



CONCERNANT LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS PAR CUS HABITAT

60 commissions d'attributions des logements ont été organisées dont 7 exclusivement pour attribuer 342 logements neufs.

- **6 967 dossiers** ont été présentés en commission d'attribution pour 2 219 logements.
- **4 106 propositions** de logement ont été faites, 2 699 refusées et **1 591 baux conclus** (+11%).

QUI SONT LES LOCATAIRES DE CUS HABITAT ?

50 800 locataires logés par CUS Habitat soit 18 683 ménages

2,67 C'EST LE NOMBRE MOYEN D'HABITANTS PAR LOGEMENT

52 ANS C'EST L'ÂGE MOYEN DU TITULAIRE DU BAIL

70% DES LOCATAIRES ONT DES REVENUS INFÉRIEURS À 60% DU PLAFOND HLM

LA GESTION LOCATIVE

60 commissions d'attribution des logements en 2014

1591 baux conclus (+11%)

et 1 401 congés enregistrés

6,7% de taux de rotation

1,8% de taux moyen de vacance (hors vacants pour démolition)

1401 congés enregistrés

19% des attributions de l'année concernent des logements neufs.

56% des attributions (884) ont été réalisées au profit de logements identifiés dans un contingent réservataire.

13% des attributions pour le relogement des familles dans le cadre des opérations de renouvellement urbain. C'est la première fois que le chiffre baisse depuis 5 ans, avec l'aboutissement du premier PRU.

LES IMPAYÉS

+1,3% Le montant total de l'impayé a légèrement augmenté en 2014

3 896 ↓ dossiers en impayé naissant

1 272 ↑ dossiers en impayé constitué

11,9% ↓ dossiers ont fait l'objet d'une demande de concours de la force

2 112 ↑ dossiers ont fait l'objet d'un maintien des APL

1 123 ↓ dossiers ont bénéficié de fonds en provenance du FSL à hauteur de près de 585 K€

85 ↓ familles en détresse ont bénéficié d'un accompagnement spécifique pour éviter l'expulsion





3 PRIORITÉS POUR LA GESTION LOCATIVE EN 2014



Réunion du Conseil local de concertation

LA QUALITÉ DES ATTRIBUTIONS

• Pour les parcours résidentiels

En 2014, 42% des logements neufs ont été attribués à des locataires de CUS Habitat, pour favoriser le parcours résidentiel au sein du parc. Le taux de mutation chez CUS Habitat est supérieur à la moyenne des bailleurs sociaux.

• Pour le traitement de demandes anciennes

Un effort significatif continue d'être mené concernant le traitement de la demande ancienne (36% des attributions, contre 22% à l'échelle départementale).

• Pour le respect des objectifs de l'Accord collectif départemental

Les attributions dans le cadre du droit de réservation du Préfet représentent 37% des attributions de logements contingentés, majoritairement au titre de l'accord collectif départemental (88%). Le nouvel accord collectif départemental en cours de signature fixe un objectif de 395 propositions pour CUS Habitat, effort important mais largement dépassé avec 512 propositions pour les publics prioritaires visés par l'accord, prioritairement pour les familles sortant de structures d'hébergement.

• Mais aussi pour un travail partenarial renforcé avec les réservataires

56% des attributions (884) sont réalisées au profit de logements identifiés dans un contingent réservataire (Etat, Collectivités locales, Collecteurs 1%...).

• Pour les publics nécessitant un accompagnement social

CUS Habitat travaille depuis de nombreuses années avec les associations à la mise en place de logements d'insertion ou de baux glissants, pour accompagner un certain nombre de demandeurs de logements vers une autonomie dans le logement. 315 logements loués à 24 structures permettent à de nombreuses familles d'accéder à un logement, accompagnées par un travailleur social.

CE QUE DIT L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

La nécessité de renforcer la qualité de l'accueil des nouveaux locataires (la satisfaction passe de 76% en 2009 à 69% en 2014). Il conviendra d'améliorer l'information sur le fonctionnement des équipements du logement, les conditions d'entretien des parties communes et les dispositifs de prévention des difficultés.



L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ DE PAIEMENT

La conjoncture de 2014 et les restrictions budgétaires sur les dispositifs d'aides n'ont pas amélioré la solvabilité des locataires en impayés. Le montant total de l'impayé a légèrement fluctué à la hausse en 2014 (+1,3 %).

Mais la mise en œuvre systématique des procédures en cas d'impayés et la forte implication dans la prévention des expulsions avec l'accompagnement des familles en grande difficulté avec l'ensemble des services sociaux, a une nouvelle fois permis de solutionner un nombre important de situations difficiles.

- Impayés Précontentieux ↘ - 17 %
- Impayés Contentieux ↗ + 5 %
- Impayés Locataires sortis ↗ + 6,9 %

UNE CONCERTATION LOCATIVE À PLUSIEURS ÉCHELLES

En 2014, les 3 réunions du Conseil Central de Concertation Locative ont été complétées par 8 réunions des Conseils Locaux pour traiter 143 questions relatives à la qualité de service au quotidien concernant la propreté, l'entretien technique du patrimoine, le suivi des chantiers de réhabilitation et la gestion des finitions, les situations de troubles de la tranquillité.

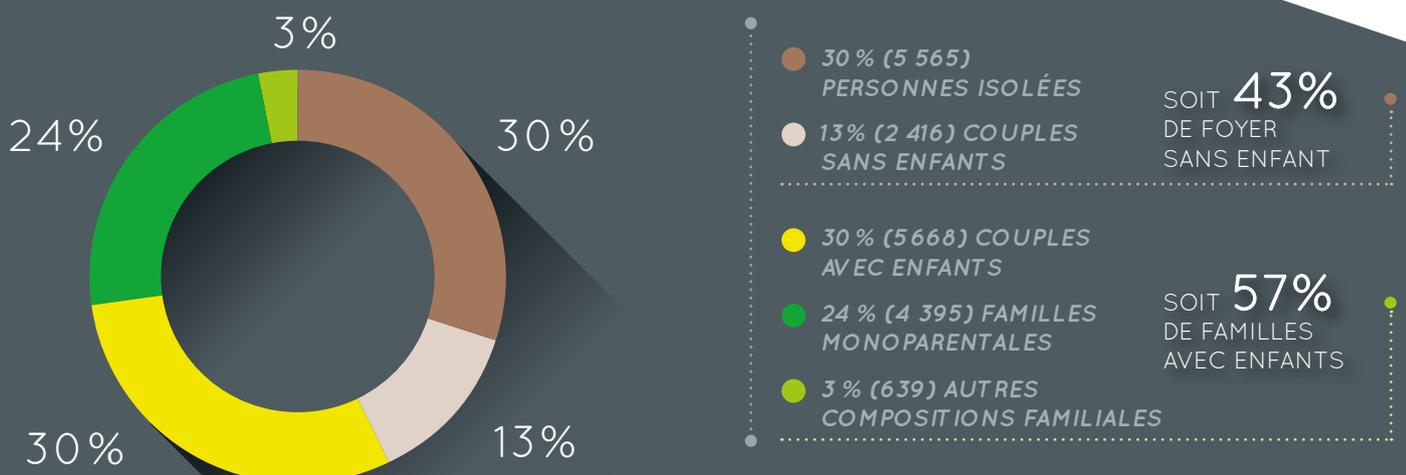


Quelques exemples de la concrétisation du travail de concertation locative

- La signature de 7 accords collectifs pour la réhabilitation de 1 832 logements.
- Un bilan positif tiré de l'expérimentation à Hautepierre d'installation de paraboles collectives dans le cadre des réhabilitations.

Le nouveau Plan de Concertation Locative se fixe notamment pour objectifs de poursuivre la concertation pour les opérations de travaux et de développer le partenariat avec les associations de locataires pour agir sur le vivre ensemble.

