



UN PROJET D'ENTREPRISE QUI
PRODUIT SES PREMIERS EFFETS

P.6



UN
PATRIMOINE
QUI SE
RÉINVENTE

P. 14



ZOOM SUR LES NOUVEAUX
PROGRAMMES

P.10



DES ÉQUIPES ENGAGÉES AU
SERVICE DES LOCATAIRES

P.16

J.D.A

JOURNAL DE L'ANNÉE 2018

RAPPORT ANNUEL DE

 **devient**
Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG

TOUT CE QU'IL FAUT RETENIR DE 2018 !



ÉDITO



2

UNE NOUVELLE IDENTITÉ QUI MARQUE UN CAP

Tout au long de son histoire, CUS Habitat a toujours su montrer sa capacité à rebondir. Son patrimoine n’a cessé de se développer et ses équipes sont toujours plus motivées pour innover et ainsi rester la locomotive de l’habitat social dans notre région.

Dans un contexte réglementaire et financier compliqué pour le logement social, se diversifier est devenu une obligation. C’est pourquoi, nous avons développé de nouvelles activités pour élargir nos sources de financements, concrétisées notamment par la livraison des premiers logements en accession sociale OPIDIA ou par le développement de logements pour les seniors ou les jeunes.

En matière de rénovation urbaine, la signature de la prochaine convention va être un marqueur important de notre activité pour les 10 années à venir. Le périmètre de ce nouveau programme est vaste et concerne des quartiers qui, comme l’Elsau, attendent depuis de trop longues années. Au-delà de ces opérations, CUS Habitat s’investit également de manière forte sur des secteurs extérieurs à Strasbourg ou hors Quartiers Prioritaires de la Ville, comme à l’Esplanade ou à la cité Rotterdam. Parallèlement, nous maintiendrons le cap des rénovations thermiques et un niveau de production neuve le plus élevé possible, aussi bien en quantité qu’en qualité. Pour y parvenir, CUS Habitat a adapté ses outils de travail pour plus d’innovations et a finalisé une réorganisation d’ampleur de ses services. Ces adaptations vont nous permettre d’être encore plus efficaces dans nos missions.

Pour accompagner ces évolutions qui doivent nous permettre d’affronter l’avenir, il nous fallait changer de nom et d’identité. C’est chose faite depuis le 1^{er} juillet CUS Habitat est devenu Ophéa ! C’est la marque d’une institution qui, portée par ses valeurs et son histoire, est résolument tournée vers l’avenir.

Philippe BIES,
Président d’Ophéa (anciennement CUS Habitat), Adjoint au Maire de Strasbourg.



4 QUESTIONS À JEAN-BERNARD DAMIER, DIRECTEUR GÉNÉRAL D’OPHÉA (anciennement CUS Habitat)

QUE RETIREZ-VOUS DE MARQUANT DANS VOTRE ACTIVITÉ DE BAILLEUR SOCIAL EN 2018 ?

Le contexte général imposé par la loi de finances nous a contraints de réduire nos frais de fonctionnement pour préserver notre capacité d’autofinancement. Cette tendance sera constante sur les années à venir pour maintenir notre niveau d’investissement, et notamment poursuivre nos efforts en matière de réhabilitations thermiques de notre parc locatif au-delà des quartiers prioritaires de la ville. En fin d’année, nous avons engagé ainsi des programmes de travaux pour 1700 logements à l’Esplanade, cité Siegfried et rue de Soultz à Neudorf ou encore rue François Mauriac à Hoenheim.

LA POURSUITE DU PROJET STRATÉGIQUE D’ENTREPRISE A AUSSI ÉTÉ IMPORTANTE CETTE ANNÉE. QUE PEUT-ON EN ATTENDRE ?

La mise en œuvre de ce projet a permis de mesurer la dynamique qui anime les équipes, notamment dans la recherche d’innovation (technique et sociale) et le recours au digital. On le voit, les nouveaux outils numériques permettent de simplifier certaines activités, de passer plus de temps sur le terrain, pour des tâches à plus forte valeur ajoutée notamment en termes de relations humaines. Non seulement cela redonne du sens aux missions, mais cela permet aussi d’améliorer la gestion de la demande client en temps réel. En 2019, la mise en service de l’extranet locataires va apporter un plus en ce sens. En termes de relations locataires, l’innovation sociale ou sociétale permet aussi de redonner du sens au rôle d’un bailleur social.

C’EST LE DERNIER RAPPORT D’ACTIVITÉ SOUS L’ENTÊTE CUS HABITAT. POURQUOI CE CHANGEMENT ?

2018 et plus encore 2019, sont des années charnières pour poser les bases de la réorganisation de l’entreprise, repenser les processus métiers et déployer de nouveaux projets et de nouveaux outils. Mais surtout elle fait suite à un plan de consolidation qui a permis de stabiliser les finances de l’office pour une gestion vertueuse tout en maintenant une ambition importante pour le maintien du patrimoine et son développement. Changer de nom et d’identité à ce moment prend beaucoup de relief et de cohérence. Cela nous permet de marquer un nouvel élan, d’afficher les évolutions et la modernisation des outils et procédures qui ont jalonné ces dernières années et d’affirmer notre attachement au territoire.

QUELS SONT LES PROJETS ET LES AMBITIONS DE L’OFFICE À L’HORIZON DES 10 PROCHAINES ANNÉES ET SES ATOUTS POUR Y PARVENIR ?

La finalisation de notre plan stratégique de patrimoine va nous permettre de programmer nos investissements sur les 10 prochaines années avec une enveloppe de près d’un milliard d’euros, NPNRU compris. Cet engagement nous permettra d’atteindre les objectifs thermiques fixés (75% du patrimoine classé en catégorie A, B ou C), mais aussi de renouveler l’offre de logements démolis et de développer une offre nouvelle avec près de 1 500 logements à construire.

Sur le plan du fonctionnement, l’ambition affichée est de maintenir nos engagements en matière de maîtrise de nos dépenses et de modernisation de nos outils de travail mais aussi d’engager la réflexion en matière de gestion des ressources humaines et des compétences. Le Plan Stratégique d’Entreprise nous a fait goûter à de nouvelles méthodes de travail en mode projet, plus transverses et collaboratives. Ces méthodes s’inscrivent désormais dans un plan d’amélioration continue afin que nos équipes puissent continuer de s’inscrire dans nos évolutions et porter nos ambitions.

JANVIER

• **CUS Habitat investit le réseau social TWITTER @cus_habitat**
CUS Habitat a lancé son compte twitter. Une nouvelle façon de partager les actualités de l'entreprise, notamment avec ses partenaires et les médias.



• **Démolition de 161 logements rue Jean Monnet à Lingolsheim**
CUS Habitat a mené une opération de démolition au 4-6-8 rue Jean-Monnet à Lingolsheim. Cet ensemble, construit en 1974-75, comprenait à l'origine 576 logements et est le 3^{ème} ensemble à être démoli dans le quartier.



FEVRIER



• **Bus Éco-Malin de passage au port du Rhin**
Garé au pied de l'école du Port du Rhin, un bus pas comme les autres a accueilli 150 personnes dont de nombreux enfants pour une sensibilisation aux écogestes et distiller astuces et bonnes pratiques pour réaliser des économies d'énergie chez soi et préserver la planète.

• **Bibliothèque partagée au Kirchfeld à Ostwald**
Une bibliothèque partagée a été inaugurée au Kirchfeld dans le cadre de la réhabilitation du quartier, en présence de tous les acteurs du projet, des enfants et des habitants du quartier.



