



INSCRIRE
LA QUALITÉ
DE SERVICE
AU CŒUR
DE L'ACTION
P. 6

IMPULSER UNE NOUVELLE
DYNAMIQUE DE
DÉVELOPPEMENT / **P. 4**



VALORISER
L'ATTRACTIVITÉ DU
PATRIMOINE EXISTANT
P. 8

AFFIRMER NOTRE
VOCATION SOCIALE
P. 10



LES VALEURS CLÉS
DE L'ENTREPRISE POUR
MOBILISER LES ÉQUIPES
P. 14

FINANCES UNE GESTION
SAINTE AU SERVICE DE NOS
AMBITIONS
P. 16

J.D.A

JOURNAL DE L'ANNÉE 2017

RAPPORT
ANNUEL DE



CUS HABITAT
**6 AXES
STRATÉGIQUES
POUR 2017-2020**

CETTE NOUVELLE ÉDITION DU RAPPORT ANNUEL PRÉSENTE, SOUS LA FORME D'UN « JOURNAL DE L'ANNÉE », LES TEMPS FORTS QUI ONT MARQUÉ 2017. LES PROJETS, ACTIONS ET AMBITIONS DE CUS HABITAT Y SONT PRÉSENTÉS À TRAVERS LES AXES ET LEVIERS STRATÉGIQUES DU PROJET D'ENTREPRISE DES ANNÉES À VENIR. L'OCCASION DE PRENDRE UN PEU DE HAUTEUR SUR LES ENJEUX QUI ATTENDENT LE BAILLEUR, DANS UN CONTEXTE DU LOGEMENT SOCIAL EN PLEINE ÉVOLUTION.



2

RÉINVENTONS LE LOGEMENT SOCIAL

Si je devais retenir trois choses de 2017, ce serait d'abord la satisfaction de finances redevenues saines qui nous ont permis de poursuivre et développer notre activité. Après la phase de redressement de l'Office, 2017 marque l'entrée dans une phase de consolidation qui passe par le renouvellement et l'adaptation de CUS Habitat. La réflexion menée dans le cadre du projet stratégique d'entreprise, sous l'impulsion de son Directeur général, a fortement mobilisé les équipes tout au long de 2017. Ce projet permet d'affirmer notre volonté d'être plus efficaces, plus proches, plus réactifs pour améliorer encore la qualité de service que l'on doit à nos locataires. Mais 2017, c'est aussi le coup de massue porté par la loi de finances à notre activité. À partir de la modification des loyers qui constituent la principale

“ Aujourd’hui, il nous appartient de construire un nouveau modèle en diversifiant nos activités ou en mutualisant davantage de compétences. ”

ressource des bailleurs, c'est tout l'écosystème du logement social qui est bouleversé. Les conséquences financières des mesures gouvernementales ne constituent que les premiers effets d'impacts plus importants qui risquent de remettre en cause notre rôle d'amortisseur social. Au-delà de la valeur de notre patrimoine, notre activité sociale a également une valeur. Notre réflexion autour de l'innovation sociale aboutira d'ailleurs dans les prochains temps à des actions concrètes en faveur de nouveaux services aux locataires, d'une présence plus forte et de l'amélioration du lien social dans les Quartiers Prioritaires de la Ville, où nous sommes très implantés.

Au cours de sa longue histoire, le logement social a toujours su s'adapter. Aujourd'hui, il nous appartient de construire un nouveau modèle en diversifiant nos activités ou en mutualisant davantage de compétences. Il faut réussir à créer un pôle public de l'habitat, à l'initiative et à l'échelle de l'EuroMétropole de Strasbourg. Un pôle suffisamment fort pour faire face à d'autres bailleurs qui se regroupent et pour être un levier efficace des politiques publiques locales. CUS Habitat a toujours su se réinventer et relever les défis qui ont jalonné son parcours. Les équipes qui agissent chaque jour pour assurer notre mission ont démontré leur capacité à innover pour répondre aux besoins et attentes d'aujourd'hui. L'adaptation en cours de notre organisation doit nous permettre de relever les défis que nous impose l'évolution de notre environnement.

Dans ce challenge, la force de CUS Habitat réside dans son histoire, son patrimoine, son implantation dans tous les quartiers et dans son centre de décision local! Autant d'atouts pour être un partenaire majeur et un outil performant au service du logement sur le territoire.

Philippe BIES,

Président de CUS Habitat, Adjoint au Maire de Strasbourg.



3 QUESTIONS À JEAN-BERNARD DAMIER, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CUS HABITAT

QUE RETIREZ-VOUS DE MARQUANT DANS L'ACTUALITÉ DE CUS HABITAT EN 2017?

Le redressement financier de l'Office d'abord. Il a permis d'investir 75 millions d'euros en 2017 pour construire et réhabiliter nos logements. Cette ambitieuse politique de développement et de rénovation nous permet de poursuivre le renouvellement de l'offre, de favoriser la maîtrise des charges et d'améliorer la qualité de vie de nos locataires. L'ANCOLS, qui vérifie la bonne utilisation des budgets qui nous sont confiés, a d'ailleurs noté dans son contrôle réalisé en 2017, que les activités qui caractérisent un bailleur social étaient bien exercées. Les conclusions du rapport ont notamment abouti à saluer notre rôle de bailleur social au service d'une population modeste grâce à une politique de loyers modérés, sous la moyenne locale. Ce rapport a aussi pointé la nécessité d'améliorer notre organisation, de moderniser notre gestion des ressources humaines et de contenir nos coûts de maintenance. Ces diagnostics rejoignent totalement l'analyse déjà menée à travers le projet stratégique d'entreprise, pour adopter, dès 2018 une nouvelle organisation.

2017 A ÉTÉ MARQUÉE PAR LE DÉMARRAGE DES PREMIERS CHANTIERS DE CE NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE, QUE NOUS ABORDONS TOUT AU LONG DE CE JOURNAL DE L'ANNÉE. LESQUELS ONT LE PLUS PROGRESSÉ?

La qualité de service est au cœur de notre projet. Elle passera d'abord par une simplification du traitement des demandes, soutenue par la mise en place de la nouvelle organisation. Cette organisation se rapproche des locataires, pour plus de réactivité dans nos interventions, mais aussi par un travail plus transversal et plus collaboratif de l'ensemble des services.

L'innovation digitale et technologique a également bien progressé avec, par exemple, l'engagement dans une démarche BIM Gestion, dont l'ensemble des plans numérisés du patrimoine nous donnera une meilleure vision prévisionnelle de la maintenance et des travaux d'entretien. Mais nous travaillons aussi à la dématérialisation des factures et des marchés, au déploiement d'un extranet locataire...autant de chantiers de modernisation qui faciliteront la relation avec nos prestataires, partenaires et locataires. Et nous n'oublions pas que l'innovation de CUS Habitat se doit aussi d'être sociale, avec le soutien d'actions associatives ou en faveur de l'environnement, qui participent au bien vivre ensemble!

CE PROJET STRATÉGIQUE ET L'ANNÉE 2017 ILLUSTRENT BIEN L'AMBITION DE VOUS RENOUVELER DANS UN CONTEXTE DU LOGEMENT SOCIAL TRÈS CONTRAINT. QUELS SONT LES ENJEUX POUR CUS HABITAT ET SES ATOUS POUR Y RÉPONDRE?

Dès 2018, la loi de finances ampute notre autofinancement, ce qui contraint fortement nos investissements et nos dépenses dans tous les domaines de notre activité. Parce qu'il est essentiel de poursuivre la métamorphose des quartiers engagée avec la rénovation urbaine, CUS Habitat souhaite maintenir son engagement dans cet ambitieux projet qui ne sera possible qu'avec le soutien de l'Etat et de l'EuroMétropole de Strasbourg. Notre démarche de modernisation doit continuer et la dynamique de changement engagée par les équipes nous aidera à maintenir ce cap pour conserver toute l'attractivité de notre patrimoine, sans rien céder à la qualité de service due à nos locataires.

MOIS PAR MOIS



JANVIER

• **19 janvier** : Moment de rencontre et d'échanges pour les personnels organisé à la salle des Fêtes de Schiltigheim. Vidéos, témoignages et interactions par SMS avec la salle pour un retour sur l'année et la présentation des plans d'actions du Projet Stratégique d'Entreprise.

MARS

• Une soixantaine de nids d'hirondelles artificiels installés sur les bâtiments des rues d'Eschau et de Mulhouse à Ostwald pour protéger l'espèce suite aux travaux de réhabilitation.
 • **Du 16 janvier au 17 mars** : 72 locataires ont répondu aux questions posées dans le cadre de l'enquête de satisfaction. Huit locataires sur dix satisfaits, un résultat en augmentation de 2 points par rapport à 2014.

AVRIL

• Démarrage des 21 groupes de travail dans le cadre du Projet Stratégique d'Entreprise. Plus de 80 actions à développer et quelque 140 volontaires impliqués pour développer la fonction manager, revoir le processus de la réclamation ou encore moderniser la stratégie d'attribution.
 • L'antenne du Neudorf rénovée, ouvre ses portes, pour mieux répondre aux attentes et assurer un meilleur environnement d'accueil et de travail.

MAI

• 18^{ème} édition de la fête des voisins le 19 mai 2017. Rendez-vous annuel du vivre ensemble, moment idéal pour faire connaissance avec les personnes que l'on croise tous les jours.



AOUT

• **Fin août**, les jardiniers du Guirbaden à Bischheim ont inauguré le « potager du canal », un potager collectif pour les habitants du quartier.

JUILLET

• **7 juillet** : 150 personnes mêlant locataires, entreprises, élus et représentants de la mairie et personnel de proximité de CUS Habitat se sont réunies au milieu du quartier du Kirchfeld à Ostwald pour un méchoui convivial de fin de chantier de réhabilitation.

JUIN

• 3149 kms parcourus par quelque 50 cyclistes du Pôle de l'habitat social durant les 2 semaines du challenge « Au boulot à vélo ! » organisé par Cadr67 et l'Eurométropole de Strasbourg.
 • **22 juin** : Rendez-vous annuel des personnels du Pôle de l'habitat social pour le « Pic-Nic concert » dans le parc du Heyritz. Rythmé par les voix de la chorale des Gospel Kids, le public était nombreux pour applaudir les enfants.

➔ SUITE RENDEZ-VOUS PAGE 18

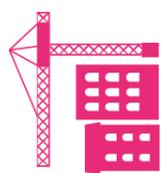
SOMMAIRE

- 4 DÉVELOPPEMENT
- 6 QUALITÉ
- 8 PATRIMOINE
- 10 ENGAGEMENT
- 12 INNOVATION ET RSE
- 14 ÉQUIPE
- 16 FINANCES



J.D.A

Le rapport annuel de CUS Habitat
 Directeur de la publication : Jean-Bernard DAMBIER
 Responsable d'édition : Service communication de CUS Habitat
 Conception : citeasen • Photos : Geneviève ENGEL, CUS Habitat
 Rédaction : Corinne MAIX • Architectes : ARC TECH - Céline Ania
 OFFENBURGER - TOA Architectes Associés - ASA ARNOLD -
 K&+ Architecture - BIK Architecture - TOPIC - Les Architectes SA -
 Hentschel-Kubler Architectes - OSLO Architectes - Atelier G5 -
 Denis Wendling - ASP Architecture - Braesch & Botazzi



Développement

IMPULSER UNE NOUVELLE DYNAMIQUE

POUR ASSURER L'ATTRACTIVITÉ DE SON PATRIMOINE CUS HABITAT S'EST ENGAGÉ DANS UNE NOUVELLE DYNAMIQUE DE DÉVELOPPEMENT, TOUT EN POURSUIVANT SA DÉMARCHE DE DIVERSIFICATION ET SES EFFORTS EN FAVEUR DU RENOUVELLEMENT URBAIN.

LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES OFFRES

DANS LE NEUF

Un objectif de construction de 300 à 350 logements neufs par an avait d'abord été défini par CUS Habitat pour 2017, avant que la loi de finances n'impose une révision à la baisse (250 logements) pour plus de prudence budgétaire. En 2017, CUS Habitat a ciblé en priorité ses investissements neufs en faveur des communes en déficit de logements sociaux (avec un programme d'une vingtaine de logements à la Wantzenau et 40 logements à Holtzheim) et des secteurs en renouveau ou en développement, tel que le quartier du Port du Rhin.

POUR TOUS LES PUBLICS

Pour assurer son développement, CUS Habitat sait également saisir des opportunités de nouveaux produits et de diversification, capables de répondre aux attentes de toutes les générations. 2017 a initié l'étude d'un programme de logements pour les personnes âgées d'une trentaine de lots dans le quartier Rotterdam à Strasbourg. Cette diversification répond aux besoins d'habitats adaptés à cette génération et au vieillissement d'une partie des locataires de CUS Habitat. Sur l'ancien centre de tri de Schiltigheim, aménagé en partenariat avec Nexity, CUS Habitat a lancé un vaste projet destiné aux jeunes actifs. Il se composera d'un mix de 30 logements gérés par l'association d'insertion « Etage », 20 logements dans un foyer géré par le « Foyer Notre-Dame » et 30 logements sociaux classiques. À la Meinau, le rez-de-chaussée du nouveau programme OPIDIA, « le Jouvence », sera partagé entre un équipement de petite enfance, géré par le Playgroup et un service public de proximité. En proposant 60 places d'accueil pour des enfants de 3 à 6 ans et des services administratifs de proximité, CUS Habitat remplit pleinement son rôle social pour faciliter la vie de ses locataires et poursuivre la mue du quartier.



Avec les programmes OPIDIA, CUS Habitat propose une offre de logements en accession sociale à prix maîtrisés sur l'Eurométropole de Strasbourg. À la Meinau les travaux du Jouvence ont démarré en 2017.

DE NOUVELLES SOURCES DE FINANCEMENT

LA VENTE DE PATRIMOINE

Elle procure à CUS Habitat une source de financement de son développement. En 2017, CUS Habitat a poursuivi la vente résidences-services, gérées par des associations désireuses d'acquiescer l'immobilier de leur activité, telles que le Bildstein à Neudorf. Rue d'Ypres dans le quartier Rotterdam à Strasbourg, un immeuble a été déconventionné et vendu à un promoteur, qui a pour projet de le restructurer pour vendre les logements à des particuliers.

LA REVENTE DE FONCIER

Les Secteurs de Mixité Sociale ou « secteurs à quota de logements sociaux », inscrits dans les PLU redonnent un pouvoir d'attractivité à une partie du foncier constructible ou libéré sur les emprises de CUS Habitat, en prévision des opérations à venir de renouvellement urbain. À Strasbourg quartiers de la Meinau et du Neuhof, ou à Lingolsheim, des terrains ont été vendus à des acheteurs de diverses natures pour des activités variées, comme le « Terrain des Possibles » au Neuhof, cédé à « Scoprobat », coopérative d'insertion, pour installer un lieu d'agriculture urbaine.

L'AMÉNAGEMENT

Sur d'autres quartiers, CUS Habitat s'emploie à valoriser son foncier, en développant une activité d'aménageur. En 2017, les études ont été lancées pour le réaménagement de tout le secteur Est de la Cité Nucléaire à Strasbourg-Cronenbourg. Après la démolition des trois tours Képler, il s'agit de requalifier tout le secteur par des projets de voirie, la libération de certaines parcelles et la vente de droits à construire pour diversifier l'habitat du quartier. Dans le quartier Europe (ex Hironnelles) à Lingolsheim, un travail identique est en cours, dans cette même logique d'aménagement avant cession.

DES OPPORTUNITÉS DE DIVERSIFICATION

AVEC L'ACCESSION SOCIALE

OPIDIA, société immobilière créée en partenariat avec Pierres & Territoires et Habitation moderne, pour proposer des logements neufs en accession sociale sécurisée, poursuit sa montée en régime avec la production d'une cinquantaine de logements annuels.

En 2017, les travaux ont démarré :

- à Mittelhausbergen pour les 13 logements du « Victoria ». Ils seront livrés à la rentrée 2018,
- Secteur de la Meinau à Strasbourg pour la première tranche des 40 logements du « Jouvence »,
- et dans le quartier Saint-Urbain à Strasbourg pour 11 logements.



EN RÉINVENTANT LES PRATIQUES DE MONTAGE

Un montage original a été imaginé par CUS Habitat pour la dernière parcelle de l'écoquartier Danube à Strasbourg: la Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA) de 30 logements en accession sociale à OPIDIA, dans son programme de 50 logements neufs. Cette « **VEFA inversée** » entre un bailleur et un promoteur initie une nouvelle façon d'envisager le montage d'un programme neuf. Elle illustre aussi comment CUS Habitat s'adapte au marché, en étant ouvert et réactif, en diversifiant ses pistes de financements et en multipliant ses partenariats.

INVENTER UN NOUVEAU MÉTIER

L'augmentation en volume des opérations en VEFA (qui consistent à acheter sur plan à un promoteur un certain nombre d'appartements dans un immeuble en projet) place progressivement CUS Habitat devant la nécessité d'assumer un nouveau métier: la représentation de ses locataires dans des assemblées de copropriétaires, pour leur assurer un poids et un traitement équivalent aux autres résidents. Cette **gestion de copropriétés**, actuellement assumée par les services de proximité et le service juridique, pose la nécessaire réflexion d'une autre méthode, pour satisfaire les attentes des locataires.

11 programmes,
236 logements en accession sociale en cours ou à l'étude avec **opidia**

1 programme pour personnes âgées et
50 logements destinés aux jeunes actifs à l'étude en 2017

291 logements ont obtenu le financement (agréments PLUS + PLAI obtenus ANRU et Droit Commun)

100 ares de foncier vendus (hors protocole foncier de l'ANRU)

93 % du PRU mis en œuvre

FOCUS

LA RÉNOVATION URBAINE, POSITIVE SUR TOUTE LA LIGNE

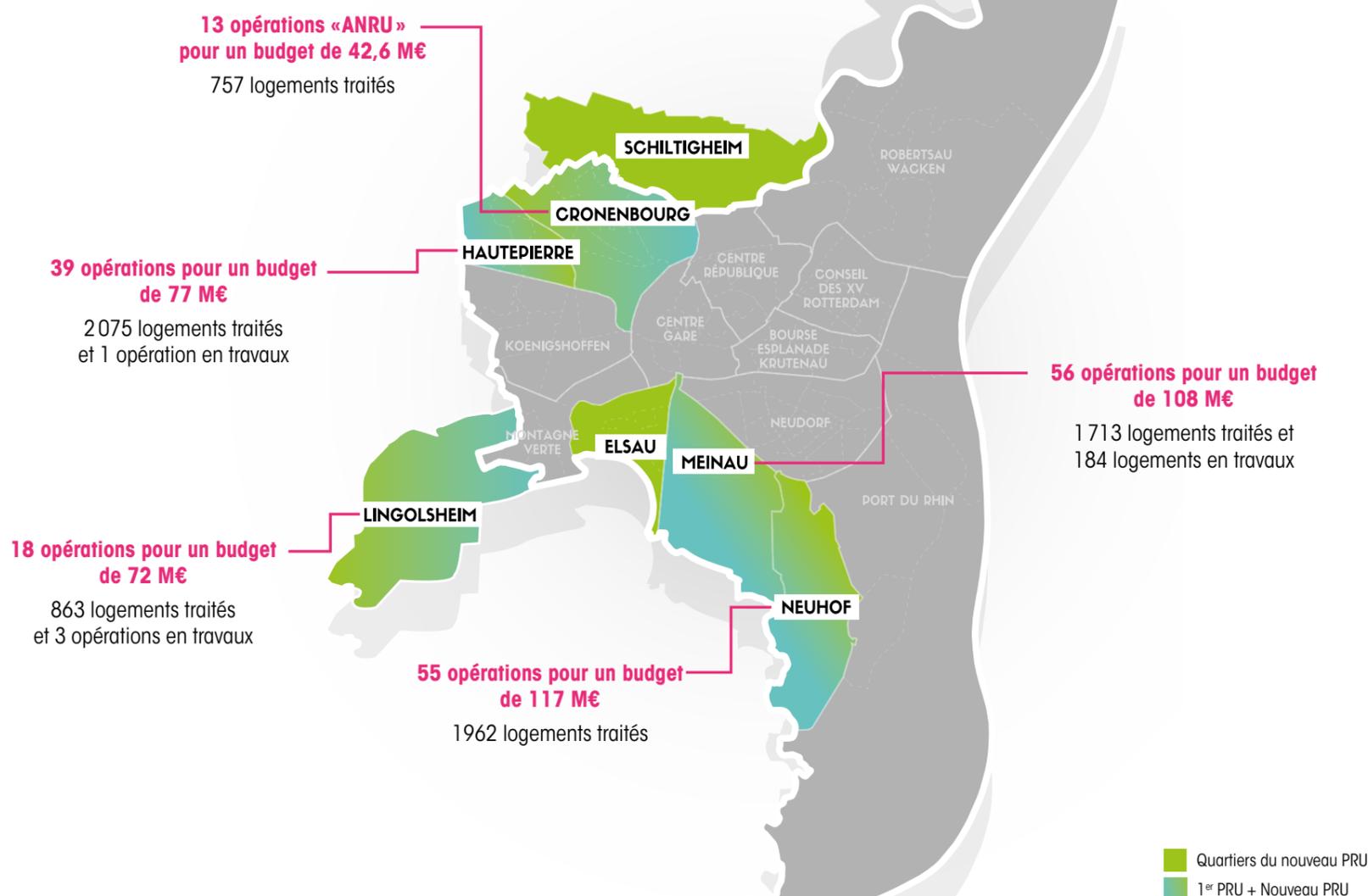
En initiant de nouvelles pratiques avec de nouveaux partenaires et en renforçant la transversalité des projets, la rénovation urbaine a permis à CUS Habitat de se positionner comme un acteur majeur des opérations de l'ANRU. **181 opérations ont été réalisées dans 5 quartiers pour traiter 7370 logements, pour un coût global de 416 millions d'euros.** À fin 2017, 93 % des opérations sont achevées au sens comptable, 98 % le sont physiquement. Ce programme ambitieux a permis de modifier visiblement bon nombre de quartiers et de secteurs, avec des bénéfices très appréciés des locataires et des voisins de ces quartiers. Ces investissements permettent également de conserver toute l'attractivité du patrimoine de CUS Habitat et sa mixité sociale.

DES OPÉRATIONS DE TRANSITION EN ATTENDANT LE NPNRU
Fin 2017, CUS Habitat a contractualisé des avenants avec l'Eurométropole de Strasbourg

et l'ANRU pour achever certaines opérations sur des budgets non consommés. Cela a permis par exemple:

- de lancer les ordres de services de nouvelles opérations prévues dans le secteur Weeber-Imbs à la Meinau: démolition de 8 logements, restructuration de 32 logements, réhabilitation de 144 logements et résidentialisation de 176 logements.
- de poursuivre les études de réhabilitation-résidentialisation de 338 logements dans le secteur de l'îlot Reuss à Strasbourg Neuhof. De telles opérations anticipées permettent la transition avec le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) et évitent une période de latence trop longue dans des quartiers partiellement traités (notamment au sud de l'agglomération). Dans l'attente du nouveau règlement du NPNRU, des hypothèses ont été étudiées en 2017 pour produire les efforts supplémentaires nécessaires au renouvellement urbain et à la valorisation du patrimoine existant: identification des bâtiments à démolir, à réhabiliter... (selon les bâtiments, leur fonctionnement, l'approche urbaine du secteur) et de l'offre à reconstituer hors des Quartiers Prioritaires de la Ville.