QUI SONT LES LOCATAIRES DE CUS HABITAT ?



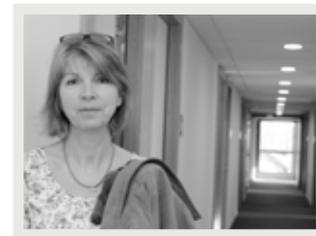


*Écoquartier «Brasserie» - rue du Brassin
Strasbourg-Cronenbourg - Architecte T. Raum*



CÉLINE RAYNAUD
DIRECTRICE DU DÉVELOPPEMENT LOCATIF
CUS HABITAT

« Nous sommes très attentifs au rôle que nous jouons en tant que bailleur social auprès des habitants : le logement est un levier essentiel de nos vies. Nous veillons donc à y permettre l'accès par le biais de nos attributions, à ceux qui en sont éloignés par diverses difficultés, mais aussi aux jeunes qui démarrent ou à ceux dont la vie prend des tournants parfois difficiles. Nous portons une attention spécifique aux parcours résidentiels de nos locataires, parce qu'un foyer, cela évolue avec le temps, et parce que les besoins de chacun sont spécifiques aux différents âges de la vie. Nous veillons aussi à respecter les réseaux d'entraide qui se créent au sein d'un quartier quand nous sommes amenés à faire une proposition de relogement ou à nous appuyer sur un réseau de partenaires sociaux qui vont pouvoir agir au-delà du logement. Enfin, il nous apparaît primordial d'être un acteur exigeant du fichier unique régional de la demande, pour que les demandeurs puissent bénéficier de l'offre élargie de tous les bailleurs, quel que soit l'endroit où ils se présentent pour formuler leur demande ».



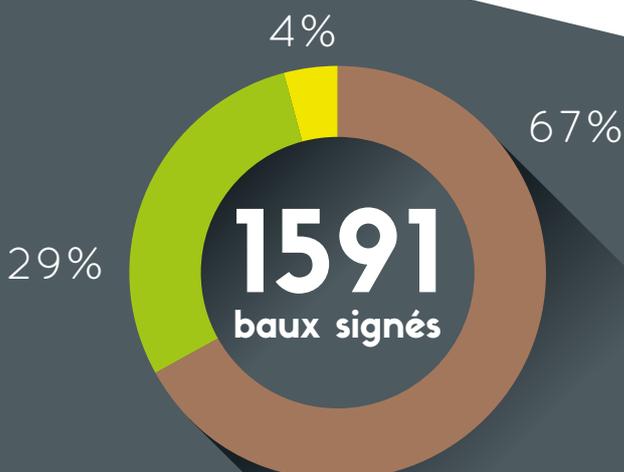
CHANTAL LINDEMANN
CHEF DE SERVICE RECOUVREMENT
ET CONTENTIEUX CUS HABITAT

« Un impayé naissant est immédiatement pris en considération, car c'est souvent la partie visible d'un autre problème familial, médical, conjugal, professionnel. Nous faisons des enquêtes de terrain, des propositions de paiement échelonné, de relogement en adéquation avec la situation... Nous sollicitons tous les partenaires sociaux et les aides possibles pour éviter à tout prix d'entrer dans une procédure de contentieux. Nous nous appuyons sur un réseau très fort de partenaires pour prendre des décisions collégiales et dans un temps limité. Quand nous voyons que le nombre d'expulsions n'augmente pas malgré le contexte économique, c'est un vrai succès »



LUC GILLMANN
PRÉSIDENT DE LA COMMISSION
D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS
CUS HABITAT

« CUS Habitat fait un effort particulier de traitement des demandes anciennes, c'est-à-dire les candidats au logement qui n'ont pas reçu de proposition dans les 24 mois qui suivent leur demande. Je pense qu'en dehors de situations d'urgence, ce critère d'ancienneté est primordial, même en cas de demande de mutation, car il est légitime de proposer des parcours résidentiels à nos locataires, de s'adapter à l'évolution de leurs besoins, de leur situation, de leur famille. Il est sans doute bon de rappeler qu'une commission d'attribution des logements n'a rien de mécanique. Au-delà du strict respect des critères d'attribution, il y a toujours une dimension humaine et sociale pour prendre en compte les attaches dans le quartier, la proximité avec le lieu de travail, le reste à vivre une fois le loyer payé, et une nécessaire mixité. Même si cela représente plus de travail, c'est le point fort de CUS Habitat de rapprocher finement l'offre et la demande ! »



- 67% POUR LES DEMANDEURS EXTERNES
- 29% POUR LES LOCATAIRES DANS LE CADRE D'UN PARCOURS RÉSIDENTIEL
- 4% POUR LES ASSOCIATIONS ŒUVRANT POUR L'INSERTION PAR LE LOGEMENT



INSTALLÉE DEPUIS OCTOBRE 2013 DANS LE NOUVEL ATELIER DE LA PLAINE DES BOUCHERS, LA DIRECTION DES SERVICES DÉCENTRALISÉS A PROFITÉ DE CETTE PREMIÈRE ANNÉE DE FONCTIONNEMENT COLLECTIF POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET LA MISE EN COHÉRENCE DES NOUVEAUX OUTILS, PROCESS ET MÉTHODES DE TRAVAIL DESTINÉS À AMÉLIORER LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS TECHNIQUES TOUT EN OPTIMISANT LE TEMPS DE RÉACTIVITÉ À LA DEMANDE DES LOCATAIRES.



La Direction des Services Décentralisées (DSD) a également créé un Centre de la relation client (CRC) vers lequel convergent tous les appels téléphoniques destinés aux agences, antennes, points relais et atelier soit, entre **500 et 800 appels par jour** avec des pointes, selon les périodes, à plus de 1000 appels.

Cet outil parachève, en le complétant, le système de traitement des demandes de nature technique et celles relevant de la gestion locative de proximité. Ce plateau téléphonique ultra moderne est occupé par 1 superviseur et 8 téléconseiller(e)s qui suivent, pour chacune des questions posées par les locataires, un protocole très précis qui garantit la prise en compte de la demande et sa traçabilité dans le circuit de réponse le plus adapté et le plus court.

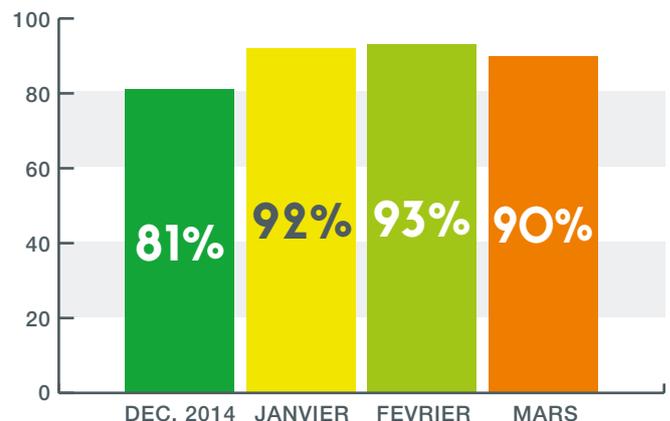
Destiné à **améliorer avant tout la qualité de la relation téléphonique** avec nos locataires, la mise en œuvre du CRC permet d'optimiser d'autres fonctions.

En libérant les agents d'accueil sur le terrain de la prise d'appels téléphoniques, le CRC permet à ceux-ci de consacrer plus de temps aux locataires qui se déplacent en agences ou antennes.

Par ailleurs, certaines tâches qui étaient dévolues aux services sont à présent immédiatement traitées par le CRC à la suite de la demande téléphonique du locataire. Dans le même souci de recherche d'efficacité, les procédures mises en place au CRC permettent, en particuliers aux chargés de clientèle, d'améliorer la qualité des entretiens en tête à tête avec les locataires.

ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE TRAITEMENT DU CENTRE DE LA RELATION CLIENT

Depuis l'ouverture du centre de la relation client en décembre 2014, l'évolution de la qualité de traitement* a nettement évolué pour atteindre au 1^{er} trimestre 2015 un niveau de 90%.



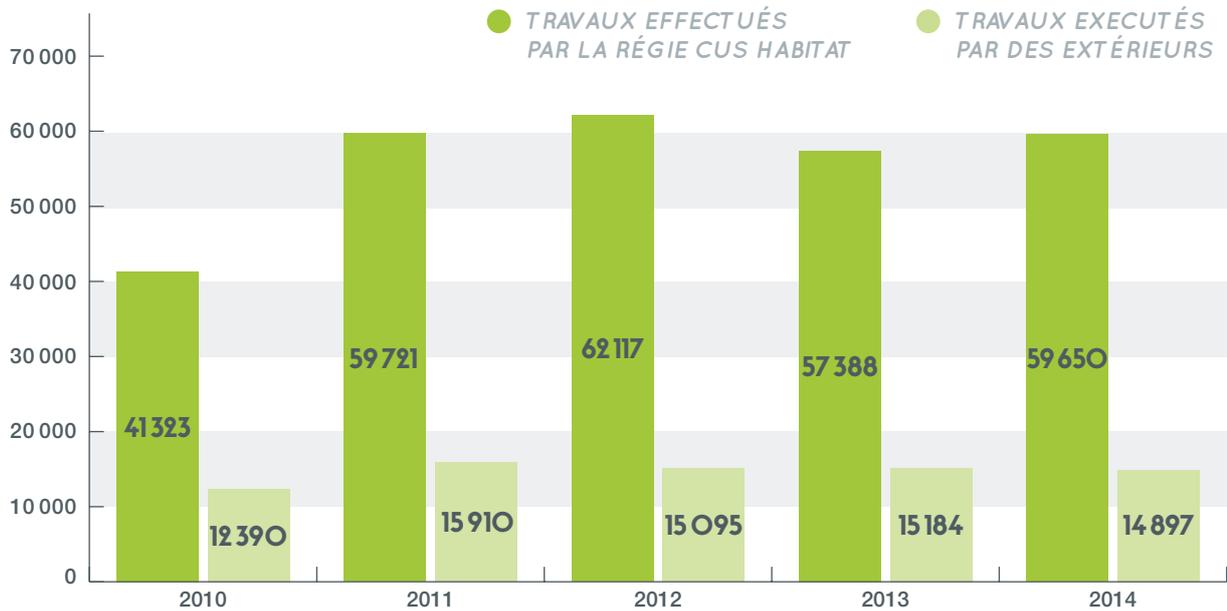
* qualité de traitement : nombre d'appels présentés par rapport au nombre d'appels traités.



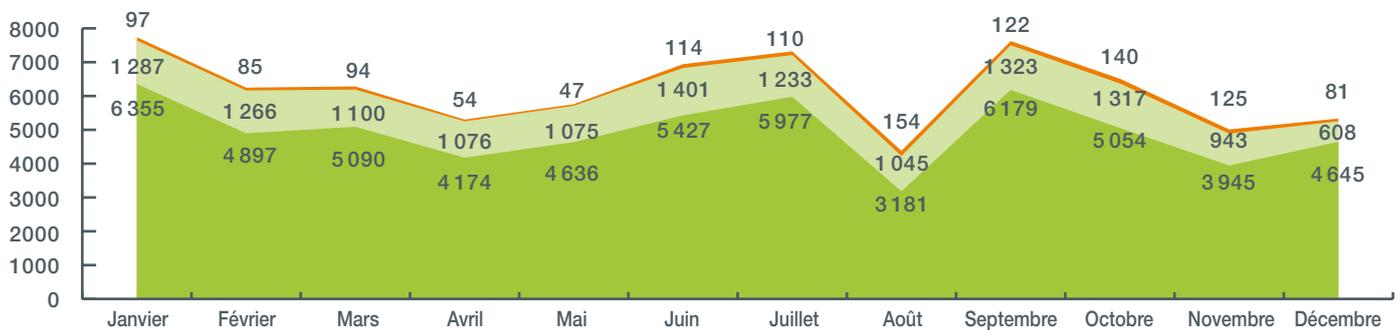
90% DE QUALITÉ DE TRAITEMENT



Répartition annuelle du nombre d'interventions entre la DSD et les entreprises



Évolution mensuelle du nombre d'interventions



- NOMBRE DE BONS DE RÉGIE
- NOMBRE D'ORDRES DE SERVICE
- NOMBRE DE BONS SUR CONTRAT

Les travaux exécutés par la régie CUS Habitat représentent

80 %

Les travaux exécutés par les entreprises représentent

20 %

(18% sur ordres de service et 2% sur bons sur contrat)



74 457 INTERVENTIONS
(+2,1% PAR RAPPORT À 2013)



80% D'INTERVENTIONS
RÉALISÉES PAR LES ÉQUIPES INTERNES





GABRIEL FESSLER
DIRECTEUR DES SERVICES
DÉCENTRALISÉS CUS HABITAT

« Cette organisation a été pensée comme une chaîne de montage industrielle où chaque séquence de travail est parfaitement identifiée et vient compléter la précédente jusqu'à la fin de l'intervention. Désormais tous les agents se réfèrent aux mêmes process, qualifient, exécutent et tracent les interventions selon les mêmes procédures sur l'ensemble du patrimoine. Au-delà de l'optimisation des moyens par leur mise en synergie, nous avons progressé en qualité, en professionnalisme et en connaissances. Le bénéfice est double : pour les locataires auxquels nous apportons une meilleure prise en compte de leurs demandes mais aussi pour les agents de CUS Habitat qui évoluent dans un environnement professionnel valorisant et doté d'outils technologiques de pointe dont l'architecture logique a été, le plus souvent, développée collectivement en interne et qui répondent précisément aux spécificités de nos différents métiers. »



HÉLÈNE GONZALO
SUPERVISEUR DU CENTRE RELATION
CLIENT CUS HABITAT

« Le Centre de la relation client est la vitrine de CUS Habitat. C'est pour cela que j'insiste énormément auprès des téléconseillers sur la qualité des communications. Nous sommes le premier interlocuteur du locataire, nous représentons l'entreprise et véhiculons son image. Aujourd'hui, il y a évidemment encore des améliorations à apporter et c'est normal car le centre de la relation client en est à ses débuts. Mais lorsque j'évalue notre taux de qualité, nous sommes en moyenne à 90 % de qualité de service ce qui est plutôt bien et encourageant. »





POUR CUS HABITAT, IL EST ESSENTIEL DE MESURER RÉGULIÈREMENT LA SATISFACTION DE SES LOCATAIRES: IL S'AGIT DE S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS ET D'AMÉLIORER PAR SES ACTIONS LES RÉSULTATS QUI NE SONT PAS À LA HAUTEUR DES ATTENTES. DEPUIS 2011, CUS HABITAT S'EST DOTÉ D'UN VÉRITABLE BAROMÈTRE DE SATISFACTION RÉALISÉ À PARTIR D'ENQUÊTES RÉGULIÈRES AUPRÈS DES LOCATAIRES.



L'APPRÉCIATION GÉNÉRALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE PAR LES LOCATAIRES

En 2014, les résultats de la troisième enquête générale mettent en évidence ces points forts :

- Une satisfaction globale des locataires bonne et stable dans la durée (76 %), qui se traduit par un niveau de prescription élevé (79 % des locataires recommanderaient CUS Habitat à un proche, en progression de 3 points).
- Un niveau de satisfaction concernant l'état du logement et de ses équipements qui reste à un niveau élevé (79 %).
- Une amélioration significative des différents indices de satisfaction dans les quartiers en rénovation urbaine ou dans les secteurs réhabilités récemment. C'est le signe que les investissements effectués par CUS Habitat et ses partenaires se traduisent concrètement par une amélioration de la qualité de vie dans ces quartiers (+5 points de satisfaction en ZUS) ; néanmoins ce niveau de satisfaction reste fragile (59 % en ZUS), les efforts doivent donc être poursuivis.