MARS

• **Un nouvel accueil au PHS**
Une logique de service pour nos locataires, voilà l'orientation donnée à ce nouvel accueil. Avec l'installation d'une deuxième borne de paiement automatique et des tablettes numériques en libre accès, c'est un pas de plus vers la modernisation de nos outils.



SOMMAIRE

4	LES FAITS MARQUANTS
6	LE CONTEXTE 2018
9	PERSPECTIVES 2019
10	DÉVELOPPEMENT
13	PATRIMOINES
16	LOCATAIRES
18	LES ÉQUIPES
20	RSE
22	LES FINANCES
26	CE QU'IL FAUT RETENIR DE 2018

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 - Mongiello et Plisson

MAI

- **Rencontre avec les locataires du quartier gare**
Philippe Bies et plusieurs responsables de CUS Habitat ont sillonné le quartier Gare pour une rencontre avec les locataires. Une manière informelle et chaleureuse d'échanger sur les projets mais aussi sur le quotidien de nos locataires.
- **Partenariat entre ENGIE et CUS Habitat pour lutter contre la précarité énergétique**
ENGIE Réseaux et CUS Habitat s'associent pour mettre en place une démarche de lutte contre la précarité énergétique afin de déterminer les besoins en chaleur et eau chaude sanitaire, ainsi que les usages des énergies dans les logements gérés par les bailleurs sociaux de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg.



- **Renouvellement du partenariat entre Electricité de Strasbourg et CUS Habitat**
CUS Habitat a renouvelé sa convention de partenariat avec l'ÉS, afin d'accompagner la rénovation énergétique de 3000 logements supplémentaires d'ici à 2020. Sur la période 2015-2017, la précédente convention a permis à CUS Habitat de mener à bien 29 programmes de rénovation.
- **Échange avec la CAF pour le personnel du Pôle de l'habitat social**
La CAF a ouvert ses portes aux collaborateurs de CUS Habitat pour présenter l'ensemble de leurs activités à travers des espaces thématiques. L'occasion de partager avec les conseillers CAF présents des situations rencontrées avec nos locataires.



JUIN

- **Une nouvelle organisation pour CUS Habitat**
L'ambition de cette nouvelle organisation, outre la modernisation du fonctionnement, est de favoriser les échanges entre les équipes pour être au plus près des besoins des locataires et ainsi améliorer la qualité de service.
- **Signature de la Charte entreprises et quartiers**
CUS Habitat signe la Charte Entreprises & Quartiers aux côtés de sept autres entreprises bas-rhinoises. Cette signature confirme l'engagement fort du bailleur en faveur du développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires de Strasbourg.



- **Courses interentreprises**
Pour sa 3^{ème} participation CUS Habitat a mobilisé de nombreux coureurs et coureuses pour la course solidaire interentreprises de Lingolsheim et a ainsi pu verser 4 800 euros en faveur de l'association Special Olympics et contribuer à changer le regard sur le handicap mental grâce au sport.



- **Challenge au Boulot à vélo**
Une nouvelle participation de CUS Habitat au Challenge « Au boulot à vélo ! » du 11 au 24 juin. Le personnel n'a pas ménagé ses efforts puisque 9023 Km ont été parcourus ! 97^{ème} sur 300 places et 9^{ème} sur 13 dans sa catégorie (entreprise publique de + de 500 salariés).

JUILLET

- **Concerts aux fenêtres au NeuhoF**
CUS Habitat s'associe à l'espace Culturel Django Reinhardt pour une série de «concerts aux fenêtres» gratuits. Un moment musical au pied des immeubles, invitant les habitants du NeuhoF à en profiter depuis leurs fenêtres. Une occasion parfaite pour rencontrer ses voisins, revisiter le quotidien, son quartier et découvrir des musiciens talentueux.



AOÛT

- **5^{ème} édition de Été foot**
Cinq après-midis de sélection se sont déroulés à HautePierre, au NeuhoF et dans 3 communes de l'Eurométropole (Holtzheim, Eschau et Geispolsheim). Plus de 350 jeunes, filles et garçons de moins de 13 ans, se sont affrontés pour disputer la finale au stade de la Meinau en lever de rideau du match de ligue 1 Strasbourg-Dijon !

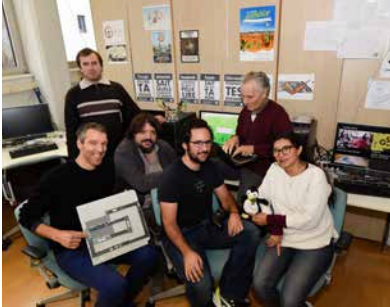


SEPTEMBRE



• Inauguration de la réhabilitation des 505 logements du Guirbaden à Bischheim

Pour valoriser son patrimoine et maîtriser les charges de ses locataires, CUS Habitat s'est engagé dans un plan massif de rénovation de son patrimoine depuis 2013 dont la réhabilitation des 505 logements du Guirbaden à Bischheim fait partie. Elle a permis une baisse de 62% des consommations d'énergie sur la deuxième partie de l'hiver (par rapport à la même période en 2016).



• CUS Habitat remet le prix des initiatives associatives à « descliks-informatique »

Tous les ans, CUS Habitat récompense une association pour son action en faveur des quartiers. C'est le cas de descliks qui met l'informatique à la portée de tous, pour s'équiper ou se former !



OCTOBRE

• Ouverture de l'Espace de Co-Working « La Bulle »

Pour faire une pause ou pour travailler dans un cadre différent, CUS Habitat a mis en place un espace dédié « la Bulle », pour ses salariés. Espace dans lequel peut être organisé des animations et des sessions de travail en groupe. Des ordinateurs, un écran multifonctions dernière génération et une bibliothèque partagée sont à disposition des collègues.



• Cure de jouvence pour les 185 logements CUS Habitat de la Cité Henri Sellier à Strasbourg

La réhabilitation thermique des 185 logements de la Cité Henri Sellier a permis une baisse de 67% des consommations d'énergie. La sécurisation des entrées d'immeubles et la rénovation des logements et des parties communes ont aussi été réalisées pour améliorer le confort des locataires.

• Dématérialisation des marchés publics

La remise des offres par voie électronique devient possible grâce à la plateforme de dématérialisation utilisée par CUS Habitat. Pour répondre à ces évolutions, CUS Habitat a déployé un parapheur électronique permettant de signer électroniquement les marchés.

NOVEMBRE



• DIGITAL Tour, 1ère édition

Ateliers collaboratifs, escape game, quiz interactif sur le digital... 20 animations ont été organisées sur 5 jours pour comprendre et imaginer ensemble comment le digital peut nous aider à mieux travailler, mieux collaborer et innover chez CUS Habitat.



• Journée des enfants du personnel

Les enfants du personnel ont pu découvrir les locaux et les métiers de CUS Habitat grâce à une chasse au Trésor organisée au siège et à l'Atelier. Une manière ludique de faire découvrir le logement au social aux enfants et ses métiers aux plus jeunes.

Le contexte 2018

UN COLLECTIF TRÈS MOBILISÉ

GRÂCE À SON PROJET D'ENTREPRISE, CUS HABITAT A PU S'ENGAGER DANS LA VOIE DE CHANGEMENTS QUI CONCOURENT À ADAPTER L'OFFICE À UN CONTEXTE DU LOGEMENT SOCIAL EN PLEINE ÉVOLUTION.