2017 : zoom sur le PRU et les perspectives du NPNRU





INSCRIRE LA QUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR DE L'ACTION

GUIDÉ PAR LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ADRESSÉE EN 2017 À SES LOCATAIRES, CUS HABITAT S'EST FIXÉ POUR AMBITION DE METTRE LES LOCATAIRES ET LA QUALITÉ DE SERVICE AU CENTRE DE SES ACTIVITÉS POUR AMÉLIORER ENCORE LA SATISFACTION.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Les services techniques ont enregistré 57 555 réclamations en 2017, soit une baisse de 6,5 % par rapport à l'année précédente. Pour traiter ces réclamations techniques, liées à des problèmes de plomberie, de menuiserie, d'électricité... CUS Habitat s'appuie en grande partie sur la centaine de techniciens de sa régie, dotés d'une grande polyvalence, pour une vraie réactivité. Cette organisation se justifie également par la gestion des contrats Multiservices et Robinetterie Plomberie, souscrits par les locataires.

Pour améliorer la satisfaction des locataires vis-à-vis de ces services, CUS Habitat a entamé en 2017 une vaste réflexion sur une réorganisation de ce système qui aboutira en 2018 à :

- la simplification du circuit de traitement des réclamations
- la nomination de 3 responsables techniques de secteurs qui auront la responsabilité de suivre la maintenance, les réclamations et les remises en état des 6 500 logements en direct sur le terrain
- et au contrôle systématique des prestations externalisées par 3 surveillants de travaux (1 par secteur) pour s'assurer de la qualité, du délai, du service et des coûts de cette maintenance.



75 % des interventions de terrain sont réalisées en interne, et seulement 25 % sous-traitées à des régies de quartier ou à des entreprises.

L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES POUR AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le Centre de la Relation Client, vers lequel convergent tous les appels des locataires, reçoit en moyenne plus de 500 appels par jour. Il a traité 116 000 appels en 2017 (-6 % par rapport à 2016). Son rôle est central dans l'organisation du traitement de la demande, notamment en l'analysant puis en la qualifiant pour décider de son orientation vers la régie ou vers une entreprise extérieure.

CE QU'IL FAUT RETENIR DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION*

SATISFACTION GLOBALE

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

AMBASSADEURS

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

ÇA COMMUNIQUE!

76 %
jugent bons les échanges entre
bailleur et locataires

LA PROPRETÉ, UN ENJEU COLLECTIF

Seuls **43 %**
des locataires sont satisfaits de
la propreté des parties communes
mais **60 %**
estiment qu'il s'agit d'une négligence
des locataires

AMÉLIORER ENCORE LA PRISE EN COMPTE DES RÉCLAMATIONS. LES DEMANDES TECHNIQUES FONT

66 %
de satisfaits
44 %
pour les autres questions

*Résultats issus des réponses de 7072 locataires - enquête réalisée en 2017



JOIGNABLE 24H/24, 7J/7!

CUS Habitat propose à ses locataires un service rare chez les bailleurs : le contact d'un technicien d'astreinte, en dehors des horaires d'ouverture. Chacun des secteurs du patrimoine de CUS Habitat dispose de son propre agent, qui assure une veille d'une semaine complète. Leur responsable explique : « Durant cette période, le technicien doit être 100 % disponible pour répondre aux appels des locataires et intervenir en moins de 30 minutes en cas d'urgence avérée, nuit et week-end compris... Mise en sécurité, intervention sanitaire, électrique ou fuite, nous réglons le plus souvent le problème nous-même, ou en sollicitant les services concernés (ES, pompiers, ville...) ou encore, en faisant appel à une entreprise extérieure avec l'accord du cadre d'astreinte. Au-delà de certains appels abusifs pour convenue personnelle, nous procurons une vraie assurance et apportons un réel service quand l'alerte est bien réelle. »



Les conseillères sont aussi en mesure d'apporter un maximum de réponses immédiates aux locataires. Dans le cadre de la réorganisation, amorcée en 2017, ce centre sera relié à la fois au pôle de gestion locative et à celui de la relation client pour renforcer la qualité du service rendu et l'écoute des locataires.

AMÉLIORER LA PROPRETÉ

Certaines améliorations concernant la propreté sont apportées au fil des investissements pour rénovation. Par exemples, la meilleure gestion des ordures ménagères, avec la condamnation des vide-ordures et la création de locaux de tri sélectif ou encore la mise en place de conteneurs enterrés, dans certains quartiers concernés par de la rénovation urbaine, pour plus d'hygiène. Mais d'autres questions de propreté demandent des **efforts collectifs** et des **actions pédagogiques** pour inciter à mieux respecter les parties communes. Ce constat est relayé par les chiffres de l'enquête de satisfaction, puisque l'insatisfaction vis-à-vis de la propreté est attribuée à hauteur de 60 % à la négligence des locataires, loin devant l'insuffisance des prestations (25 %). En renforçant les contrôles des prestations sous-traitées ou effectuées par les locataires eux-mêmes, en appliquant des sanctions, et en menant des opérations pédagogiques sur le terrain - grâce à des partenariats avec les Ateliers Territoriaux, des associations de quartier et l'Eurométropole de Strasbourg, CUS Habitat souhaite faire évoluer ces résultats.

57 555

réclamations techniques en 2017

73 600

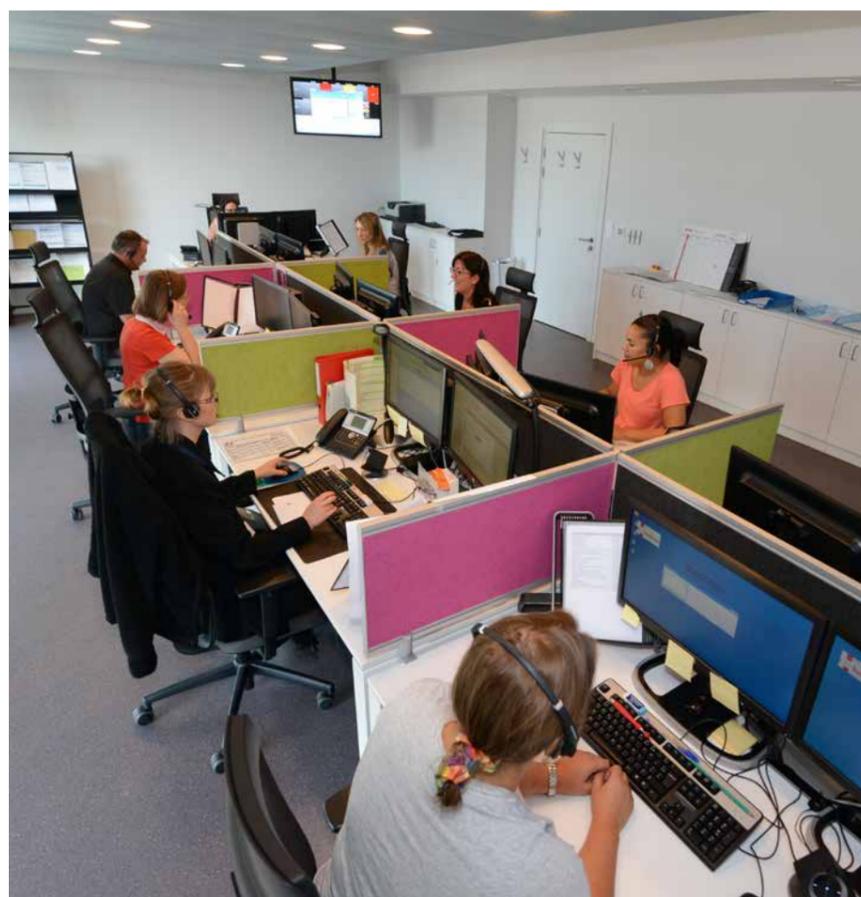
interventions

106 000

appels reçus

7J/7

un service d'astreinte disponible



500 appels sont enregistrés en moyenne chaque jour par le centre de la relation client de CUS Habitat.

UN BAILLEUR PLUS PROCHE ET PLUS PRÉSENT

Avec ses neuf agences/antennes de proximité, **CUS Habitat est réellement présent dans les quartiers**, et la nouvelle organisation, réfléchiée en 2017 et mise en œuvre mi-2018, renforcera encore cette présence du bailleur en proximité des locataires. La création de postes de responsables techniques de secteur, la poursuite du travail social avec les acteurs du

quartier, le travail sur la sécurité mené avec toutes les instances locales de sécurité et de police illustrent ces efforts en faveur du bien-être des locataires et du bien vivre ensemble. Parfois le renfort d'une solution technique de vidéosurveillance complète cet arsenal de préservation de la tranquillité des locataires au quotidien. Les rues de Rothau à HautePierre, Lavoisier et Champ de Manœuvre à Cronenbourg en ont été équipées en 2017, mais cela constitue une part marginale du patrimoine.



Une équipe d'astreinte intervient 7 jours/7 pour les urgences techniques.

700 000 € LA LOURDE FACTURE DES ENCOMBRANTS

Préoccupé par l'inflation du budget de collecte des objets encombrants, qui a atteint en 2017 le chiffre record de 699 000 € (contre 319 000 € en 2012), CUS Habitat s'engage en faveur de nouvelles pratiques. En 2017, CUS Habitat a soutenu l'Initiative « Le terrain des Possibles » de la régie Scoprobat qui œuvre pour le tri et la valorisation de ces déchets, tout en sensibilisant les locataires à leur débarras. Un partenariat avec l'Eurométropole de Strasbourg a également été mis en place pour la mise à disposition de bennes de collecte, par roulement, dans les quartiers les plus touchés par cette forme d'incivilité.

VALORISER L'ATTRACTIVITÉ DU PATRIMOINE EXISTANT

POUR VALORISER SON PATRIMOINE ET MAÎTRISER LES CHARGES DE SES LOCATAIRES, CUS HABITAT S'EST ENGAGÉ DANS UN VASTE PLAN DE RÉNOVATION THERMIQUE. UN EFFORT QUI SE TRADUIT AUSSI PAR LA PRODUCTION DE LOGEMENTS PLUS ATTRACTIFS, PAR UNE RÉDUCTION DE LA FRACTURE ÉNERGÉTIQUE ET DES EFFORTS CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE.



Dans le neuf comme dans l'ancien, la performance énergétique des bâtiments est une priorité pour maîtriser les charges locatives.

Depuis 2008, CUS Habitat s'est engagé dans un plan massif de rénovation de son patrimoine. À la fin de ce plan en 2025, 75 % de ses 20 000 logements seront classés A, B ou C pour leurs bonnes performances énergétiques, soit une division par 3 du total des consommations énergétiques !

L'AMÉLIORATION THERMIQUE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour améliorer la performance énergétique de ses logements, CUS Habitat agit principalement sur :

- **Le complexe d'isolation des bâtiments**, que ce soit par une isolation extérieure des façades, l'isolation thermique du plancher des combles et du plafond des caves, l'isolation des caissons de volets roulants, l'étanchéité des fenêtres et l'isolation des réseaux de chauffage... Certains bâtis du centre-ville nécessitent d'ailleurs des travaux complexes pour conserver leur architecture initiale. Ces travaux sont complétés par la mise en place dans les appartements de VMC hygroréglables, parce qu'un logement bien ventilé évacue l'humidité et sera plus facile à chauffer.

- **Le système de chauffage**, avec le développement de chaufferies collectives plus performantes et économiques, l'installation de chaudières de nouvelle génération qui favorisent les énergies renouvelables ou le raccordement de sous-stations de chauffage au réseau de chauffage urbain. Ainsi que dans les logements, avec l'installation du comptage individuel et l'équipement des radiateurs avec des robinets

thermostatiques pour une meilleure maîtrise individuelle de son chauffage.