Cette enquête met également à jour des enjeux prioritaires :

- Une relation avec les locataires qui doit être sensiblement améliorée (63% de satisfaction, en baisse). C'est notamment dû à des problèmes de contact téléphonique avec nos services, mais aussi aux conditions de traitement des demandes des locataires (clarté et délai des réponses, traitement effectif du problème), et enfin à la qualité des informations délivrées aux nouveaux locataires.



ACTIONS ENGAGÉES

- La première réponse apportée est la mise en place du centre de la relation client en novembre 2014, pour l'amélioration du contact téléphonique.
- Améliorer les supports et modes d'information à destination des nouveaux locataires avec notamment la refonte du site internet en septembre 2014 et le développement à venir d'un espace personnel.



- **L'amélioration de la propreté des parties communes reste une attente forte des locataires (57 % de satisfaction, stable globalement, mais en progrès en ZUS).** Des premiers résultats encourageants apparaissent dans les sites réhabilités, mais il faut poursuivre les efforts pour atteindre un niveau de qualité satisfaisant.



ACTIONS ENGAGÉES

- **Le renouvellement des marchés de nettoyage en 2014** (parties communes, aires de stationnement et espaces verts, logements vacants et traitement des ordures) s'est accompagné de nombreuses clauses de pénalités en cas de retard, d'indicateurs de suivi des prestations et de contrôle de qualité. L'effet attendu est d'obtenir une plus grande réactivité des entreprises et un gain de satisfaction des locataires pour la qualité de ces services.
- **Le développement du partenariat avec les associations** pour favoriser l'émergence de projets d'amélioration de la propreté (et du vivre ensemble) dans les sites prioritaires.

Les outils de communication seront un support efficace pour répondre à ces enjeux avec des actions prévues ou en cours telles que la refonte du guide locataire, le développement de nouveaux outils facilitant l'information des locataires...



LES ENQUÊTES THÉMATIQUES DE SATISFACTION

Le baromètre de satisfaction des locataires est complété par différentes vagues d'enquêtes thématiques auprès des locataires qui ont emménagé dans des logements neufs, qui ont bénéficié d'une réhabilitation ou ont été relogés en raison de la nécessité de démolir leur immeuble.

Les résultats des différentes enquêtes thématiques (7 vagues d'enquête de 2011 à 2014) ont permis de consolider ces résultats :

- Concernant les locataires de **logements neufs** (811 ménages enquêtés) : **un bon niveau de satisfaction général**, en amélioration, avec quelques points de vigilance concernant la taille et la conception des cuisines, le type et la qualité des revêtements (murs et sols), la gestion des finitions et des dysfonctionnements après livraison.
- Concernant les locataires qui ont bénéficié d'une **réhabilitation** (1844 ménages enquêtés) : **un niveau**

de satisfaction correct, sans progression notable. Plusieurs points restent à travailler tels que la gestion du chantier (information, délais, résolution de problèmes, bruit...) ou l'information sur le contenu des travaux.

- Concernant les locataires concernés par un **relogement ANRU** (512 ménages enquêtés) : **un niveau de satisfaction élevé** et relativement constant, illustrant la qualité de conduite de ces opérations par les équipes de CUS Habitat. Quelques points resteraient perfectibles tels que la réponse aux attentes de parcours résidentiels (forcément en lien avec les contraintes, de délais notamment, propres à chaque opération); le contenu de l'accompagnement au déménagement (administratif, financier); l'attention à l'évolution de certains taux d'efforts (en lien avec l'offre disponible).



CUS HABITAT EMPLOIE 494 SALARIÉS, DONT PRÈS DE 300 SONT AFFECTÉS AUX SERVICES DÉCENTRALISÉS QUI AGISSENT AU QUOTIDIEN SUR LE TERRAIN. AU PLUS PROCHE DES LOCATAIRES OU AU SIÈGE, TOUS, METTENT EN ŒUVRE LEURS COMPÉTENCES POUR ASSURER DES SERVICES QUI RÉPONDENT AU MIEUX AUX BESOINS ET AUX ATTENTES DES LOCATAIRES.



EN TANT QU'EMPLOYEUR, CUS HABITAT SE FIXE POUR OBJECTIFS :

- d'assurer une évolution cohérente et dynamique des ressources humaines, selon les besoins identifiés de l'entreprise,
- de valoriser les hommes et les femmes de CUS Habitat et leurs 70 métiers à travers la mise en place de plans de recrutement et formation concertés et en privilégiant la mobilité interne lorsque le poste est en adéquation avec les compétences du salarié,
- de maîtriser la gestion de la masse salariale - premier poste de dépenses d'exploitation (+21M€) - au regard des capacités financières de l'entreprise,
- d'assurer un dialogue social avec les Instances Représentatives du personnel, dans un contexte règlementaire et managérial complexe,
- de poursuivre son engagement dans la formation des jeunes : 13 jeunes ont pu intégrer l'entreprise en contrat d'alternance en 2014, principalement sur des métiers administratifs ou des fonctions supports.

EN 2014

• **Les recrutements ont été nombreux**, en raison des départs en retraite et des besoins importants en personnel de remplacement. Des marchés avec des agences d'intérim ont été notifiés en 2014 pour plus de réactivité en cas de remplacement temporaire.

CUS Habitat a recruté du personnel autant sur des métiers techniques qu'administratifs, mais aussi sur des fonctions d'encadrement.

En 2014, ont été recrutés :

21 personnes en CDI
68 personnes en CDD
46 personnes en « jobs d'été »
13 personnes en contrat d'alternance

• **CUS Habitat a renforcé sa marque employeur**

Pour valoriser l'image de l'entreprise mais surtout ses métiers auprès des jeunes et des candidats à un emploi, CUS Habitat a :

- mis en place en 2014 un « espace recrutement » sur le site internet de l'entreprise
- participé aux forums emploi: Nuit de l'orientation, Matinale de l'emploi... et apporté des témoignages ponctuels auprès de classes d'étudiants.

• **CUS Habitat a professionnalisé la gestion de la relation client (GRC) suite à la mise en place la plateforme téléphonique.**

Cet objectif qualité essentiel vise à répondre à 6 objectifs: l'accessibilité, la promptitude, la fiabilité, la variété des services, l'assistance administrative et l'interface humaine. A l'occasion de l'installation de la plateforme téléphonique, 98 scénarios de GRC ont été identifiés et transmis par des formateurs internes à l'ensemble des métiers de la proximité, soit 78 agents d'accueil, téléconseillers, chargés de clientèle, responsables de site, gestionnaires de la demande, et gestionnaires et responsables de la Direction du développement locatif.