L'INSTALLATION DU PROJET D'ENTREPRISE

L'année 2018 a été marquée par la mise en œuvre du nouveau projet d'entreprise et la finalisation des réflexions de 21 groupes de travail en lien avec ce projet. Cette démarche collaborative a largement mobilisé les équipes. Elle contribue à faire progresser la qualité de service, l'attractivité du patrimoine et à moderniser l'Office. Ce projet structurant se fixe pour ambitions d'optimiser l'activité et d'inscrire CUS Habitat et ses 20 000 logements, comme un acteur essentiel du logement sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.



Plus de 140 collaborateurs se sont investis autour de 21 projets stratégiques pour l'office.



INTERVIEW

JEAN-BAPTISTE MALINGRE,
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL, COORDINATEUR DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE
DU PROJET D'ENTREPRISE

« Durant près de 2 ans, le projet d'entreprise a mobilisé plus de 140 collaborateurs, qui ont travaillé ensemble sur 21 grands projets. Des salariés de tous métiers se sont portés volontaires pour développer de nouvelles méthodes de travail. Accompagnés par des experts internes ou externes pour les sujets techniques nouveaux, ils ont produit des réflexions, des méthodes, des outils qui décloisonnent aujourd'hui

les échanges entre services pour plus d'efficacité. Cette démarche a suscité beaucoup d'intérêt, elle a facilité le travail entre les services et a permis aux participants de s'enrichir et de monter en compétences. Elle a aidé à prendre conscience des enjeux et des ambitions de CUS Habitat quant à ses investissements financiers et humains. Aujourd'hui, quand on parle de promotion de l'innovation par exemple, il y a une vraie

ouverture d'esprit. Nous avons réussi à libérer l'initiative, l'agilité, l'adaptabilité, à redonner du sens à nos missions. Des conditions idéales pour faire glisser notre projet d'entreprise vers un plan d'amélioration continue. »



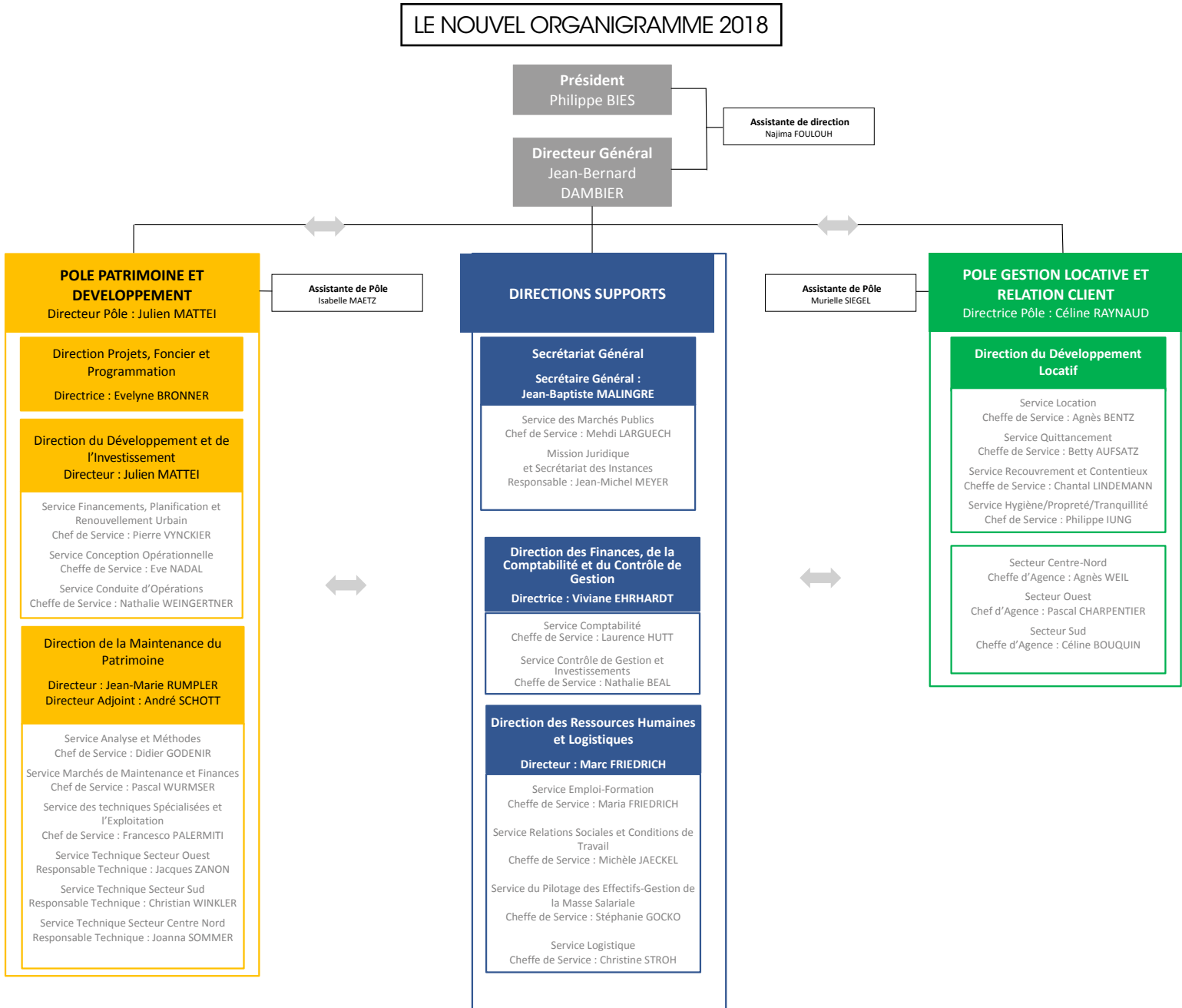
LES ATOUTS DE LA RÉORGANISATION

En appui de ce projet, une nouvelle organisation des services a été mise en place en juin 2018. Elle

comprend la création de 2 pôles opérationnels, patrimoine et locatif, aux missions homogènes, et de 3 directions supports. A la clé de ces changements, plus de transversalité

au quotidien entre les équipes pour une meilleure qualité de services aux locataires. Sur le terrain, dans les quartiers, les équipes ont également été redéployées selon un nouveau

découpage des secteurs de notre patrimoine, pour plus de proximité et de réactivité.



Presque la parité pour le comité de direction avec de gauche à droite : Viviane EHRHARDT, Directrice des finances de la comptabilité et du contrôle de gestion, Jean-Bernard DAMBIER, Directeur général, Christelle CHARVET, Responsable communication, Céline RAYNAUD, Directrice du pôle gestion locative et relation client, Jean-Baptiste MALINGRE, Secrétaire général, Julien MATTEI, Directeur du pôle patrimoine et développement, Evelyne BRONNER, Directrice projets fonciers et programmation, Jean-Marie RUMPLER, Directeur de la maintenance du patrimoine et Marc FRIEDRICH, Directeur des ressources humaines et logistique.

LA MISE EN PLACE DE LA RLS

Appliquée pour la première fois en juin 2018*, avec effet rétroactif au 1^{er} février, la Réduction du Loyer de Solidarité repose sur une collaboration entre la CAF et le bailleur social. Chaque mois, CUS Habitat répercute ainsi sur les avis d'échéance, le montant de la RLS calculée par la CAF pour les bénéficiaires de l'APL. Aucune démarche n'est à effectuer par les locataires.