CONSTRUIRE DU NEUF, CLASSÉ BBC

En cohérence avec sa stratégie d'efficacité énergétique pour le plus grand nombre, CUS Habitat réalise des programmes neufs, conformes aux normes BBC, rarement au-delà. Cette cible permet de ne pas augmenter les



Les 48 logements de la résidence ORION, livrés place de l'Etoile à Strasbourg, intègrent les principes de mixité urbaine et de consommation énergétique maîtrisée.

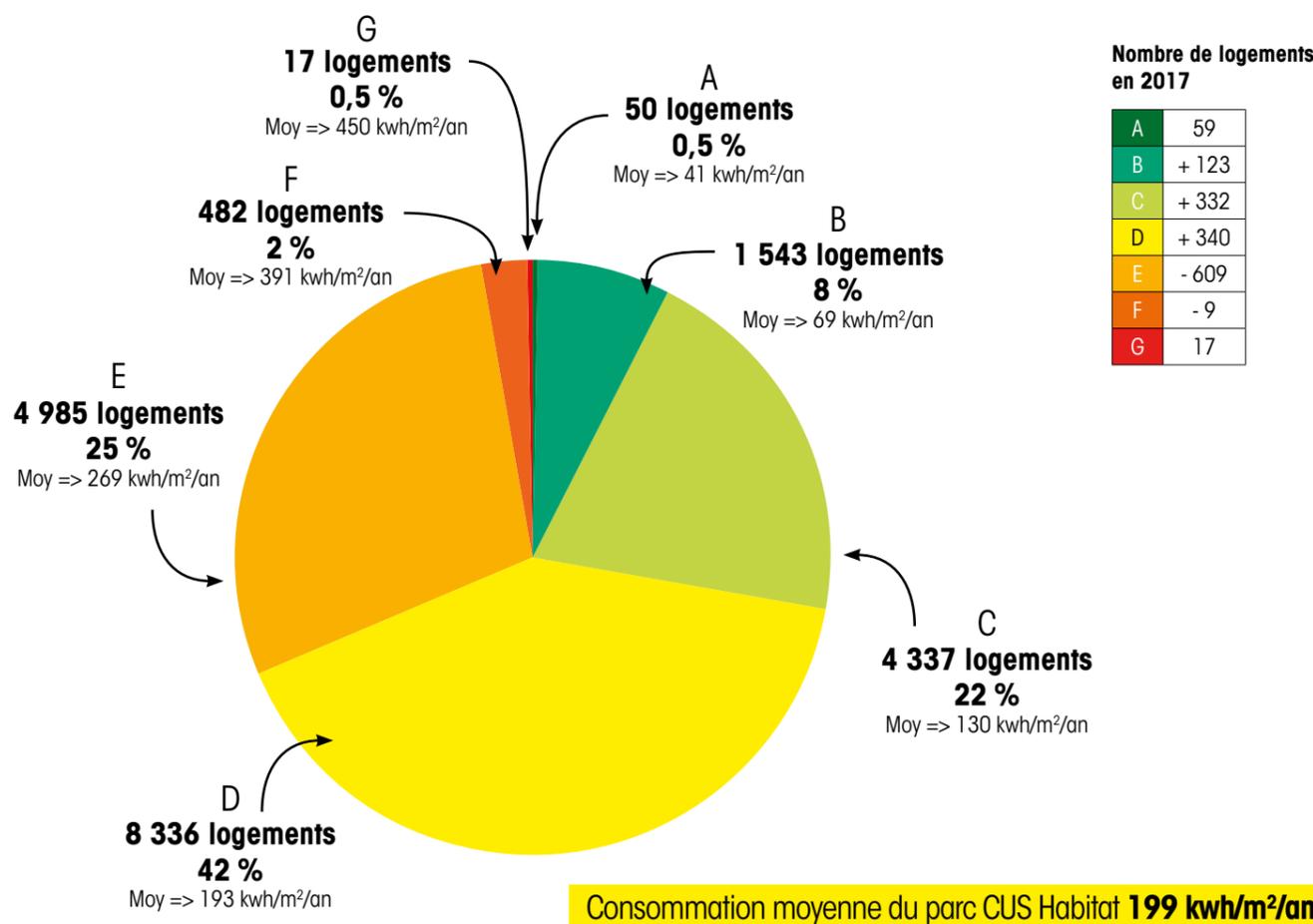
75
millions d'euros investis
en 2017 pour construire et
réhabiliter le patrimoine

112
logements neufs livrés
en 2017

249
logements réhabilités

582
logements réhabilités et
résidentialisés

Répartition des logements par catégorie énergétique



30 %
des logements classés B et C pour leur performance énergétique

-60 %
d'énergie consommée, après rénovation de la Cité du Guirbaden à Bischheim

Le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) permet de classer les logements de A (très économe) à G (très énergivore). Il est calculé selon la quantité d'énergie consommée en kilowattheure par m² et le volume de gaz à effet de serre rejeté chaque année. Ces résultats pour 2017 ne peuvent traduire la réalité de toutes les performances obtenues sur le patrimoine, car un délai de 3 ans est nécessaire, après travaux, pour les calculer. On peut cependant noter que les classes F et G disparaissent au profit de la classe C, qui représente le standard de consommation des bâtiments anciens et de la classe B, le standard BBC des bâtiments neufs.

prix de construction et de revient qui se répercuteraient ensuite sur les prix des loyers. Elle contribue aussi à limiter les contraintes techniques pesant sur des opérations déjà confrontées à la pénurie de foncier et à des normes constructives de plus en plus contraignantes, notamment en termes de dépollution.

OBJECTIF TENU!

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) adopté en 2016 a été mis à jour en 2017. Il se nourrit du plan d'action patrimonial qui programme les réhabilitations, il intègre les hypothèses du NPNRU et la baisse des financements induite par la loi de finances pour 2017. Il maintient le rythme prévu jusqu'en 2025, avec en moyenne la construction

de 250 logements neufs par an, la démolition de 100 logements et la réhabilitation d'environ 1 000 logements.

UNE STRATÉGIE GAGNANT-GAGNANT

Côté bailleur, cette politique globale et structurée porte ses fruits en matière de développement, d'entretien et de valorisation du patrimoine. Côté locataires, elle se traduit par une offre de logements renouvelée, une meilleure qualité de vie et des charges maîtrisées. En 2017, certaines opérations neuves ont également contribué à repositionner l'image de CUS Habitat par leur niveau de qualité et la diversification de l'offre de logements.



À Geipolsheim, ces 8 maisons individuelles, construites en briques avec une bonne isolation extérieure, un chauffage individuel au gaz, et dépourvues de sous-sol, seront économes en énergies.

FOCUS



L'EXEMPLE DE LA RÉHABILITATION DU GUIRBADEN À BISCHHEIM

Dans l'ancien, CUS Habitat a fait le choix d'une stratégie thermique qui vise à intervenir sur un maximum de bâtiments pour les pousser vers l'étiquette C, plutôt que de viser l'ultra performance énergétique pour quelques ensembles. À titre d'exemple, les travaux de rénovation des 504 logements de la Cité du Guirbaden à Bischheim sont significatifs. Grâce à la mise en place d'un système de production de chauffage et d'eau chaude collectifs (chaudière gaz à condensation) et à d'importants travaux d'isolation, l'opération enregistre fin 2017 ce premier bilan : une baisse de 60 % des consommations d'énergie, sur la deuxième partie de l'hiver (par rapport à la même période en 2016).



Une baisse de 60 % des consommations d'énergies est enregistrée par rapport à 2016 après la réhabilitation des 504 logements du Guirbaden à Bischheim



Engagement

AFFIRMER NOTRE VOCATION SOCIALE

L'AGENCE NATIONALE DE CONTRÔLE DU LOGEMENT SOCIAL (ANCOLS) A SALUÉ, DANS SON RAPPORT DATÉ DE FIN 2017, UN ORGANISME QUI REMPLIT PLEINEMENT SA VOCATION SOCIALE, GRÂCE À UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS OUVERTE AUX POPULATIONS LES PLUS FRAGILISÉES. LE FRUIT D'UN TRAVAIL PARTENARIAL FORT ET D'UN SAVOIR-FAIRE REVENDIQUÉ EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.



10

AFFIRMER NOTRE VOCATION SOCIALE

INSÉRER PAR LE LOGEMENT

En s'appuyant sur l'expertise des associations, CUS Habitat accompagne vers l'insertion des demandeurs de logements suivis par un travailleur social. En 2017, 445 logements loués à 19 structures différentes, ont permis à des familles d'accéder à un logement décent (+15 % / 2016). Cette augmentation est notamment liée à la mobilisation en faveur de dispositifs spécifiques comme la réduction des nuitées hôtelières, l'accueil des réfugiés ou le dispositif hivernal...

En logeant des publics identifiés comme prioritaires
359 familles, issues de l'Accord Collectif

Départemental, se sont vues attribuer un logement en 2017 par CUS Habitat. Cela représente 31,6 % de l'objectif fixé par la Préfecture à l'ensemble de bailleurs du département.

ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES DANS LA GESTION DE LEURS IMPAYÉS

Un impayé naissant est souvent signe d'autres difficultés familiales, médicales, professionnelles. Grâce à la mise en œuvre systématique de processus de pré-contentieux et à un travail d'accompagnement de ces familles avec l'ensemble des services sociaux, le maintien dans les lieux est une

2910

propositions de logements ont été faites en 2017

priorité pour CUS Habitat. En 2017, 97 familles ont ainsi pu éviter l'expulsion. D'autres familles ont pu trouver des solutions d'apurement de leurs dettes de loyers, grâce à des montages financiers initiés par les chargés de clientèle et les agents de contentieux, qui ont mobilisé toute leur chaîne de partenaires.

UNE POLITIQUE VOLONTARISTE DE RÉDUCTION DES IMPAYÉS

CUS Habitat a réussi à résorber de 9,55 % le montant total des impayés entre 2016 et 2017 en accompagnant des familles en grande difficulté. Les impayés précontentieux baissent ainsi de 1,77 %, les impayés contentieux de 18,91 % et ceux des locataires sortis de 9,55 %.

1 289

baux ont été conclus

PRIVILÉGIER LES DEMANDES LES PLUS ANCIENNES ET UN PARCOURS RÉSIDENTIEL

En 2017, CUS Habitat a poursuivi son effort très volontaire pour traiter les demandes anciennes enregistrées dans le fichier partagé de la demande de logement social. Ces profils représentent encore cette année 35 % des attributaires de logements. Les demandes de mutations, d'un logement CUS Habitat pour un autre,

35 %

des logements ont été attribués à des locataires et 65 % à des demandeurs externes



marquent également l'engagement du bailleur en faveur d'un véritable parcours résidentiel de ses locataires. 30 % des attributions de 2017 concernent ces demandes (quand la moyenne nationale se situe généralement entre 15 et 18 %).

85 %

des attributions en faveur de personnes précaires (ressources inférieures à 60% du plafond de ressources HLM).

97

familles en détresse ont bénéficié d'un accompagnement spécifique pour éviter l'expulsion - 9,55% pour le montant total des impayés en un an



TOUJOURS PLUS DE LOGEMENTS ADAPTÉS AUX SENIORS

Pour faire face au vieillissement de ses locataires, CUS Habitat poursuit son effort d'adaptation de logements à des personnes âgées ou handicapées. Grâce à un travail partenarial avec le Conseil Départemental du Bas-Rhin et aux conseils d'un ergothérapeute, ce sont près d'une centaine de logements qui sont aménagés chaque année pour plus d'accessibilité. Les locataires âgés qui en font la demande sont prioritaires pour leur attribution. En 2017, 65 logements ont été adaptés dans l'ancien et 9 logements accessibles aux personnes handicapées ont été livrés. Au total, l'ensemble du patrimoine CUS Habitat compte 694 logements adaptés dans l'ancien et 230 personnes handicapées dans le neuf.