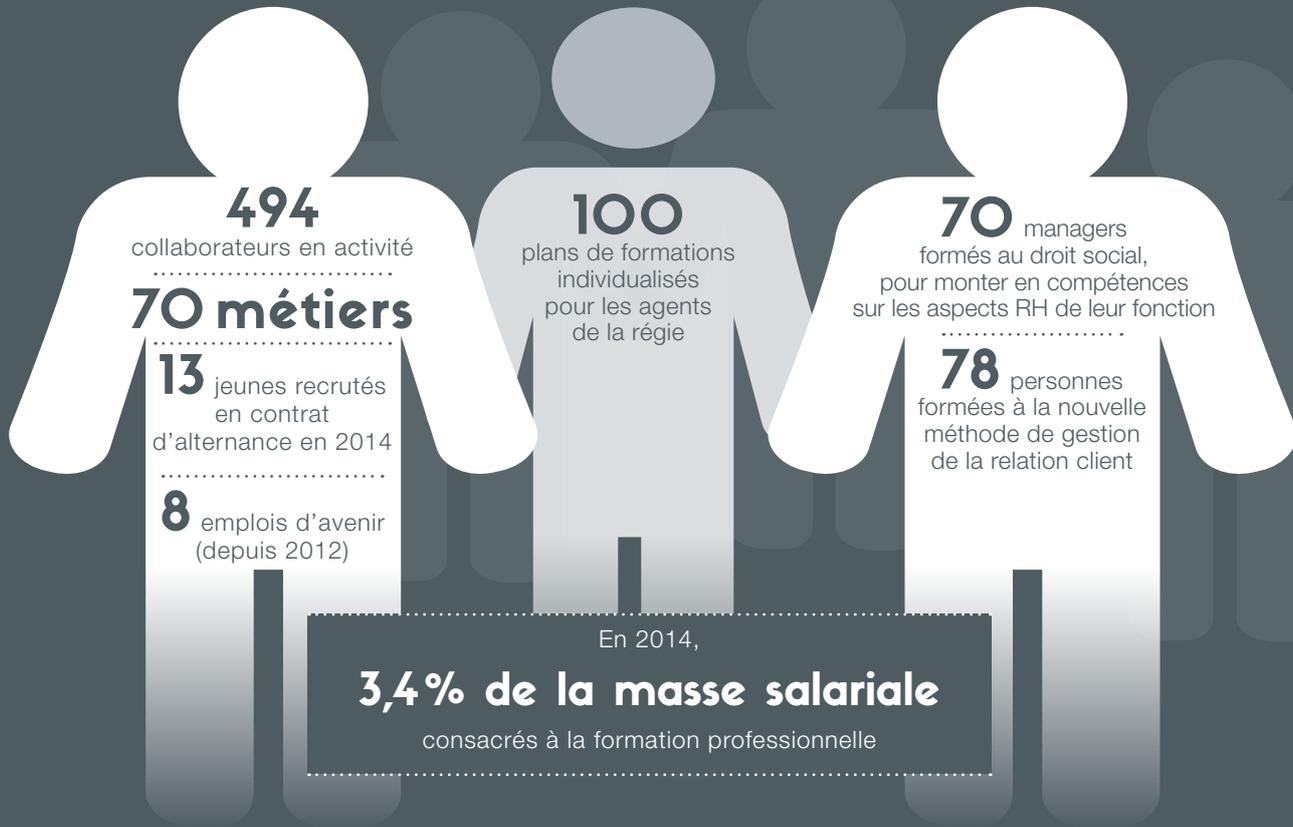
• **CUS Habitat a mené un long travail d'évaluation auprès des salariés de sa régie interne, concernés par les multiples tâches de maintenance, pour établir 100 plans de formations individualisés.**

L'objectif: homogénéiser leurs compétences et leur langage technique professionnel commun, en plus de leur métier initial, grâce à un programme de formations techniques sur l'ensemble des corps de métiers sollicités dans ces missions: électricité, sanitaire, menuiserie, serrurerie, peinture.





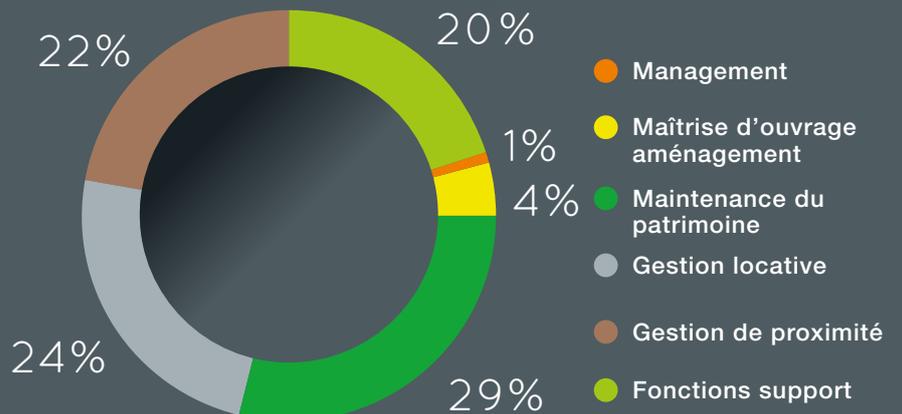
21M€ de masse salariale pour dépenses de fonctionnement



Répartition des effectifs



- Titulaires de la fonction publique territoriale
- Salariés de droit privé





YOANN WALRAF
APPRENTI « ADMINISTRATEUR
RÉSEAUX ET TÉLÉCOMS »
DEPUIS 3 ANS, CHEZ CUS HABITAT

« En 2012, j'ai choisi de préparer un BTS Services Informatiques aux Organisations par la voie de l'apprentissage. Avec l'alternance, je me forme et je bénéficie d'une expérience professionnelle assortie d'une rémunération. Après l'obtention de mon diplôme, j'ai eu l'opportunité de poursuivre mes études en Licence professionnelle Administration de Réseaux et Services, par la voie de l'alternance, toujours au sein de CUS Habitat. Les missions que me confie mon maître d'apprentissage sont variées et me permettent d'aborder les aspects pratiques du métier d'administrateur réseaux. »

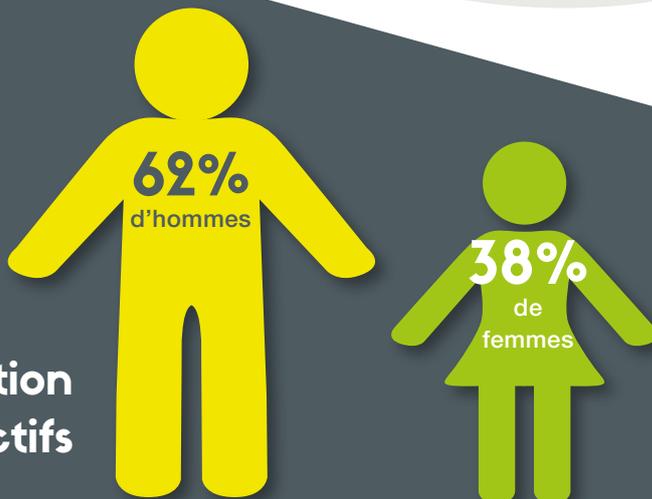


MARC FRIEDRICH
DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES
ET LOGISTIQUES CUS HABITAT

« Les élections du 4 décembre 2014 ont permis le renouvellement des instances représentatives du personnel pour les quatre prochaines années. La coexistence des statuts publics et privés, avec des règles de gestion très différentes relevant de la Fonction publique territoriale et du Code du travail, rendent les négociations en faveur de l'ensemble du personnel complexes sur le plan réglementaire et managérial. Malgré ces difficultés, des négociations importantes ont permis d'avancer sur des dossiers importants qui structurent notre organisation avec cohérence. Il reste néanmoins beaucoup à faire et nous nous y attacherons projet par projet. Ainsi en 2015, le dialogue social va s'engager sur la mise en place d'un accord d'intéressement, qui sera traité avec les mêmes modalités pour les deux collèges de salariés. C'est la première fois qu'un dispositif prévoyant l'évaluation de résultats collectifs de performance va être négocié. C'est la perspective de disposer d'un outil de management et de rémunération complémentaires. »



**Répartition
des effectifs**





Le Pôle de l'habitat social, siège social de CUS Habitat - Atelier MONGIELLO&PLISSON

PAR DE MULTIPLES ENGAGEMENTS - ÉCONOMIQUES, SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX - CUS HABITAT ASSUME PLEINEMENT SES RESPONSABILITÉS DANS TOUTES LES DIMENSIONS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

S'ENGAGER DANS L'ÉCONOMIE LOCALE

• L'attribution des marchés publics

L'année 2014 a été marquée par la campagne de renouvellement des marchés d'entretien (4 millions d'euros HT/an) et de maintenance du patrimoine (11 millions d'euros HT/an).