*Avec effets rétroactifs au 1^{er} février



UN CONTEXTE FINANCIER CONTRAINT

La loi Elan et la loi de finances pour 2018 ont initié des mesures lourdes de conséquences financières pour les bailleurs sociaux. Notamment avec la baisse du montant des APL et la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS), destinée à compenser la baisse de l'APL des familles les plus modestes logées dans le parc locatif social. Dans les faits, leur reste à payer est généralement légèrement inférieur à leur loyer précédent. Concrètement pour les bailleurs, cette mesure se traduit par une baisse des ressources perçues par les loyers et impose de rationaliser d'autres coûts pour garder toute leur capacité à investir en faveur de leur patrimoine.

LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Le 29 novembre, le dépouillement de 2379 bulletins de vote, électronique et papier, a désigné 4 nouveaux élus comme représentants des locataires. Ils siègent au Conseil d'administration de CUS Habitat durant 4 ans.

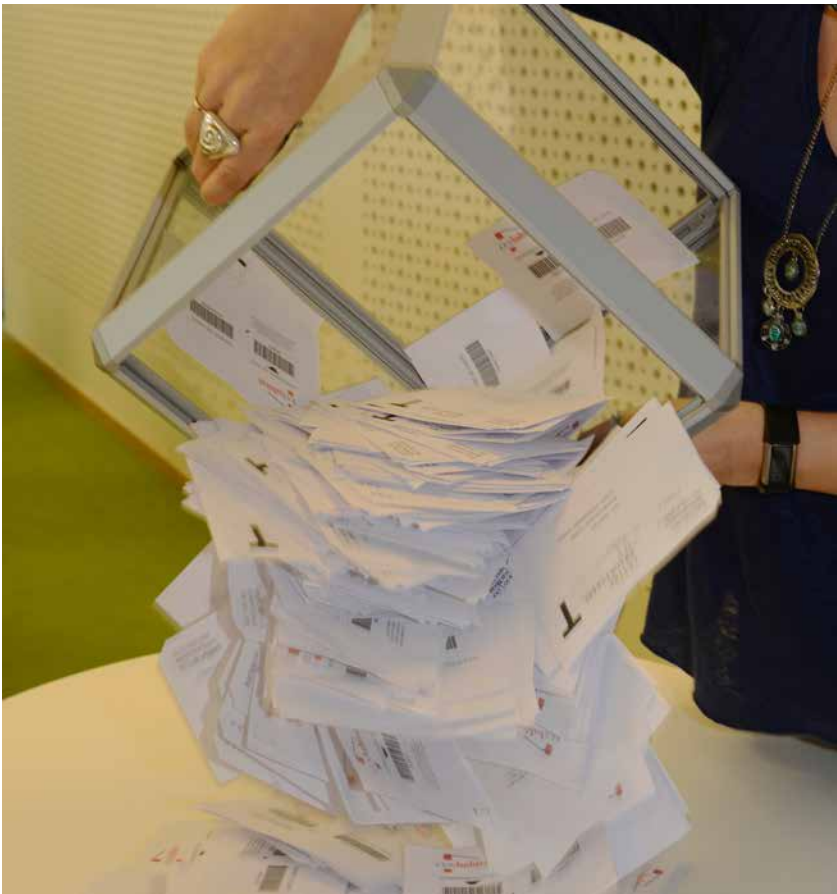
- Madame Josiane REIBEL et Madame Françoise BENOIT de la Consommation Logement et Cadre de Vie. (CLCV)
- Madame Geneviève MANKA de la Confédération Nationale du Logement 67 (CNL)
- Monsieur Karim AMEJRAR de la Confédération Syndicale des Familles (CSF)

FOCUS

LE RAPPORT DE L'ANCOLS

L'ANCOL, structure publique qui vérifie tous les 5 ans la bonne utilisation des budgets qui nous sont confiés, a publié en 2018 un état des lieux complet de nos activités entre 2011 et 2016. Son bilan est favorable sur de nombreux aspects : un Office correctement piloté, une politique des loyers

modérés et des charges locatives bien dimensionnées, un parc en bon état avec une politique ambitieuse de réhabilitation et des logements neufs à coûts maîtrisés. Pour autant, certains axes d'amélioration restent possibles, notamment la diminution des coûts de gestion et de maintenance. Les dépenses de maintenance ont ainsi été réduites de 20% entre 2017 et 2018. Sur la même période, les frais de gestion ont également été réduits de 26 %.



INTERVIEW

VIVIANE EHRHARDT, DIRECTRICE FINANCIÈRE DE CUS HABITAT



« La loi de finances aura des répercussions progressives sur notre budget. En 2018, nous avons construit notre action en tenant compte d'une perte d'autofinancement de 4 M€. Pour y parvenir, il a été demandé à tous de trouver des sources immédiates d'économies. Pour réduire les frais de maintenance, nous avons fait le pari d'investir plus et plus vite dans des réhabilitations en profondeur, amortissables sur la durée et qui éviteront la multiplication de frais de réparations ponctuels. En parallèle, le redéploiement des équipes de régie vers des travaux d'entretien de proximité a permis de réduire le budget prestations confiées à des entreprises externes et d'améliorer la qualité de service à nos locataires. L'innovation et l'équipement de nos équipes de terrain avec des outils de mobilité ont aussi permis d'optimiser leur travail et de réduire les frais de personnel. Pour la programmation des années à venir, les prévisions de baisse de budget sont estimées au maximum à 5 M€ en 2019 et entre 6 et 7 M€ pour 2020. Dans le même temps, il faudra compter avec les 450 M€ d'investissements alloués au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain qui va structurer notre feuille de route pour les 10 prochaines années. »



Perspectives 2019

UN NOUVEL ÉLAN POUR L'OFFICE

LE NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU)

La phase de maturation du NPNRU a été assez longue au niveau national, mais en 2018 la programmation s'est accélérée pour CUS Habitat, qui devra engager les dernières opérations du programme avant fin 2024.

5 quartiers sont concernés par cet ANRU 2 :

- 2 quartiers d'intérêt national : Neuhof-Meinau et Hautepierre
- 3 quartiers d'intérêt régional : Elsau, Cronembourg et Lingolsheim.

Au total, de 2019 à 2028, ce sont **450 M€ qui seront investis** pour rénover ces quartiers, en fonction du projet urbain de chaque quartier et de la programmation de CUS Habitat. Sur cette période, CUS Habitat prévoit la **démolition de 1 400 logements, la réhabilitation de 2 650 logements et la reconstruction de 1 400 logements neufs**. Ce projet, présenté en mars 2019 au comité national d'engagement de l'ANRU, a été bien perçu dans son périmètre. Il se concrétisera par la signature de la convention, par les premières opérations de relogements et les premières études avant fin 2019. Ce budget va représenter 50 % de nos investissements ces 10 prochaines années. Il sera complété par des investissements de droit commun programmés dans le cadre de notre plan stratégique de patrimoine.



CUS HABITAT DEVIENT...

Après les évolutions de l'office pour se renouveler et le changement de nom de l'Eurométropole de Strasbourg, il était stratégique et cohérent de faire évoluer le nom et l'identité graphique de CUS Habitat pour s'inscrire dans son temps. Ce changement permet de moderniser notre image, d'associer notre héritage et nos orientations actuelles et de marquer le cap. Il permet aussi d'affirmer nos valeurs en tant que bailleur social, notre attachement au territoire et les compétences métiers que nous déployons depuis près de 100 ans. Soumis aux votes des collaborateurs, cette nouvelle identité contribuera à la fierté d'appartenance à cet organisme bientôt centenaire.