FOCUS



L'EXPÉRIMENTATION DE LA COTATION

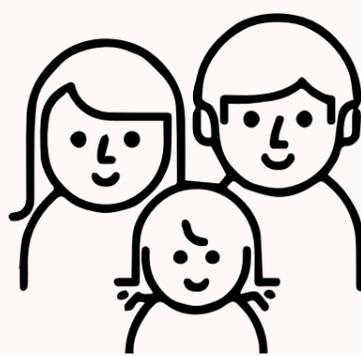
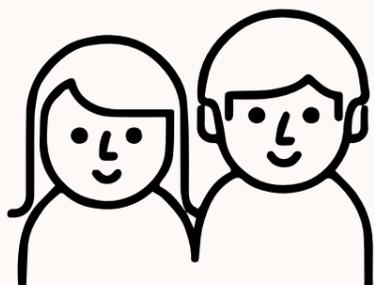
En tant que principal bailleur de l'Eurométropole de Strasbourg, CUS Habitat contribue pleinement aux réflexions de la collectivité autour de la réforme des attributions de logements sociaux (loi égalité et citoyenneté). Pour répondre aux obligations en nombre et en transparence des profils attributaires de logements, CUS Habitat a expérimenté en 2017 la mise en œuvre de la « cotation ». Durant cette phase test sur l'Eurométropole de Strasbourg, les demandes les plus anciennes et certaines caractéristiques sociales et locatives des demandeurs contribuent à la formation d'une cote. Les profils sont ensuite étudiés, des plus cotés aux moins cotés, pour plus d'équité dans l'attribution.

Qui sont nos locataires ?

50 554 personnes logées

dont ménages sans enfant
42 %

dont personnes isolées
71 %



dont ménages avec enfants
58 %

dont familles monoparentales
42 %

2,69 personnes par foyer

Age moyen du titulaire du bail **53 ans**



PLUS DE PROXIMITÉ

Chaque agence de proximité tisse des partenariats étroits avec les associations et les acteurs sociaux de son secteur pour une meilleure qualité de vie, comme par exemple en œuvrant à la réfection d'une aire de jeux avec un collectif d'habitants, en participant à un chantier éducatif encadré par la JEEP pour la remise à neuf de l'entrée de la Maison Urbaine de Santé de HautePierre, en organisant des concerts de rue au Neuhof avec l'Espace Django Reinhardt, en sensibilisant les habitants aux éco-gestes (avec Agate et Alter Alsace Energie)... Mais aussi, pour résoudre des questions sensibles. À l'Elsau par exemple, en partenariat avec l'OPI - ARGOS-ITAQUE, nos agents ont suivi une action formation de sensibilisation et de communication

avec les usagers de drogues, révisé les procédures de ramassage des outils de consommation et rédigé une cartographie des sites de consommation avec l'ensemble des partenaires. En 2018, CUS Habitat réaffirmera encore ce lien social et de proximité, en réorganisant ses services et en créant un pôle de la gestion locative et de la relation client, entièrement tourné vers le service aux locataires. Cet objectif passera notamment par l'amélioration de la présence du bailleur en proximité et par le développement d'une ingénierie sociale pour faire face à des situations sociales nouvelles.

Innovation et RSE

DEUX LEVIERS D' ACTIONS POUR PRÉPARER L'AVENIR

L'INNOVATION ET LE DÉPLOIEMENT DU NUMÉRIQUE SONT DES LEVIERS MAJEURS POUR DÉVELOPPER ET RÉNOVER LE PARC IMMOBILIER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE. CE TOURNANT TECHNOLOGIQUE S'ACCOMPAGNE D'UN ENGAGEMENT FORT EN FAVEUR D'UN DÉVELOPPEMENT PLUS DURABLE.

LE RESPECT DE LA BIODIVERSITÉ ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

PROTÉGER LA FAUNE SUR LES CHANTIERS

Une soixantaine de nids d'hirondelles artificiels, installés par CUS Habitat, ont permis de compenser d'inévitables destructions lors des importants travaux de rénovation réalisés à Ostwald en 2017. Cette solution a permis de respecter le cycle de reproduction des oiseaux. Dans le même secteur, dans le cadre de l'opération d'aménagement de l'île aux Pêcheurs, c'est la protection de l'habitat et du cycle du crapaud vert qui a nécessité des opérations de comptage, de capture et de re-création de milieux naturels pour diminuer l'impact des travaux sur l'espèce protégée et sur la biodiversité.



Le potager du canal à Bischheim a été développé avec 62 habitants volontaires du quartier du Guirbaden avec le soutien de la CSF.



Les heures de travail réalisées dans le cadre de l'insertion profitent à 50% à des salariés issus des quartiers prioritaires de la ville.

ÇA COMPOSTE ET ÇA JARDINE!

CUS Habitat poursuit ses coups de pouce au jardinage et à la réduction des déchets, en cédant des parcelles à des associations qui gèrent des sites de compostage et de jardinage collectifs, dans les quartiers. En février, le premier site de compostage collectif a été inauguré au Neuhof, suivi en décembre par un nouveau site à la Musau, en préambule de l'ouverture d'un jardin partagé pour les habitants de ce quartier. À ce jour, ce sont donc 2 sites de compostage qui ont été développés avec les habitants des quartiers et 4 potagers urbains collectifs.

PORTER STRASBOURG AU RANG DE « VILLE FLUVIALE EUROPÉENNE »

Approvisionner ou évacuer les matériaux de chantier par voies navigables participe à une gestion plus durable de l'environnement. En 2017, CUS Habitat s'est engagé aux côtés de l'Eurométropole de Strasbourg et de Voies Navigables de France pour privilégier cette solution plus écologique le long des voies d'eau.

TOUJOURS PLUS DE TRI SÉLECTIF

Dans les quartiers, une gestion plus responsable des déchets se poursuit avec l'implantation de conteneurs sélectifs enterrés, en complément d'opérations de résidentialisation. En 2017, le quartier du Kirchfeld à Ostwald a bénéficié de ces investissements. CUS Habitat s'engage ainsi dans l'optimisation du cycle des déchets, la sécurisation et la propreté

Développement d'un BIM

5 à 10 %

d'économie estimée sur les achats annuels de maintenance

100

espaces collaboratifs développés sur la plateforme interne Easydoor

60

millions investis dans l'économie locale

310

marchés notifiés en 2017

de ces espaces de tri. En parallèle des opérations de sensibilisation des habitants à ces nouvelles habitudes se sont poursuivies avec les Ambassadeurs du Tri de l'Association Unicités (via des jeunes en service civique).

LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

CUS Habitat a engagé en 2017 le traitement dématérialisé des factures fournisseurs. À la clé de cette évolution : une réduction de la consommation de papier et la réduction du délai de paiement des fournisseurs.

UN ACTEUR SOCIAL QUI S'INVESTIT DANS L'ÉCONOMIE LOCALE

60 millions investis dans l'économie locale à travers 310 marchés notifiés en 2017. 77 % des marchés ont été attribués à des entreprises bas-rhinoises et profitent directement ou indirectement à l'emploi local.

Un des premiers employeurs de salariés en insertion

Grâce aux clauses d'insertion sociale insérées à ses marchés de travaux et d'entretien/nettoyage, CUS Habitat réserve une part des heures de travail générées par ses commandes, à des personnes en difficulté sociale et professionnelle. En 2017, CUS Habitat a réalisé 25 % des heures

d'insertion effectuées dans le Bas-Rhin (192975 heures de travail, +29 % /2016). Les marchés attribués aux régies de quartier sont en hausse en 2017 pour un montant de 5,70 millions €. Ces heures de travail ont profité à 50 % à des salariés issus des Quartiers Prioritaires de la Ville de Strasbourg. Pour les marchés de travaux (construction, réhabilitation...) les chiffres diminuent légèrement en 2017 du fait de la fin du 1^{er} plan de rénovation urbaine. Mais elles ont profité à 38 % à des salariés issus des QPV et 47 % à des jeunes de moins de 26 ans.

192 975

heures d'insertion réalisées
soit 25% du total des heures
du Bas-Rhin

Un partenaire des associations

En 2017, 26 projets associatifs ont bénéficié d'une subvention pour un montant global de 46 900 €, soit un budget moyen de 1 800 € par projet. Avec ses projets soutenus sur des thématiques humanitaires, de santé, de culture ou de sensibilisation aux maîtrises des énergies, CUS Habitat s'est engagé dans des actions nouvelles, tout en continuant à soutenir de nombreux projets et les centres Sociaux et Culturels qui animent les quartiers et participent au bien vivre ensemble.

+ 2

millions de kWh produits
par 7588 m² de panneaux
solaires thermiques et
photovoltaïques



26 projets associatifs soutenus en 2017 dont la chorale des Gospel Kids

26

projets associatifs
soutenus

L'engagement social passé à la loupe

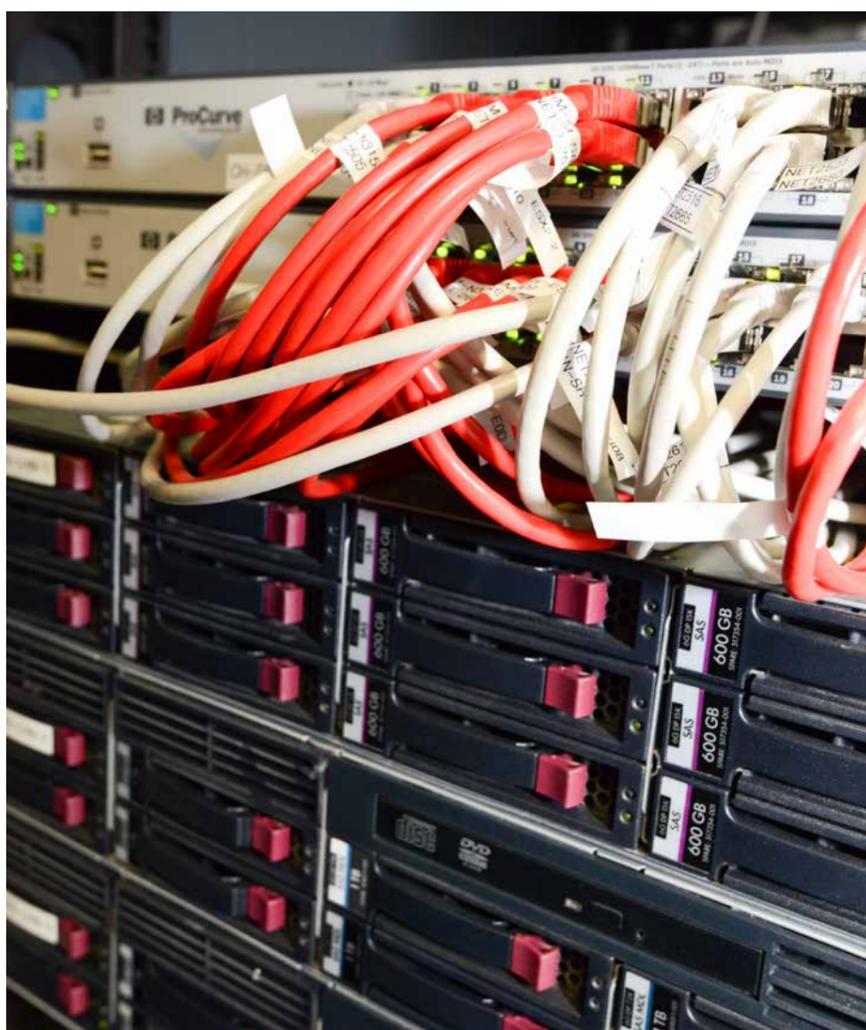
En contrepartie d'une exonération de 30 % de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) qui concerne 63 % de son patrimoine situé dans les Quartiers Prioritaires de la Ville, CUS Habitat va au-delà de ses obligations réglementaires, en

multipliant les actions en faveur d'une meilleure qualité de vie des habitants. Un inventaire exhaustif a été réalisé pour mettre en valeur ce rôle social du bailleur et l'origine de ce dégrèvement estimé à plus de 1,4 million d'euros de TFPB en 2017.