Près de **450 marchés** ont été notifiés pour **110 procédures de consultation** et un montant d'achat global de **52,5 millions d'euros**.

Par l'importance de ses investissements travaux, CUS Habitat soutient l'activité économique des PME de l'Eurométropole et du Bas-Rhin et l'emploi d'une main d'œuvre locale. En 2014, **83 % des marchés ont été attribués à des entreprises du Bas-Rhin** et 3 % à des entreprises du Haut-Rhin.

• Un des premiers employeurs locaux de salariés en insertion

En réalisant plus de **140 000 heures d'insertion** via des marchés de travaux de construction, de maintenance et de nettoyage en 2014, CUS Habitat réalise, comme chaque année, plus du quart des heures d'insertion réalisées dans le Bas-Rhin, sur le bassin d'emploi de Strasbourg. Cet engagement classe CUS Habitat à égalité avec la Ville et l'Eurométropole de Strasbourg,

les deux collectivités pionnières des clauses d'insertion dans des marchés publics.

Ces clauses d'insertion conventionnelles (imposées par les conventions ANRU) et volontairement intégrées à leurs contrats par des entreprises socialement responsables, jouent leur rôle de tremplin vers l'emploi pour les jeunes, les chômeurs de longue durée et les bénéficiaires du RSA. Selon une étude récente*, **55 % des bénéficiaires sont en situation d'emploi ou de formation** entre 6 et 12 mois après la fin de ces contrats.

* Evaluation du dispositif «Clauses d'insertion». Etude Compas réalisée pour Relais Chantiers en octobre 2014.

• Le soutien aux associations

13 projets associatifs s'adressant aux locataires CUS Habitat ou en lien direct avec son patrimoine ont bénéficié d'une subvention pour un montant global de 27 600 €, en 2014.

A travers un budget moyen de 2 123 euros par projet, CUS Habitat contribue à soutenir des initiatives locales qui animent les quartiers et participent au bien vivre ensemble dans nos quartiers. En 2014, les « 40 ans

du centre social de l'Elsau», le Projet « Enlivrez-moi » de l'Association « Tôt ou T'art », les « Rencontres du Neuhoef », des Animations vacances d'été proposées par « Initiatives de la Montagne-Verte », ont été soutenus financièrement.

A l'avenir, CUS Habitat espère conforter et amplifier ce soutien associatif pour encourager des projets locaux mais aussi accompagner des projets de plus grande envergure.

S'ENGAGER POUR LA GESTION DES RISQUES

CUS Habitat s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche innovante dans le secteur HLM de pilotage et de suivi des multiples risques qui peuvent toucher à l'activité d'un OPH : financiers, juridiques, sociaux, fiscaux, patrimoniaux et organisationnels. **La cartographie des risques** réalisée en 2010 et leur cotation, ont été suivies de plans d'action et de procédures couvrant les principales activités de l'OPH. En 2014, cette cartographie a été actualisée et les 12 procédures révisées au regard d'un cycle complet d'activités, en vue d'améliorer encore le dispositif de contrôle interne et la qualité des prestations rendues.

S'ENGAGER POUR L'ENVIRONNEMENT

• Au sein du patrimoine

- Des choix constructifs écoresponsables

Depuis plusieurs années déjà, CUS Habitat mène une politique active de qualité environnementale de son patrimoine. De la livraison de ses premiers programmes BBC en 2011, à l'exploitation pionnière d'un parc solaire thermique pour la production d'eau chaude sanitaire, en passant par le choix de matériaux pérennes.

Avec son **Plan d'Action Patrimonial 2025**, CUS Habitat s'est également fixé pour objectif d'améliorer la performance énergétique de son parc, notamment de ses logements les plus énergivores. Chaque réhabilitation s'accompagne de travaux d'isolation et le plus souvent de l'installation d'une ventilation et d'une intervention sur la production de chauffage.

- Le modèle du tri sélectif à Hautepierre

Partant du constat d'un déficit notable de tri des déchets ménagers dans certains quartiers,



Quelques exemples d'investissements récents ou à venir en faveur de technologies nouvelles favorisant les économies d'énergie et le recours à des ressources durables :

- La mise en œuvre d'un **réseau de chauffage urbain alimenté par pompe à chaleur avec appoint en gaz** pour 78 logements du quartier Hochfelden à Cronenbourg,
- Le raccordement prévu jusqu'en 2017 de 110 logements du nouveau quartier des Tanneries à Lingolsheim au **premier réseau de chauffage urbain alimenté par biomasse** (bois, rafles de maïs...) à Strasbourg,
- De multiples **opérations d'amélioration de la production de chauffage et d'eau chaude**, grâce au remplacement de radiateurs, de chaudières murales, de chauffe-bain gaz...

CE QUE DIT L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



86% des locataires ayant bénéficié d'une réhabilitation constatent une amélioration soit concernant le confort du logement, la qualité et la sécurité des parties communes ou encore l'efficacité énergétique.



CUS Habitat a pris l'initiative de profiter des opérations de rénovation urbaine et leurs lourds travaux de voirie pour repenser la place et le système de collecte des déchets.

La collectivité a réalisé les travaux et le bailleur a co-financés des **containers enterrés** de grande capacité et plus agréables visuellement. Cette première expérimentation menée à Hautepierre à partir de 2014 a été notée très positivement par les locataires et sera étendue à Cronenbourg lors des travaux du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU).

• Au sein de l'entreprise

Des actions internes ont également été menées telles que :

- L'installation de bacs de collecte à piles usagées dans tous les locaux d'activité (siège, agences, antennes, points relais) : **92 Kg de piles** ont été collectées en 2014.

- La diminution des commandes de fournitures administratives et la maîtrise des dépenses pour le mobilier et les autres équipements.

- **Une flotte de véhicules moins polluants** avec le remplacement des véhicules en fin de vie par 13 véhicules à énergie propre : 12 véhicules GNV* et 1 véhicule électrique. Le taux de véhicule à énergie moins polluante (GPL** - GNV ou électrique) est passé de 11 % à fin 2008 à **37 % à fin 2014, soit au-delà des directives nationales** qui fixaient à au moins 20 % le taux de véhicule propre à intégrer dans le cadre du remplacement de la flotte. Il a aussi permis de réduire le taux d'émission de gaz à effet de serre en faisant passer la part du GNV dans la consommation totale de

carburant de 2 % en 2009 à 18 % en 2014.

* GNV : gaz naturel ville

** GPL : gaz de pétrole liquéfié

S'ENGAGER POUR L'ACCESSIBILITÉ DES LOGEMENTS

Pour s'adapter au vieillissement des locataires, favoriser leur maintien à domicile et l'accessibilité des logements aux personnes handicapées, des travaux d'aménagement sont réalisés dans les logements existants. CUS Habitat s'est fixé pour objectif d'adapter une centaine de logements par an, pour un **investissement annuel d'environ 1 million d'euros** (le coût moyen des travaux se chiffre autour de 10 000 € par logement).

114 logements ont été adaptés en 2014, ce qui porte à 511 le nombre total de logements adaptés dans le patrimoine à la fin de l'année. Cet investissement s'ajoute aux 10 % de logements adaptés aux personnes à mobilité réduite prévus dans tous les programmes neufs, selon un accord contractualisé avec le Conseil Général du Bas-Rhin dès 2008.

450 marchés notifiés

pour un montant global d'investissement de 52,5 millions d'euros.



83 %

des marchés attribués à des entreprises du Bas-Rhin

13 projets associatifs

ont bénéficié d'une subvention pour un montant global de 27 600 €.



CUS Habitat réalise près de

**des 7,7 millions d'heures d'insertion
réalisées en France**

chaque année.



37 %

de la flotte des véhicules est
composée de véhicules à énergie
moins polluante.