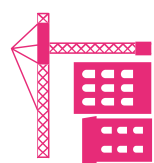
LE DÉCODAGE DU NOUVEAU LOGO

Rappel de la mission d'Office Public de l'Habitat (OPH)

Un graphisme sobre, simple, contemporain et coloré

Un nom et un graphisme plus humain, plus doux, plus rond

Un logo qui différencie l'office, facilement reconnaissable et mémorisable



Développement

LE CONTEXTE 2018

DES PROGRAMMES BIEN INTÉGRÉS DANS LEUR ENVIRONNEMENT, UNE DIVERSITÉ DE LOGEMENTS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS... LES PROGRAMMES NEUFS DE CUS HABITAT AFFICHENT CONFORT, QUALITÉ ET RESPECT DES NORMES ENVIRONNEMENTALES... EN 2018, LES PREMIERS LOGEMENTS EN ACCESSION ONT ÉTÉ LIVRÉS ET COMPLÈTENT CETTE OFFRE !



10

RENOUVELER LE PATRIMOINE

Malgré une baisse des financements, l'objectif de construction reste soutenu pour renouveler et développer l'offre de logements. En 2018, **163 logements neufs** ont ainsi été livrés : 119 réalisés dans le cadre d'une vente en état futur d'achèvement (VEFA) et 44 en maîtrise d'ouvrage directe. En moyenne, **depuis 2010, ce sont 207 logements qui ont été livrés chaque année**. Ces prochaines années, l'objectif est de construire 250 à 300 logements neufs par an, notamment pour reconstituer l'offre de logements liée aux démolitions prévues par le NPNRU (environ 1400 logements sur 10 ans). En 2018, **169 logements ont été démolis**, en majorité à Lingolsheim qui poursuit sa transformation. Ces démolitions permettent de libérer du foncier pour de nouveaux projets.

DE NOUVELLES RÉALISATIONS TOUT EN DIVERSITÉ EN 2018



Strasbourg-Cronenbourg, 22 logements rue Ernest Rickert

Strasbourg Centre, 15 logements rue de l'Abrevoir

INTERVIEW

JULIEN MATTEI,
DIRECTEUR DU PÔLE PATRIMOINE
ET DÉVELOPPEMENT



En 2018, nous avons investi 65 M€, avec 37 % consacré au neuf et 58 % à la réhabilitation. Le rythme des réhabilitations est particulièrement élevé depuis 2016, du fait du Prêt de Haut de Bilan Bonifié (PHBB) accordé en 2016 pour 3 ans par la Caisse des Dépôts et Consignations. Durant cette période, nous nous sommes engagés dans un plan de rénovation de 4 500 logements en 3 ans. Dès 2019, avec la mise en œuvre du NPNRU, nous serons plutôt sur un rythme de 500 à 600 par an. Pour la production neuve, le rythme devrait se maintenir à 250 logements par an. De manière générale, CUS Habitat priorise ses logements existants pour apporter du confort et de la qualité de vie à ses locataires. Notre ambition est d'aller le plus loin possible en matière de travaux dans les logements anciens, pour traiter le patrimoine dans la durée (changement des réseaux, isolation, rénovation des pièces humides...). Ce sont souvent des interventions qui représentent des coûts de 50 à 75 000 € par logement, mais qui réduisent les frais de maintenance. En contenant ces dépenses, nous dégageons de la capacité d'investissement pour le neuf et entrons dans un cercle vertueux.



11



Cronenbourg, 656 logements rue Fresnel



Lingolsheim 17 logements tranche 2 –Tiergartel

OPIDIA, POUR DEVENIR PROPRIÉTAIRE EN TOUTE SÉRÉNITÉ



L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ EST UN ESPOIR IMPORTANT DANS LE PARCOURS RÉSIDENTIEL. CETTE POSSIBILITÉ SE CONCRÉTISE AUJOURD'HUI VIA LES PREMIERS PROGRAMMES D'OPIDIA, PROPOSÉS EN PRIORITÉ AUX LOCATAIRES DU PÔLE DE L'HABITAT SOCIAL.

LES PREMIÈRES LIVRAISONS
La SCI Opidia a été créée en 2015 à l'initiative de Pierres et Territoires de France Alsace, Habitation moderne et CUS Habitat. Son objectif : développer une offre d'accès sociale à la propriété sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg et proposer par là même un vrai parcours résidentiel aux locataires de logements sociaux. Elle a pour objectif de produire 50 logements neufs par an à l'échéance 2020. 2018 a vu la livraison des **25 premiers logements** à Mittelhausbergen et



Les 13 logements du Victoria à Mittelhausbergen ont été livrés à leurs nouveaux propriétaires à la rentrée 2018.

à la Meinau, et le rythme s'accélère avec **62 logements en travaux** et 11 programmes à l'étude pour un total de 232 logements. 23 villas appartements à Fegersheim, 30 logements dans la ZAC Danube sur l'axe Strasbourg-Kehl, 12 maisons individuelles au Neuhof... Les projets se suivent et ne se ressemblent pas. Mais l'horizon s'élargit pour Opidia

qui va étendre son offre sur toutes les communes de l'Eurométropole.

DES LOCATAIRES BIEN ACCOMPAGNÉS
Cette offre de logements est en phase avec les aspirations des locataires qui souhaitent une accession simplifiée et sécurisée, à prix maîtrisés. OPIDIA

permet d'être accompagné pour mobiliser tous les dispositifs d'aides et pour maîtriser l'investissement financier et les charges. Ce sont des ingrédients essentiels pour pérenniser l'engagement de l'acquéreur et l'aboutissement de son projet.

12



La première tranche du Jouvence à la Meinau comprend 12 logements qui ont trouvé preneurs

INTERVIEW

GAËL, LOCATAIRE ET FUTUR PROPRIÉTAIRE, QUI VIENT DE SIGNER L'ACHAT D'UN 2 PIÈCES AU JOUVENCE À LA MEINAU

« J'étais locataire à Neudorf. Là, mes mensualités pour acheter vont être moins chères que pour louer un 2 pièces ailleurs en ville. Mon père habite le quartier de la Meinau, j'ai vu les changements du quartier et je me suis dit pourquoi pas acheter dans le coin ? J'ai vu le projet Opidia que j'ai trouvé très sympa. En plus j'ai vraiment été bien accompagné

pour monter mon dossier. J'aurai les clés de mon appartement tout neuf en septembre, je paierai un loyer plus une part d'épargne pendant 6 mois, puis je lèverai l'option pour acheter l'appartement. Avec un salaire correct, l'ancienneté de mon CDI, un petit apport et le prêt à taux zéro, mon dossier a été accepté !»