Un barbecue de fin de chantier organisé avec les habitants du « Kirchfeld », a donné l'occasion d'inaugurer la soixantaine de nids d'hirondelles installés sur les immeubles.

EN ROUTE VERS LA CULTURE DIGITALE !



La modernisation des pratiques professionnelles fait partie intégrante du projet stratégique d'entreprise de CUS Habitat.

À destination des locataires : un **nouvel extranet** est en développement depuis 2017, pour une mise en service en 2019. En complément de la plateforme téléphonique de la relation client, ce portail numérique apportera des informations et des services interactifs, disponibles 24h/24, en réponse à des attentes formulées lors de la dernière enquête de satisfaction. Les locataires pourront ainsi accéder à un espace privé pour consulter leur compte locataire, des alertes en cas de panne ou de travaux dans leur logement, pour mettre à jour leur situation personnelle ou solliciter des rendez-vous en ligne.

À destination des salariés : le **portail intranet « easydoor »**, opérationnel depuis mai 2016, a vocation à fournir une information générale à tout salarié de l'entreprise, mais aussi des espaces collaboratifs de travail développés en 2017. Près de 100 espaces partagés sont actuellement actifs pour mener des projets de façon plus transverse et plus efficace. En direction des salariés éloignés des outils numériques du fait de leur activité sur le terrain, des tablettes ont été mises en place dans divers lieux de travail pour inscrire

l'ensemble du personnel dans cette nouvelle culture digitale.

À destination de ses fournisseurs et prestataires, CUS Habitat s'est engagé dès 2017, dans la structuration d'un Business Intelligence Modèle (BIM) de gestion, adapté au secteur de l'habitat social. Grâce à ce modèle standardisé et global d'inventaire technique de son patrimoine, CUS Habitat va pouvoir piloter de façon dynamique et proactive sa stratégie de maintenance, d'entretien, de rénovation et de programmation du patrimoine. Le gain attendu est estimé entre 5 et 10 % des achats annuels de maintenance. C'est le premier BIM de cette échelle réalisé en région Alsace (2 millions de m² à traiter).



Easydoor: le nouvel espace collaboratif qui permet aux quelque 700 collaborateurs du Pôle de l'habitat social de partager actualités, espaces de travail numérique et infos pratiques.

Équipes

DES VALEURS CLÉS POUR MOBILISER LES ÉQUIPES

POUR DÉLIVRER LE MEILLEUR SERVICE AUX LOCATAIRES, CUS HABITAT S'APPUIE SUR DES ÉQUIPES COMPÉTENTES DANS PRÈS DE 70 MÉTIERS. FORMATIONS, ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES ET MANAGEMENT CONTRIBUENT À LA MOTIVATION DES ÉQUIPES, SOUCIEUSES DE TRANSMETTRE LEURS SAVOIR-FAIRE ET DE SATISFAIRE LES LOCATAIRES.



Pour former ses jeunes recrues, CUS Habitat peut s'appuyer sur des tuteurs et maître d'apprentissage très investis dans le partage de leur savoir-faire.

DES ÉQUIPES CONSTANTES

Les équipes de CUS Habitat affichent un effectif stable de 473 collaborateurs en 2017. Les salariés se répartissent entre 60 % hommes et 40 % femmes. Un déséquilibre lié aux effectifs des métiers techniques à prédominance masculine, mais compensé par le fait que dans chaque catégorie d'emploi (notamment pour les niveaux intermédiaires 2 et 3), la part de femmes est quasiment égale à celle des hommes. La moyenne d'âge est de 45 ans, soit légèrement inférieure à celle de la branche (47 ans). En 2017, en remplacement de 30 départs dont 17 en retraite, CUS Habitat a embauché 20 personnes. La promotion et la mobilité interne sont également valorisées, puisque 33 % des postes à pourvoir en 2017 l'ont été à l'interne. Parmi les effectifs, 58 % des collaborateurs ont un statut de fonctionnaires (-5 % 2016) et 42 % un statut de salariés (+5 %), poursuivant le basculement progressif vers le statut de droit privé.

UNE PROXIMITÉ RÉELLE AVEC LES LOCATAIRES

352 agents sont en contact avec les locataires, dans les agences de proximité, par téléphone, lors d'interventions à domicile ou au siège de CUS Habitat pour le suivi des dossiers. Ainsi, 75 % des effectifs œuvrent concrètement au quotidien pour la qualité de service de la gestion locative, de la gestion de proximité et de la maintenance du patrimoine.

UN EMPLOYEUR QUI TRANSMET SES COMPÉTENCES MÉTIERS

En 2017, CUS Habitat a employé 18 alternants, confirmant

473
collaborateurs

75 %

des effectifs travaillent au quotidien pour les locataires

3,2 %

de la masse salariale sont investis dans la formation professionnelle

388

agents ont suivi au moins une formation en 2017

18

alternants, 53 stagiaires : CUS Habitat s'engage pour l'emploi des jeunes

son engagement en faveur de l'apprentissage pour transférer ses compétences et aider des jeunes à acquérir une première expérience professionnelle.

Toujours dans la perspective de susciter des vocations, l'employeur se distingue également par son dynamisme en matière d'accueil de stagiaires. 2017 a été marqué par une forte hausse, puisque 53 jeunes ont effectué un stage, contre 40 en 2016.

Des chiffres qui traduisent bien la politique de formation et de soutien à l'emploi des jeunes par le bailleur, qui reste animé dans chaque domaine par sa vocation sociale.

LA FORMATION POUR MONTER EN COMPÉTENCES

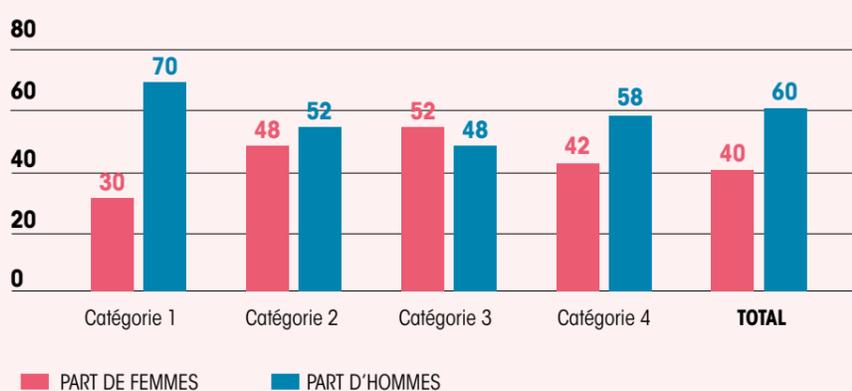
388 agents ont suivi au moins une formation, pour un total de 6 813 heures, en 2017. La catégorie employés et ouvriers a bénéficié de 50 % de ces heures, et les techniciens et agents de maîtrise de 42 %. Cette répartition s'explique par les deux thématiques les plus suivies, consacrées :

- à l'évolution du progiciel métier (114 agents formés)
- et aux questions de sécurité : habilitation électrique (146 agents), sensibilisation au risque chimique (114 agents) et sécurité incendie (248 agents).

14

DES VALEURS CLÉS POUR MOBILISER LES ÉQUIPES

RÉPARTITION SELON LE SEXE PAR CATÉGORIE (EN %)



LA FORMATION POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Chaque année le plan de formation accompagne les objectifs prioritaires de l'entreprise. En 2017, en anticipation de la mise en œuvre du projet d'entreprise et de la réorganisation des services associés à la qualité de service, la part de masse salariale investie dans la formation a augmenté, passant de 2,8 à 3,2 %.

UN EMPLOYEUR SOUCIEUX DE LA SANTÉ ET DE L'AVENIR DE SES SALARIÉS

Deux accords collectifs ont été signés en 2017 pour améliorer la couverture santé et l'équité des garanties de prévoyance des collaborateurs de CUS Habitat :

- Les garanties santé sont revalorisées et profitent d'une baisse des tarifs.
- Les garanties prévoyance des cadres sont désormais appliquées aux non-cadres, grâce à une hausse de la participation employeur de 50 à 75 %.



L'ÉVOLUTION DE LA FONCTION MANAGÉRIALE

Premier levier de l'appropriation du projet d'entreprise, en 2017, le management a fait l'objet d'un groupe de travail qui a réfléchi à la clarification des rôles et des responsabilités des managers et des cadres intermédiaires. Toutes les strates d'encadrement ont ainsi co-construit une **Charte Managériale**, validée en 2017, pour une mise en application en 2018. Ce socle commun sera complété d'un **Référentiel** qui définit 9 rôles managériaux. Ces travaux permettront d'harmoniser le fonctionnement de la chaîne managériale et de faciliter le travail transversal.

- 5 valeurs** servent désormais de repères aux managers de CUS Habitat qui les déclinent en bonnes pratiques :
- La qualité de travail et de service pour remettre le client au cœur de l'activité
 - La confiance et le respect pour des relations humaines professionnelles
 - La responsabilité pour se donner les moyens d'agir pour atteindre ses objectifs
 - La transversalité du travail collaboratif à tous niveaux
 - L'innovation pour stimuler les idées nouvelles et accepter les risques liés à l'expérimentation.

1

charte managériale,
5 valeurs fortes pour
développer le nouveau projet
d'entreprise

82 %

des salariés sont fiers de
travailler pour CUS Habitat*

*Enquête interne réalisée en ligne,
d'après les réponses de 307 répondants.



FOCUS ↕

COUP DE POUCE AUX SALARIÉS CYCLISTES

Une indemnité kilométrique vélo a été instaurée fin 2017 pour les salariés qui effectuent leurs trajets domicile-travail à vélo. Cette mesure, qui encourage les comportements éco-responsables, concerne uniquement les salariés (hors fonctionnaires), mais elle a déjà profité à près de 10 % d'entre eux !

Finances

UNE GESTION Saine AU SERVICE DE NOS AMBITIONS

GRÂCE À UNE GESTION RIGOUREUSE, CUS HABITAT AFFICHE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES DES COMPTES ÉQUILIBRÉS. CETTE SITUATION FINANCIÈRE SOLIDE LUI PERMET DE DÉGAGER UNE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT À LA HAUTEUR DE SES AMBITIONS. TOUTEFOIS, LA RÉFORME ATTENDUE DE LA BAISSÉ DES APL POURRAIT REMETTRE EN QUESTION UNE PARTIE DE SES RECETTES ET DICTER UNE CERTAINE PRUDENCE.