8000 m² de panneaux solaires thermiques ont permis une

économie de 255340 €

en 2014 en faveur de 5 000 locataires.

**114 logements supplémentaires
ont été adaptés**

en 2014 pour l'accessibilité
des personnes à mobilité réduite.



En 2014 :

**5% du patrimoine CUS Habitat est classé B (900 logements)
et 20% est classé C (3903 logements)***

*Chiffres DPE août 2014, selon la méthode de calcul 3CL, version 15c pour la majorité du patrimoine, et selon la méthode THC (ex) pour les nouvelles constructions ou réhabilitations.



MEHDI LARGUECH
CHEF DE SERVICE GESTION
DES MARCHÉS PUBLICS CUS HABITAT

« Nous avons fait évoluer notre procédure d'achat des prestations de maintenance et de nettoyage, en séparant les lots par métiers et en procédant par bons de commande sans montant minimum ni maximum, et avec plusieurs co-attributaires par lots. Cette formule innovante a dopé le nombre de réponses aux consultations, mais en contrepartie de ce surcroît de travail pour le service Marchés, nous gagnons en souplesse de gestion pour la sous-traitance de ces entreprises. Evidemment cela se traduit par un contrôle et un suivi important quant à la qualité d'exécution, toute une batterie de critères et l'application de pénalités de retard. A la clé de cette nouvelle procédure : la recherche d'une plus grande qualité de service, d'un gain de satisfaction pour les locataires et une grande réactivité des entreprises. »



JEAN-BAPTISTE MALINGRE
SECRETÉIRE GÉNÉRAL CUS HABITAT

« CUS Habitat est l'un des rares opérateurs publics de l'habitat à s'être engagé dans une démarche de contrôle et d'audit interne capable d'assurer à la gouvernance de l'OPH que les principales activités de l'entreprise sont sous contrôle en termes de responsabilités, de traçabilité et d'utilisation des deniers publics. En 2014, les risques ont été révisés et verront la mise en œuvre en 2015 d'un plan amiante, capable de faire face au durcissement de la réglementation. »



FRANCESCO PALERMITI
CHEF DE SERVICE TECHNIQUES SPÉCIALISÉES
CUS HABITAT

« En matière d'écoconstruction, nous sommes en veille sur toutes les nouvelles technologies et nous continuerons à réaliser quelques opérations marquantes ou innovantes quand l'opportunité se présente sans surcoût prohibitif. Mais le véritable enjeu des années à venir est complexe, car il s'agit de gérer l'entretien d'installations très techniques et le suivi des consommations. Pour obtenir la baisse attendue des consommations énergétiques, il va falloir accompagner le changement de comportements des locataires. A nous, d'être très pédagogue sur les caractéristiques des nouveaux bâtiments et sur l'utilisation optimale des équipements. Il va falloir que chacun se sente responsable d'un changement de comportement et prenne conscience de la nécessaire solidarité collective pour atteindre des baisses de charges individuelles. Ce message passera peut-être par les enfants qui ont, par exemple, joué un rôle important pour amener leurs parents au tri sélectif ! »



GILLES GROSCLAUDE
DIRECTEUR-ADJOINT RELAIS CHANTIERS

« CUS Habitat fait partie de ces entreprises qui ont initié dès 2004 avec les collectivités locales strasbourgeoises, la démarche des clauses d'insertion dans leurs marchés de travaux et de service. Aujourd'hui, il a complètement intégré ce réflexe d'employeur socialement responsable dans son mode de fonctionnement. Pas un chantier de travaux ou de service n'échappe à une analyse de l'opportunité d'insérer des clauses. Pour Relais Chantiers et pour les candidats à l'insertion, c'est précieux de pouvoir compter sur un vivier d'heures annuelles important. C'est un des maîtres d'ouvrages avec qui nous pouvons espérer aller encore plus loin en termes qualitatifs, mettre en place des chantiers d'insertion, proposer de la formation... »





NADIA MEDBOU
LOGATAIRE À LA MONTAGNE-VERTE

« Suite à des problèmes articulaires et des troubles respiratoires, j'ai emménagé dans un appartement en rez-de-chaussée qui se libérait dans mon immeuble. Comme je travaille beaucoup, avec mon association, avec des handicapés moteurs, je savais qu'il existait cette possibilité de demander l'aménagement de ma salle de bain, dont la baignoire était peu accessible. CUS Habitat a déposé la baignoire pour installer une douche plate et des barres d'appui, comme l'avait conseillé l'ergothérapeute qui a évalué mes besoins. Comme mon appartement est en rez-de-chaussée surélevé de 6 marches, CUS Habitat a aussi fait poser une deuxième main courante dans l'escalier pour ma sécurité. Depuis que l'espace a été réaménagé, ça n'a plus rien à voir. Je suis ravie d'avoir pu anticiper pour garder l'autonomie qui me permettra de rester longtemps chez moi ! »





UNE SITUATION FINANCIÈRE SAINE ET SOLIDE

L'ANNÉE 2014 MARQUE LA FIN DE LA PÉRIODE CADRÉE PAR LE PLAN DE CONSOLIDATION.

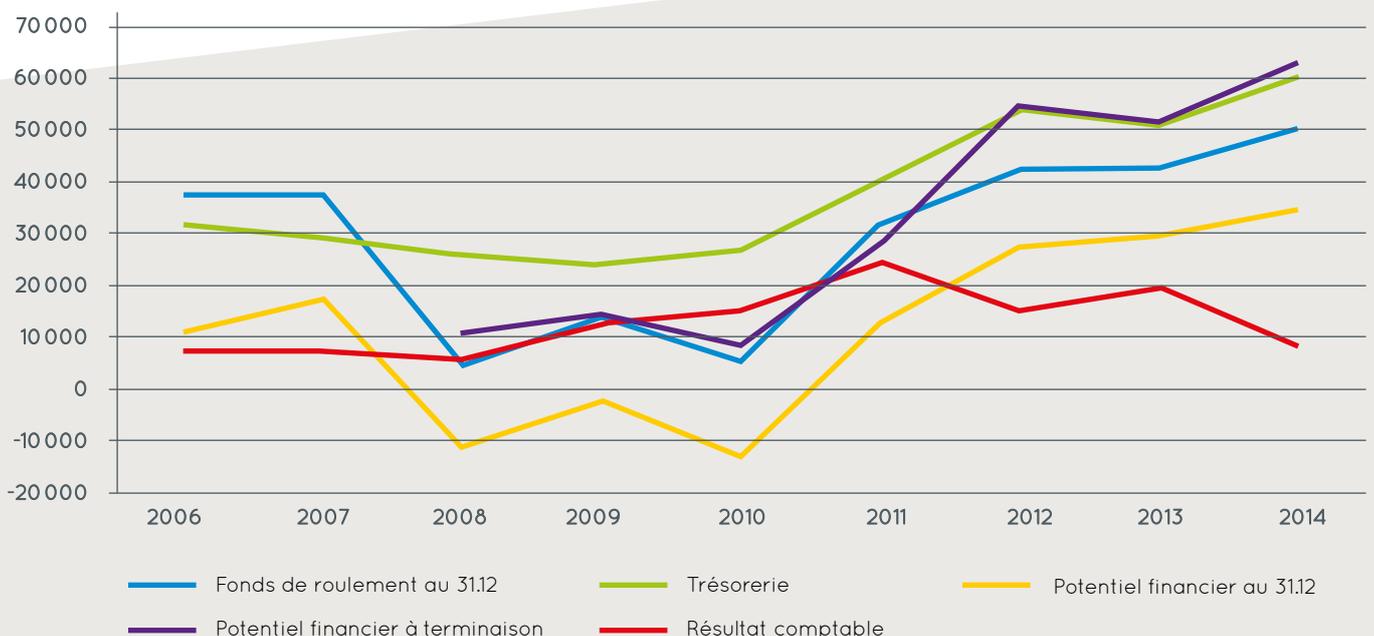
LES RATIOS FINANCIERS, APRÈS UNE PÉRIODE DE REDRESSEMENT, DÉPASSENT À PRÉSENT LES MOYENNES NATIONALES.