NOS RÉALISATIONS 2018



Lingolsheim 30 logements Tanneries



Lingolsheim 30 logements Tanneries

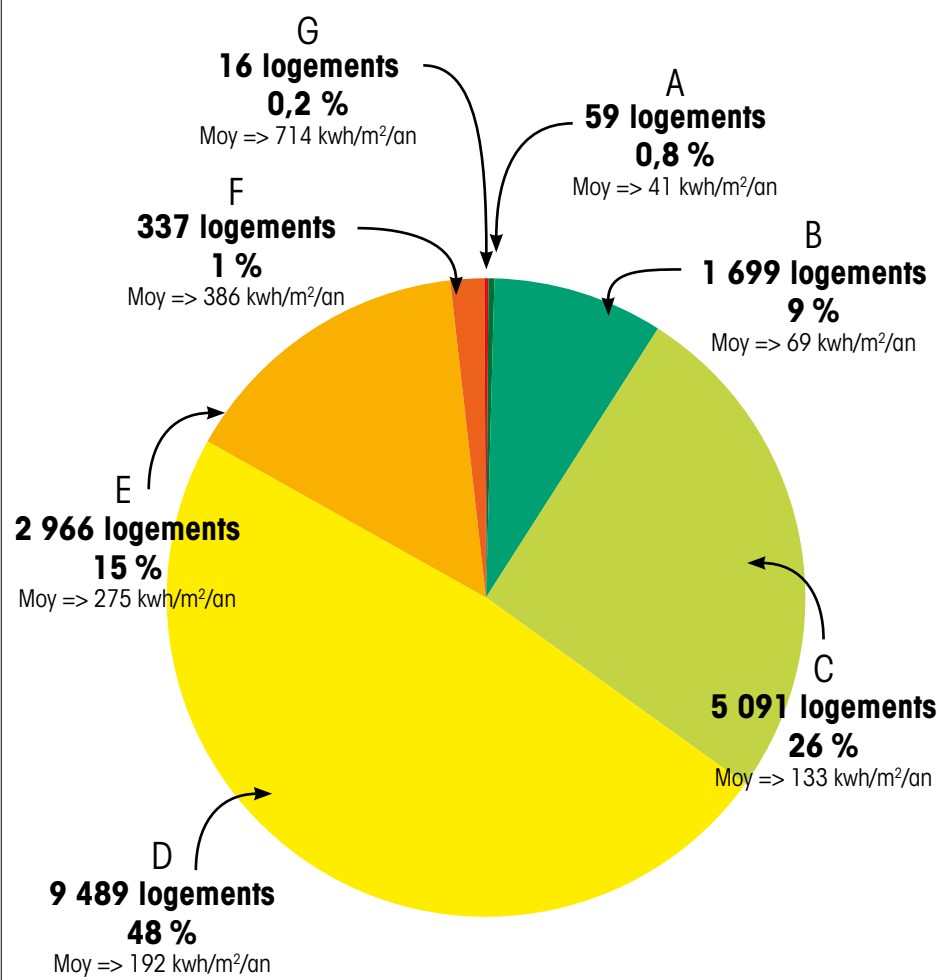


Strasbourg - Montagne Verte, 185 logements Cité Sellier

VALORISER L'EXISTANT

POUR RESTER ATTRACTIF, LE PATRIMOINE HISTORIQUE DE L'OFFICE DOIT BASCULER DANS LE 21^E SIÈCLE. C'EST LE DÉFI THERMIQUE QUI MOBILISE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES LE PLUS DE MOYENS POUR DES GAINS EN CONFORT ET DES CHARGES MODÉRÉES POUR NOS LOCATAIRES.

Répartition des logements par **catégorie énergétique**



Consommation moyenne du parc CUS Habitat **189 kWh/m²/an**

Propriétaire d'un patrimoine ancien, CUS Habitat a inscrit depuis 10 ans la réhabilitation des logements énergivores dans sa politique d'investissement. L'amélioration thermique est un enjeu majeur du défi climatique, mais aussi de la réduction de la fracture énergétique. Après rénovation et selon les usages, les locataires peuvent en effet observer des baisses de charges dès la première saison de chauffe passée. En termes de confort et d'attractivité des logements, les résultats sont aussi probants : 80 % des logements sont classés C ou mieux après travaux ! En 2018, l'effort a été très important puisque **1377 logements ont été réhabilités**, contre 819 logements en moyenne par an sur la période 2010/2018. Dans le même temps, **131 logements** ont bénéficié d'investissement de **résidentialisation**.

Évolution
2018 / 2017

A	+ 9
B	+ 156
C	+ 754
D	+ 1153
E	- 2019
F	- 145
G	-1

Par exemple, dans le quartier de la Cité Nucléaire à Cronenbourg, 656 logements ont bénéficié d'une rénovation thermique importante. Plus de 40% d'économies d'énergies sont attendues grâce notamment à une isolation extérieure de 12 cm.



LA SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Des ateliers gratuits, organisés en partenariat avec Alter Alsace Energies, le CSC Neuhof et l'association Agate Neuhof ont permis aux locataires du quartier de réviser les bons gestes pour réaliser des économies d'énergie et d'eau dans leur logement, sans perdre en confort. Ils ont ainsi pu mieux comprendre le fonctionnement de leur thermostat d'ambiance et de la VMC et bénéficier d'une analyse personnalisée de leur facture d'énergie. Dans le quartier du Port du Rhin, ce sont les enfants qui ont été sensibilisés aux éco-gestes lors du passage du bus pédagogique « Mon appart' éco malin ». Une initiative utile dans un quartier où un diagnostic a révélé que plus d'un locataire sur deux consomme plus que la moyenne par cette action.



Strasbourg - Cronenbourg, rue Fresnel

DES RÉHABILITATIONS
EN CENTRE-VILLE

Soucieux de conserver toute l'attractivité de ses logements en centre-ville, CUS Habitat mène des programmes de rénovation qui respectent le style architectural parfois ancien des façades d'immeubles avec des techniques contemporaines.

DES OPÉRATIONS DE
RECONVERSION DE
BÂTIMENTS INDUSTRIELS

A Lingolsheim, le site des Tanneries est indissociable de l'histoire de la commune. C'est cette activité de tannage qui a participé à l'augmentation du nombre d'habitants. Depuis 2005 et la fermeture de l'usine, le site était occupé par des bureaux. CUS Habitat a fait le choix d'investir 8,9 millions d'euros pour reconvertir un de ces bâtiments de style industriel en appartements. Cette opération de reconversion, plutôt atypique pour un bailleur social, a permis la réalisation de 60 logements du T2 au T5. Toute l'originalité de l'opération réside dans le parti-pris de réutiliser l'ossature du bâti, ses larges ouvertures, mais surtout sa façade de briques rouges, pour conserver le style industriel du bâtiment.

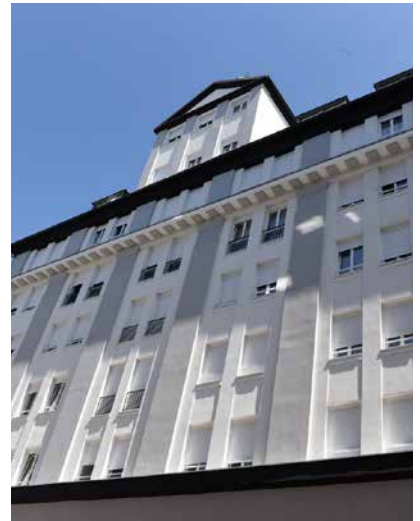
A Cronenbourg, sur l'ancien site de la Brasserie, la construction de l'écoquartier est achevée. A l'angle des rues Jacob et Ernest Rickert, CUS Habitat a livré en 2018 deux derniers bâtiments de 3 étages plus attique. Plantations collectives à l'avant, jardins privatifs associés aux T5 à l'arrière et balcons dans tous les appartements, ces 22 logements neufs promettent une belle qualité de vie et un environnement de verdure très agréable aux nouveaux locataires.

DES CITÉS QUI
RETROUVENT UNE
SECONDE JEUNESSE

En 2018, le chantier de réhabilitation de la Cité Rotterdam est en voie de s'achever. C'est la plus importante opération de rénovation d'un seul tenant jamais réalisée par CUS Habitat jusqu'alors. Pour cet ensemble de 712 logements inscrits au patrimoine remarquable des Bâtiments de France, c'est une nouvelle ère qui commence. Confort thermique, résidentialisation des espaces verts et respect de l'architecture d'origine signent les défis de ce chantier historique.



Strasbourg-Centre - 712 logements
Cité Rotterdam



Strasbourg-Centre, 91 logements
rue de Wissembourg



Strasbourg-Centre, 60 logements réalisés dans une ancienne Tannerie.