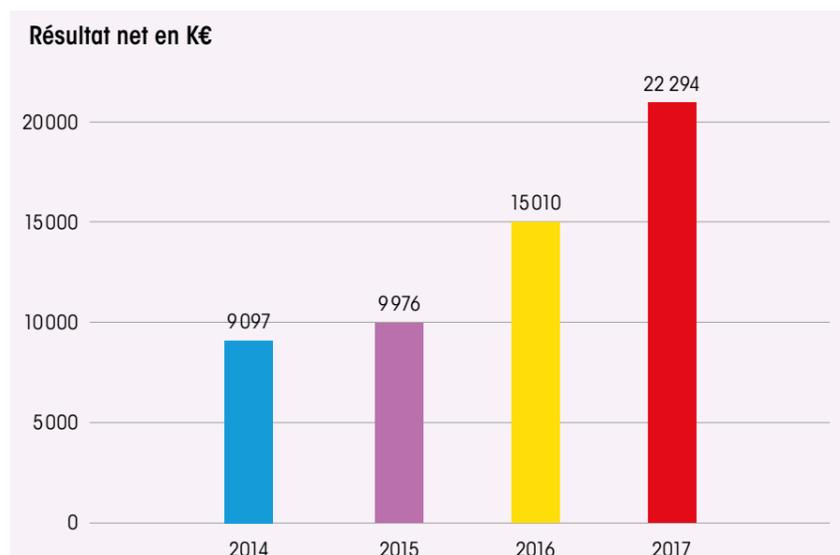
De nombreux salariés et partenaires se sont mobilisés fin 2017 pour manifester leurs craintes face aux évolutions réglementaires et leurs impacts sur le financement du logement social.

16

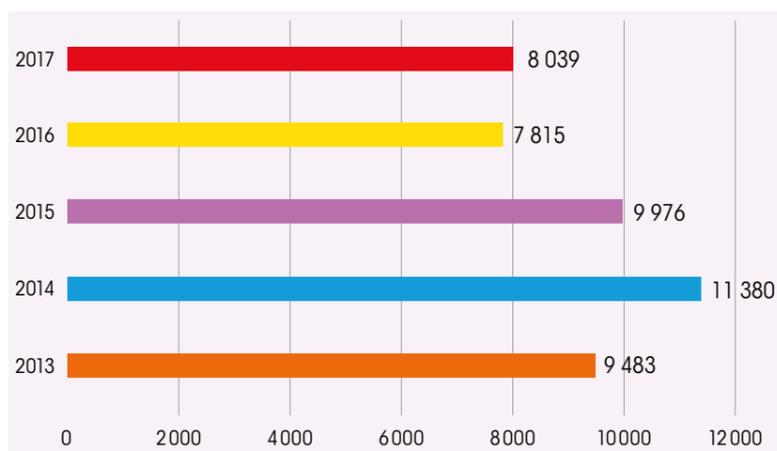
UNE GESTION Saine AU SERVICE DE NOS AMBITIONS

EN 2017 : UN RÉSULTAT PARTICULIER

L'exercice comptable 2017 affiche un résultat net de 22 M€, spécifiquement élevé. Il doit être pris avec prudence, car il est issu pour plus de 50 % de recettes exceptionnelles et de reprises de provisions.



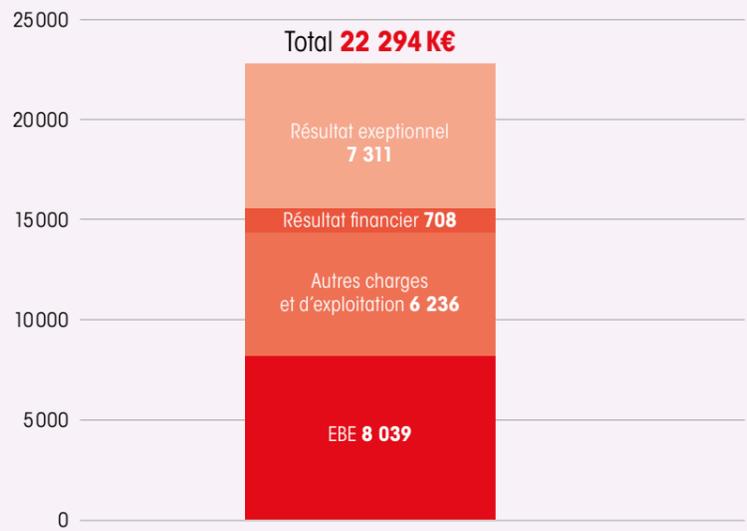
L'EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION (EN K€)



La recette essentielle, les loyers, progresse légèrement de 45 K€ (+0,5 %) pour un montant total de 88 572 K€.
Ces ressources supplémentaires compensent l'évolution de l'amortissement et des charges financières, mais les variations des autres postes d'exploitation étant stables, l'excédent brut d'exploitation ne connaît pas de progression significative.

Le résultat exceptionnel de l'exercice 2017, à hauteur de 7 311 K€, se caractérise par des marges dégagées par des cessions de patrimoine, des dégrèvements d'impôts complétés pour des reprises de provisions d'exploitation (6 236 K€). Cette situation singulière soutient l'activité d'investissement et renforce les ratios du bilan.

De l'EBE vers le résultat comptable en K€

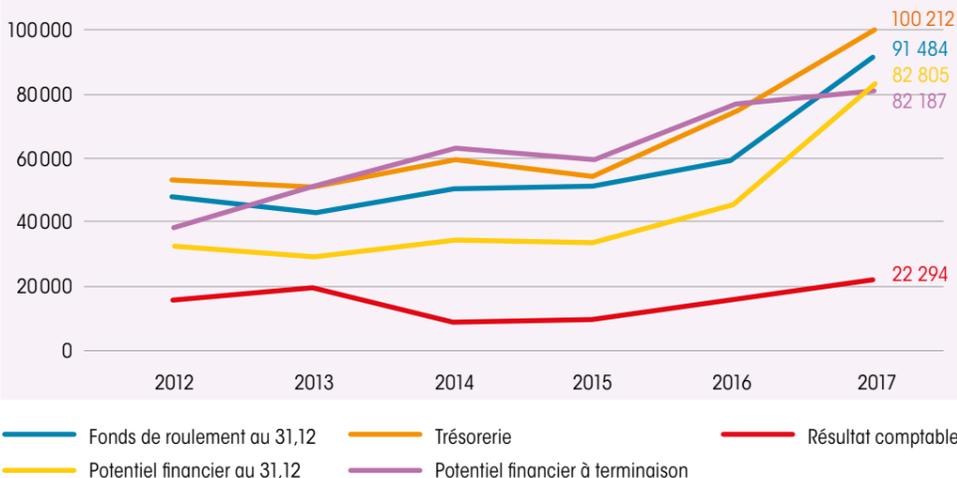


UNE STRUCTURE FINANCIÈRE SOLIDE

Avec des ratios financiers au-delà des moyennes nationales, CUS Habitat affiche une structure financière solide. La consolidation de ce bilan, ainsi qu'un taux d'endettement favorable, permettent ainsi au bailleur de maintenir son effort d'investissement élevé malgré la baisse des subventions.

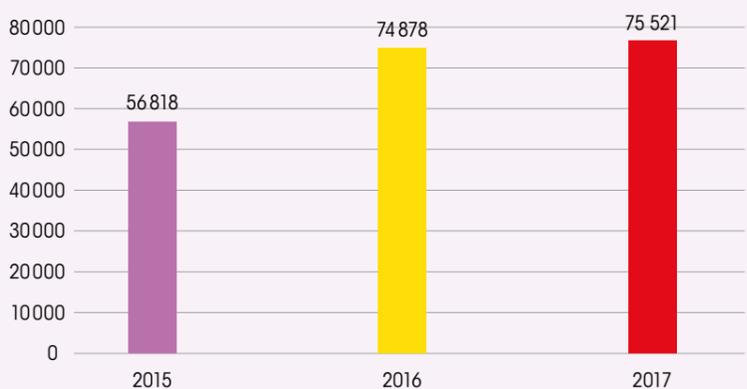
Ainsi en 2017, 75 M€ ont été consacrés au développement du patrimoine et aux réhabilitations.

Le Bilan en K€



MONTANT DES INVESTISSEMENTS

Développement et réhabilitation en K€



La consolidation du bilan ainsi qu'un taux d'endettement favorable permettent de maintenir un effort d'investissement élevé malgré la baisse des subventions. Ainsi en 2017, 75 M€ sont consacrés au développement du patrimoine et aux réhabilitations.

22

millions d'euros de résultat net

88,5

millions d'euros de recettes loyers

82 805 K€

Potentiel financier au 31/12/2017

32%

Un taux d'endettement stable



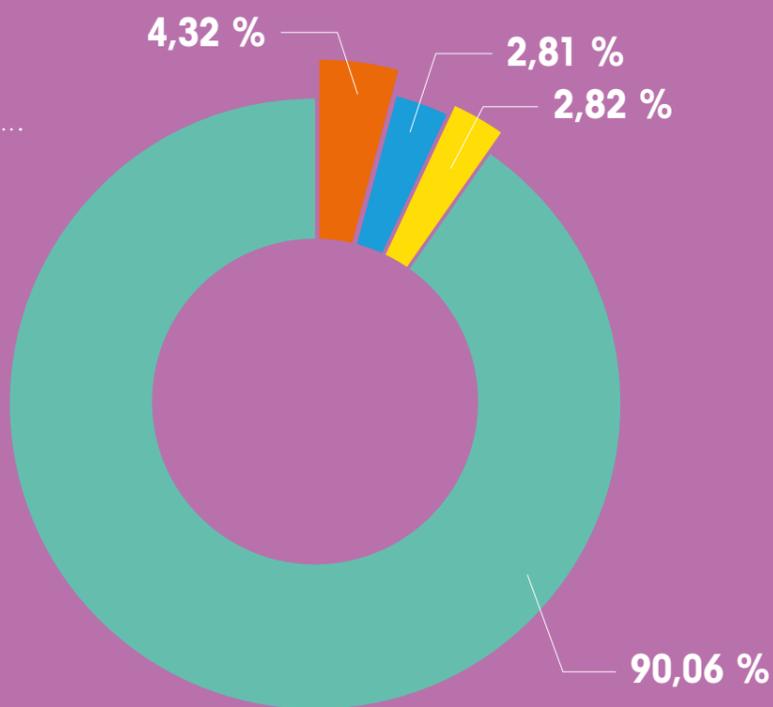
FOCUS



L'ATOUT D'UNE DETTE STABLE

À fin 2017, l'encours de la dette atteint 505 M€ dont 24 % sont indexés à taux fixe et 69 % sur le livret A. Le taux d'intérêt moyen constaté est de 1,37 %. 90 % de la dette est contracté auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations. Malgré la progression de l'encours de 25 % depuis 2014, le taux d'endettement de 32 % fluctue peu et reste en dessous de la moyenne nationale. L'état de la dette de CUS Habitat constitue par conséquent un atout majeur pour les perspectives de construction et d'intervention sur le patrimoine.

- Caisse des dépôts et consignations
- Caisse d'Épargne
- Collecteur
- Autres



DES MOYENS POUR INVESTIR, MAIS...

Les résultats de l'année 2017 confirment la **solidité financière de CUS Habitat**, indispensable aux enjeux du plan stratégique de patrimoine et des projets de rénovation urbaine. Jusqu'à présent, les marges dégagées couvraient les fonds propres nécessaires aux investissements pour mener une ambitieuse politique patrimoniale. Ces équilibres financiers sont aujourd'hui remis en cause par l'impact de la loi de finances pour 2018.