Cet exercice comptable bénéficie encore de taux d'intérêts particulièrement bas et de la hausse des loyers de 2 % du protocole de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS).

Il profite également de la première année du dispositif de mutualisation qui a apporté 828 K€ de recettes à CUS Habitat.

Mais il supporte les premiers effets comptables de l'évolution de la réglementation en matière d'amiante avec un surcoût REDL et provision pour les diagnostics d'1 million d'euros.

Cette situation, couplée à une certaine marge de manœuvre en termes d'endettement, s'est traduite par la signature d'une convention de financement de 145 millions d'euros avec la CDC confirmant le programme d'investissement à moyen terme.



EMPLOIS	2014	RESSOURCES	2014
Immobilisations incorporelles (nettes)	369	Capitaux propres	308 193
Immobilisations de structures (nettes)	25 241	Dettes financières net. int. courus et dépôt garantie	406 981
Immobilisations locatives (nettes)	628 690	Emprunts et subventions accession	0
Dépenses sur op. prélim. et réserv. fonc.	-2 574	Financement des op. prélim. et réserv. fonci.	-1 299
Immobilisations financières (nettes)	92	Amortissements financières courus non échus	-8 909
Dépenses restant à compta sur op. terminées non soldées et en cours (a)	35 039	Fonds restant à compta. sur op. terminées non soldées et en cours (b)	44 802
Total emplois	686 856	Total ressources	749 799
		POTENTIEL FINANCIER A TERMINAISON	62 912
		Annulation écart de trésorerie (b-a)	9 763
		Subventions d'investi. à recevoir	18 124
		POTENTIEL FINANCIER AU 31/12	35 025
		Provision gros entretien	8 144
		Autres provisions risques et charges	1 886
		Dépôts de garantie	5 124
		FONDS ROULEMENT	50 179
		-	
Total actif circulant	49 818	Total dettes à court terme	60 112
		BESOINS EN FONDS DE ROULEMENT	-10 295
		=	
		TRESORERIE AU 31/12	60 474

Au 31 décembre 2014, la situation financière est saine et solide. L'office a la capacité financière de répondre aux objectifs qui lui sont assignés.

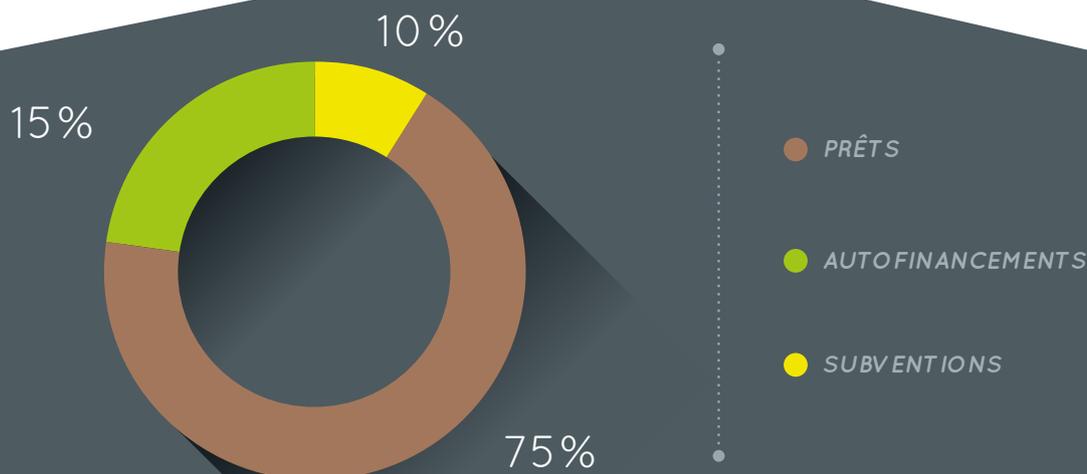
PERSPECTIVES D'AVENIR

La programmation à horizon 2025 qui prévoit 250 logements neufs et 1 000 logements réhabilités par an nécessite un investissement annuel de 80 millions d'euros de dépenses d'investissement.

CUS Habitat dispose de solides atouts pour réaliser ce programme : une situation financière solide, une capacité d'endettement et le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain qui va s'accompagner de nouveaux budgets ANRU pour poursuivre la rénovation de notre patrimoine dans 5 quartiers strasbourgeois et 2 communes de l'Eurométropole.

Toutefois, il faut aussi composer avec une évolution des recettes modérée encadrée par l'évolution des loyers, avec le durcissement de la réglementation amiante et la baisse annoncée des aides.

L'avenir repose sur l'équilibre entre l'autofinancement dégagé et le montant de l'investissement à réaliser. La maîtrise rigoureuse des charges d'exploitation doit rester un axe majeur afin de maintenir des marges pour financer l'important programme d'investissement à horizon 2025.





VIVIANE EHRHARDT
DIRECTRICE FINANCIÈRE CUS HABITAT

« La recherche permanente d'économies sur chaque poste de dépenses couplée à une augmentation des recettes, a permis une progression satisfaisante de l'autofinancement ces dernières années. C'est un cap que nous devons maintenir. La période de redressement est certes terminée mais l'avenir restera difficile. Il faudra gérer « en bon père de famille » en limitant l'évolution des dépenses à la progression très modérée des loyers pour pouvoir continuer d'investir 80 millions d'euros chaque année et faire face aux évolutions de la réglementation. La mise en œuvre du programme patrimonial à horizon 2025 dépend d'une gestion mesurée et équilibrée de l'office. »



NATHALIE BEAL
CONTRÔLEUR DE GESTION CUS HABITAT

« Le plan de consolidation a permis de mieux cadrer la préparation du budget, et nous continuons de mettre en place des méthodes, des procédures et des outils de plus en plus efficaces. Sur le suivi des engagements des opérations d'investissement, il y a peu de difficultés ; là où nous voulons encore progresser c'est en centralisant les engagements des petits travaux d'amélioration. Le suivi de l'investissement s'effectue au fil de l'eau et sa consolidation deux fois par an, nous permet de surveiller le déroulement financier de notre Plan d'Action Patrimonial pluriannuel. Côté autofinancement, nous contrôlons mois par mois l'objectif prévisionnel, et toutes les directions participent à cet objectif transversal. Cette connaissance et ce contrôle nous permettent d'ajuster en permanence nos programmes et nos budgets à la réalité. »



AUTOFINANCEMENT NET
15 823 K€

POTENTIEL FINANCIER AU 31/12
35 025 K€

POTENTIEL FINANCIER À TERMINAISON
62 912 K€



Rue de la Division Leclerc - Strasbourg Centre





Écoquartier «Brasserie» - rue du Brassin - Strasbourg-Cronenbourg - Architecte T. Raum

CONCEPTION-REDACTION :
Service communication CUS Habitat
communication@cushabitat.fr
Corinne MAIX

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE
Atypiques

IMPRESSION
Valblor-groupe Graphique F-67 Illkirch - 15031185

CREDITS PHOTOGRAPHIQUES
Service communication CUS Habitat
Geneviève ENGEL

SOURCES: Direction générale, Secrétariat
général, Direction des services décentralisés,
Direction technique du patrimoine, Direction du
développement et de l'exploitation, Direction du
développement locatif, Direction financière et
comptable, Direction des ressources humaines et
logistiques.



*Référence archi 4^e couv : Rue Quintus Sertorius
Strasbourg-Koenigshoffen - Atelier Grossiord*

RAPPORT ANNUEL 2014



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

CUS HABITAT
Pôle de l'habitat social
24 route de l'Hôpital
CS 70128
67028 Strasbourg
www.cushabitat.fr