INTERVIEW

JUSTINE KNOCHEL, ARCHITECTE DES TRAVAUX DE
RÉHABILITATION DE LA CITÉ SELLIER À MONTAGNE VERTE

« 24 mois ont été nécessaires pour redonner aux 185 appartements de la Cité Sellier son cachet d'antan allié à un confort d'aujourd'hui. Tout a été fait pour retrouver les couleurs et les éléments décoratifs d'origine, en apportant tout le confort actuel et même une touche contemporaine. Grâce à l'isolation des façades, au système de chauffage des appartements, la performance énergétique est passée d'un niveau E à B ! Dans les logements, la réfection complète des WC et salles de bain apporte aussi beaucoup de confort. C'est très enrichissant de travailler

sur un site qui a une valeur patrimoniale. C'est un challenge passionnant de redonner une qualité architecturale à un bâtiment, même après des travaux d'isolation par l'extérieur. Cela a été possible, car tout le monde a joué le jeu : CUS Habitat en finançant des travaux esthétiques au-delà des obligations réglementaire, les entreprises de bâtiment en nous aidant à trouver les solutions techniques et les locataires eux-mêmes, qui ont accepté par exemple de retrouver les couleurs d'origine des bâtiments. Au final, c'est une réhabilitation qualitative sur toute la ligne ! »



Strasbourg - Montagne Verte, Cité Sellier. La Cité à retrouver son aspect d'origine avec un niveau de confort amélioré.

PLUS DE PROXIMITÉ POUR L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

La réorganisation des services liée à la création d'un Pôle Patrimoine et Développement vise une meilleure articulation des activités de rénovation, d'entretien et de maintenance.

Grâce à une connaissance plus fine du patrimoine (avec le développement du BIM, lire P19), à la sectorisation des interventions de maintenance selon 3 quartiers et à un meilleur traitement de la réclamation, les locataires bénéficient d'une qualité de service plus efficace et plus réactive. Cette réorganisation a également permis une réduction des coûts de maintenance de 20%.

LES CHIFFRES CLÉS

100 000

En 2018, le Centre de la Relation Client, vers lequel converge tous les appels des locataires, a traité plus de 100 000 appels.

75 498

Ces appels ont donné lieu à 75 498 interventions, réalisées à plus de 75% par les équipes internes de CUS Habitat.

Les ¾ de ces demandes concernent des interventions techniques (54 629 réclamations) pour lesquelles les locataires ont pu apprécier des délais d'intervention plus rapides, le plus souvent en moins de 24 heures.

25 %

Les 25% restants sont sous-traités à des entreprises, dont les travaux sont contrôlés par un surveillant de travaux en termes de qualité, de délais et de prix. Ainsi, la remise en état des 1200 logements vacants annuels (REDL) est aujourd'hui, pilotée par les chargés de travaux, et sous-traitée à 90 % à des entreprises extérieures, car ce sont des activités programmables, sans contact avec les locataires.



INTERVIEW

JEAN-MARIE RUMPLER, DIRECTEUR DE LA MAINTENANCE

« Il y a vraiment une évolution marquante de l'organisation de la maintenance en 2018. Puisque les techniciens de la régie interne ont été positionnés en priorité sur la réactivité et le service direct aux locataires. Aujourd'hui, 3 responsables techniques se répartissent 3 secteurs de maintenance comprenant environ 6 500 logements chacun. Chaque secteur dispose d'une équipe dédiée composée de techniciens de réactivité : électricité, chauffage, sanitaire... Les locataires profitent grandement d'une meilleure réactivité et d'un service de qualité réalisé par des salariés qui connaissent bien les logements. L'objectif était de redéployer notre régie où elle est le plus efficace ! En regroupant au sein du même Pôle, le Développement et la Maintenance, l'Office a aussi la volonté de rapprocher les équipes travaux/réparation

dès le début des projets. C'est important de pouvoir intervenir sur le choix des équipements ou des matériaux, selon les retours d'expériences avec les locataires. Au final, cela permet de diminuer les coûts de maintenance.

Nous avons aussi mené un important travail de révision de tous les marchés de maintenance avec pour ambitions d'adapter les prestations au plus près de nos besoins, notamment en termes de délais, et d'avoir des marchés plus attractifs pour les entreprises. Les lots ont été attribués selon 2 principes : un groupement unique pour la remise en état des logements vacants (c'est une entreprise générale qui coordonne ensuite les différents corps de métiers sur le chantier) et une vingtaine de lots par corps d'état pour une cinquantaine d'entreprises au lieu d'une centaine auparavant. »



Pour les interventions urgentes, chaque secteur dispose d'une équipe de techniciens prête à intervenir.



LA POLITIQUE D'ATTRIBUTIONS

CUS HABITAT JOUE PLEINEMENT SON RÔLE DE PREMIER BAILLEUR DE L'AGGLOMÉRATION STRASBOURGEOISE, EN LOGEANT LES PERSONNES LES PLUS MODESTES ET EN FACILITANT LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DE SES LOCATAIRES. EN 2018, UNE RÉORGANISATION DE SES SERVICES DE GESTION LOCATIVE ET DE RELATION CLIENTS VISE À APPORTER DES RÉPONSES TOUJOURS PLUS FLUIDES À TOUTES LES QUESTIONS LIÉES AU LOGEMENT.

En 2018, CUS Habitat a attribué **1328 logements**, après décisions de la Commission d'Attribution des Logements, dont 163 logements neufs et 48 entièrement restructurés. Cette année a été marquée par le déploiement expérimental du **système de cotation de la demande** de logement social. Concrètement, chaque demande est cotée selon une liste de critères : ancienneté, sur-ou sous-occupation du logement actuel par rapport à la taille de la famille, mobilité professionnelle... La note obtenue traduit une urgence plus ou moins forte à attribuer un logement au demandeur et un traitement équitable des demandes et des propositions conformes aux vœux. Après son adoption en 2019, cette démarche confortera CUS Habitat dans sa vocation sociale, avec le traitement prioritaire des demandes les plus anciennes, des publics prioritaires et des plus modestes. En 2018, les logements ont été attribués **pour 30 % à des locataires en place et à 70 % à de nouveaux locataires**, avec pour ambition de favoriser le parcours résidentiel. Il faut noter que la politique d'attribution des années à venir sera fortement impactée par l'importance des opérations de relogements, liées aux démolitions prévues par le déploiement du



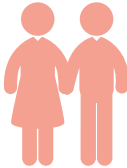
Plus de 1300 locataires ont signé un bail en 2018 pour un logement conforme à leurs besoins.

nouveau programme national de renouvellement urbain. Couplé à un taux de rotation relativement faible et à l'impact de la cotation, cela laissera une moindre place à l'accueil de nouveaux locataires, au profit des locataires actuels.

EN BREF

- Les logements attribués concernent **tous les secteurs** de manière homogène.
- **41%** sont situés hors Quartiers Prioritaires de la Ville
- **48%** des logements attribués à de nouveaux locataires sont des **3 pièces**, tandis que les **locataires actuels** ont surtout bénéficié de **4 pièces** et plus.
- En 2018, **135 situations de relogement ont été gérées** en faveur de ménages concernés par des opérations de démolition ou réhabilitation, notamment dans le secteur Weeber-Imbs à la Meinau.

QUI SONT NOS LOCATAIRES ?