SYNTHÈSE FINANCIÈRE (EN K€)

EMPLOIS	2015	2016	2017	RESSOURCES	2015	2016	2017
Immobilisations incorporelles (nettes)	477	275	326	Capitaux propres	324 765	345 550	366 968
Immobilisations de structures (nettes)	24 346	23 418	22 667	Dettes financières net int. Cours et Dépôts garantie	414 692	444 790	505 596
Immobilisations locatives (nettes)	656 194	703 049	751 167	Emprunts et subventions accession	0	0	0
Dépenses sur opérations préliminaires et réserves foncières	-4 624	-7 540	-6 078	Financement des opérations préliminaires et réserves foncières	-5 998	-8 419	-1 930
Immobilisations financières (nettes)	119	608	611	Amortissements financières courus non échus	-9 256	-8 251	-9 143
Dépenses restant à comptabiliser sur opérations terminées non soldées et en cours ^(a)	71 371	77 397	106 737	Fonds restant à comptabiliser sur opérations terminées non soldées et en cours (b)	83 389	100 504	96 125
Total emplois	747 883	797 207	875 430	Total ressources	807 592	874 174	957 616

POTENTIEL FINANCIER À TERMINAISON	59 708	76 968	82 187				
Annulation écart de trésorerie (b-a)	12 018	23 107	-10 612				
Subventions d'investissement à recevoir	13 534	7 813	9 994				
POTENTIEL FINANCIER AU 31/12	34 156	46 048	82 805				
Provision gros entretien	5 372	3 461	1 809				
Autres provisions risques et charges	6 872	5 301	1 312				
Dépôts de garantie	5 308	5 441	5 558				
FONDS DE ROULEMENT	51 708	60 251	91 484				
Total actif circulant	48 969	41 092	35 817	Total dettes à court terme	52 145	55 958	44 545
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	-3 176	-14 866	-8 728				
TRÉSORERIE AU 31/12	54 884	75 117	100 212				



SEPTEMBRE

- **9 septembre** : l'équipe du Portugal (quartier du Neuhof) remporte la finale de l'été foot contre la Belgique (Hoenheim) sur les pelouses du stade de la Meinau devant les supporters du club du Racing Club de Strasbourg Alsace. Bravo aux 518 participants de cette 4^{ème} édition !
- **19 septembre** : concert de rentrée avec le groupe Freez, trio de hip hop soutenu par l'Espace culturel Django Reinhardt du Neuhof. L'occasion de partager avec les enfants et parents du quartier quelques gourmandises pour les palais et pour les oreilles !
- **Du 26 au 28 septembre** s'est tenue à Strasbourg la 78^{ème} édition du Congrès national de l'Union Sociale pour l'Habitat. L'occasion pour CUS Habitat, en partenariat avec OCEA smart building, de remettre un chèque aux écoliers du quartier Rotterdam pour une action originale autour des éco-gestes.



OCTOBRE

- **17 octobre** : Philippe BIES, Président de CUS Habitat et d'Habitation moderne et Christophe GLOCK, Président de Pierres et Territoires Alsace ont célébré la pose de la première pierre d'un programme OPIDIA de 40 logements en accession sociale sécurisée baptisé le « JOUVENCE » à la Meinau. Au cœur de cette résidence, prendra place également « le Playgroup » un jardin d'enfants bilingue franco-anglais qui pourra accueillir 66 enfants de 2 à 6 ans. Le JOUVENCE offre également 300 m² de locaux commerciaux.
- **17 octobre** : plus de 1000 personnes dont de nombreux salariés de CUS Habitat ont manifesté place Kléber à Strasbourg pour défendre le logement social.



NOVEMBRE

- **16 novembre** : Philippe Bies, président de CUS Habitat, a remis à l'association de la Fondation Etudiante pour la Ville (AFEV) de Strasbourg, le prix de 1000 euros attribué pour son action particulière en faveur des jeunes des quartiers. Ce prix est attribué chaque année par CUS Habitat à une association dont l'action innovante profite directement aux habitants des quartiers.
- **30 novembre** : présentation du nouvel organigramme de CUS Habitat construit autour de 2 pôles (le Pôle patrimoine et développement et le Pôle gestion locative et relation client) et des Directions supports. Cette organisation, mise en œuvre en 2018, permet une plus grande interaction au sein et entre les services pour plus de proximité et de réactivité avec les locataires.



DECEMBRE

- **7 décembre** : pour composter dans le quartier de la Musau à Strasbourg, on joue collecte collective au pied des immeubles du quartier. Sur le terrain mis à disposition par CUS Habitat, 62 volontaires gèrent les 4 bacs de compost mis à la disposition des habitants.
- **12 décembre** : pain d'épice, « bredele » (petits gâteaux de Noël) et vin chaud pour un moment convivial avant les fêtes de fin d'année pour le personnel du Pôle de l'habitat social.

LE JOUVENCE EN LUMIÈRE

À STRASBOURG MEINAU DU 2 AU 5 PIÈCES

Le Jouvence répond clairement à une volonté de favoriser l'accès à la propriété. Encouragé par un taux de TVA réduit de 5,5 % et une subvention ANRU de 10 000 euros, le programme propose également une garantie de rachat et de relogement pendant 15 ans en cas d'accident de la vie. Tous les occupants du Jouvence sont des propriétaires qui investissent ainsi dans leur résidence principale. Mettre en œuvre ce programme à la Meinau était pour nous une ambition légitime au regard de tous les atouts de la ville et de ce quartier en particulier.

SOUS LE SIGNE DU CONTEMPORAIN ET DU BIEN-VIVRE À STRASBOURG

Dans le quartier vivant et commerçant de la Meinau, le Jouvence inscrit son architecture contemporaine dans un environnement en plein renouveau. Confort intérieur, aménagements extérieurs : le Jouvence est conçu pour assurer le bien-être au quotidien de ses résidents, connectés à la ville, ses commerces et ses équipements. Le symbole aussi d'une harmonie immobilière entre la ville, les promoteurs et les concepteurs.

VOUS ALLEZ EN ENTENDRE PARLER...

OPIDIA ANNONCE DE NOUVEAUX PROGRAMMES

À Fegersheim, 23 logements du T2 au T4 répartis dans des bâtiments à deux étages vont voir le jour. Des logements de type « intermédiaire » avec accès aux étages par un escalier extérieur. L'environnement est privilégié avec de généreux espaces verts. Le projet est intégré dans un programme global de 64 logements : 41 en locatif social et 23 en accession à la propriété.



À Reichstett, dans un grand parc paysager, Opidia développe un programme de 12 logements, du T3 au T5. Un bâtiment passif qui affiche de très bonnes performances énergétiques et de faibles charges. Il s'intègre dans un ensemble de 67 logements, dont 36 en locatif social et 19 en accession libre.



03 88 21 30 78

contact@opidia-immobilier.fr

opidia

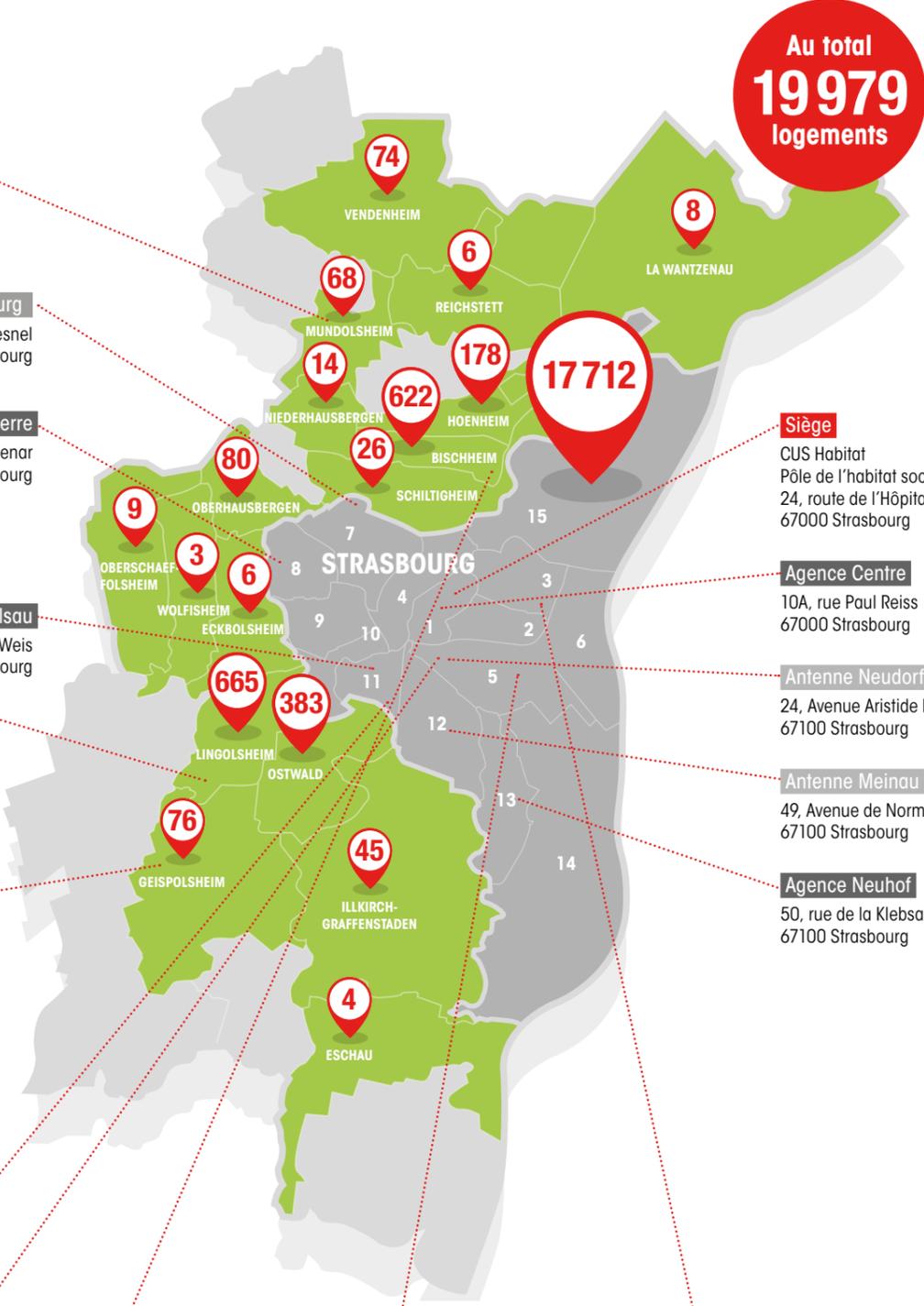
Devenez propriétaire en toute sérénité

Opidia est une S.C.I d'accession sociale à la propriété constituée par CUS Habitat, Habitation moderne et Pierres & Territoires

Notre patrimoine

IMPLANTATION DANS 18 COMMUNES DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG ET ACTIVITÉS 2017

Au total
19 979
logements



Réhabilitation - MUNDOLSHEIM
1 À 7 RUE DES LILAS
41 logements
Livraison: juin - 2017

Antenne Cronembourg
11, rue Augustin Fresnel
67200 Strasbourg

Agence Hautepierre
6, rue Marguerite Yourcenar
67200 Strasbourg

Agence Elsau
6, rue Jean Martin Weis
67200 Strasbourg

Siège
CUS Habitat
Pôle de l'habitat social
24, route de l'Hôpital
67000 Strasbourg

Agence Centre
10A, rue Paul Reiss
67000 Strasbourg

Antenne Neudorf
24, Avenue Aristide Briand
67100 Strasbourg

Antenne Meinau
49, Avenue de Normandie
67100 Strasbourg

Agence Neuhof
50, rue de la Klebsau
67100 Strasbourg

Réhabilitation LINGOLSHEIM
Foyer Arpalé 3 RUE JEAN MONNET
60 logements
Livraison: octobre - 2017

Construction - GEISPOLLSHEIM
RUE DU PRESBYTERE
8 logements
Livraison: juillet - 2017

Construction - STRASBOURG
89 RUE DE L'UNTERELSAU
10 logements
Livraison: août - 2017

Construction - VEFA-STRASBOURG - RUE DES FORGERONS - RUE DE LA KURVAU
20 logements
Livraison: décembre - 2017

Réhabilitation + Résidentialisation STRASBOURG - ROTTERDAM
(Rue Ypres, d'Amsterdam, de la Haye, Péronne) + réseau de chaleur
182 logements Livraison: décembre - 2017

Construction - STRASBOURG
10 RUE DE LA THUMENAU - ORION
48 logements
Livraison: novembre-2017

Réhabilitation - BISCHHEIM
RUE DU GUIRBADEN
148 logements
Livraison: juillet - 2017



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
03 88 21 17 00
www.cushabitat.fr