50 653
personnes logées


58 %
de ménages avec enfants - dont 42% de familles monoparentales et 42% de ménages sans enfant

67 %
ont des ressources inférieures à 60 % du plafond de ressources HLM (83% pour les nouveaux attributaires)

44 %
Pour les nouveaux attributaires : 36 % sont des ménages avec enfants

53 ans
L'âge moyen du chef de famille (42 ans pour les nouveaux attributaires)

TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ AVEC LES LOCATAIRES



A LA RENCONTRE DES LOCATAIRES, SUR LE TERRAIN

En 2018, la direction de CUS Habitat s'est rendue régulièrement sur le terrain pour rencontrer les locataires et échanger autour des questions d'habitat. Les premiers de ces « Rendez-vous avec les locataires » ont été organisés dans le quartier Gare, à l'Elsau et à la Montagne-Verte.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PLUS FRAGILES

Acteur social engagé, CUS Habitat a poursuivi ses efforts en matière de prévention des expulsions. Pourtant la dégradation de la situation économique individuelle ainsi que les restrictions budgétaires appliquées sur les dispositifs d'aides impactent lourdement le travail d'accompagnement effectué auprès des locataires en difficulté. Le nombre de dossiers en impayé

de loyer a été stabilisé et l'impayé a baissé de 0,8 %. Le nombre de dossiers d'effacement des dettes enregistré en 2018 est en augmentation de plus de 21 % par rapport à 2017. La forte implication dans la prévention des expulsions, en partenariat avec l'ensemble des services sociaux de la place, et surtout la mise en œuvre systématique des dispositifs d'aides ont une nouvelle fois permis de solutionner un nombre important de situations.



LE FUTUR EXTRANET LOCATAIRES

En 2018, le chantier de l'extranet locataires a largement avancé pour une mise en service en juillet 2019. Ce portail accessible 24h/24 permettra à chaque locataire de gérer son dossier logement. Il pourra accéder à ses documents (bail, état des lieux, avis d'échéance, décomptes de charges), payer son loyer, mais aussi enregistrer des demandes. C'est une solution moderne, interactive et sécurisée qui optimise la relation client et la réactivité des services.

INTERVIEW

CÉLINE RAYNAUD, DIRECTRICE DU PÔLE GESTION LOCATIVE ET RELATION CLIENT



« L'objectif principal de la réorganisation du Pôle de Gestion Locative et Relation Client était de rassembler sous une même direction toutes les équipes en charge du process de gestion locative : les équipes en agences et sur le terrain (environ 150 salariés) comme le backoffice. Notre ambition, est qu'il y ait **le plus de fluidité possible pour le client** dans le traitement de son dossier ou sa demande. En outre, chaque agence de proximité propose à nouveau un **accueil complet** et développe toute une **palette de métiers pour accompagner nos**

locataires : agents d'accueil, gardiens, responsables de site, techniciens, chargés de clientèle... L'agence redevient le lieu de gestion de toutes les demandes qui touchent à la vie quotidienne des locataires dans leur logement. De la signature du bail à la sortie du logement, nous voulons éviter que le locataire reste en attente. Dans cette perspective également, le lancement de l'extranet locataires mi-2019 va également apporter beaucoup de facilité pour accéder à son dossier et effectuer toutes les démarches qui concernent son logement ! »



Les équipes

L'INNOVATION

EN 2018, CUS HABITAT A RÉORGANISÉ SES SERVICES, SOURCE DE NOMBREUX CHANGEMENTS DE POSTES ET D'ÉVOLUTION DES MISSIONS. LE PERSONNEL A FAIT PREUVE D'ADAPTABILITÉ ET D'UN FORT ENGAGEMENT EN FAVEUR DES AMBITIONS DE L'OFFICE. CETTE AGILITÉ SE RETROUVE AUSSI DANS LA FORTE ADHÉSION DES SALARIÉS À LA POLITIQUE D'INNOVATION DE L'OFFICE ET DANS LEUR ADAPTATION AUX NOUVEAUX OUTILS POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE.

DES RESSOURCES HUMAINES AU SERVICE DU PROJET D'ENTREPRISE

Pour accompagner la réorganisation des Pôles Patrimoine et Gestion Locative liée au nouveau projet d'entreprise, la Direction des Ressources Humaines et Logistique s'est fortement mobilisée pour élaborer les nouveaux organigrammes, les fiches de poste et déployer quelque 70 mobilités internes (15% des effectifs). Cette réorganisation a impacté l'ensemble des structures de l'office et nécessité des phases de négociation



avec les Instances Représentatives du Personnel. Dans le même temps, le travail amorcé en 2017 pour renforcer la fonction managériale s'est concrétisé par le partage d'un socle managérial commun, composé autour de 5 valeurs et de 9 rôles, définis dans un référentiel managérial.

En 2019, deux projets structurants marqueront l'activité sociale de l'organisme avec tout d'abord l'engagement dans une démarche globale de qualité de vie au travail et d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, qui sera discutée avec les syndicats. Puis, avec la mise en place d'une gestion des emplois et des parcours professionnels pour adapter les ressources internes aux besoins de l'entreprise et impliquer les salariés dans le développement de leur évolution professionnelle.

LA FORMATION POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

En 2018, 2,6 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation, pour un budget de 372 000 €. 688 stagiaires ont ainsi bénéficié de plus de 4000 heures de formation sur les thèmes de la sécurité des personnes, de la sensibilisation au Règlement Général pour la Protection des Données et de la gestion locative. Ce sont encore 209 stagiaires qui ont été concernés par 1581 heures de formation à la sécurité.

METTRE EN VALEUR L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS

UN EMPLOYEUR TRÈS OUVERT
CUS Habitat a l'ambition de valoriser sa marque employeur. Une stratégie qui permettra à terme de faire face à une vague de départs en retraite et à une pyramide des âges assez élevée. Sa participation à de nombreux événements autour de l'emploi et de l'orientation porte déjà ses fruits, puisqu'en 2018, l'office a reçu plus de 2 500 candidatures d'emploi !

TRANSMETTRE AUX PLUS JEUNES

Avec 14 alternants et 55 stagiaires en 2018, l'office continue également de s'investir en faveur de l'apprentissage pour transmettre ses compétences et aider les jeunes à acquérir une première expérience dans leur secteur professionnel.

LES CHIFFRES CLÉS

453

salariés, dont 40 % de femmes.

+50 %

des effectifs ont plus de 45 ans.

Cela se traduit par une ancienneté importante, avec

55 %

des salariés en poste depuis plus de 15 ans.

78 %

des effectifs travaillent au contact direct des locataires.





A LA DÉCOUVERTE DES MÉTIERS DE LEURS PARENTS

En novembre, c'est à travers une grande chasse au trésor que les enfants des salariés ont pu découvrir en s'amusant le métier de leurs parents. Organisée au siège et à l'atelier, cette animation a été appréciée par les petits comme les grands pour partager un lieu de travail et des activités quotidiennes.



du DG » qui proposent à 10 salariés d'échanger avec Jean-Bernard Dambier autour de projets ou de thématiques professionnelles ou d'actualité. Autant d'occasions de mieux se connaître et de renouveler les formats d'échanges entre collègues.

DE NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES
Chargés de travaux, gardiens, techniciens de la régie... Plus de 100 personnes ont été équipés d'un **smartphone** pour faciliter leur travail en mobilité sur le terrain. Autre avancée technologique : des **bornes d'accès à l'intranet Easydoor** ont été installées pour les personnels de proximité qui ne disposent pas d'un ordinateur personnel. Grâce à son badge, le salarié est identifié et accède très simplement à l'outil de pointage et de congés, à la messagerie, aux informations du comité d'entreprise et à toutes les informations internes à l'entreprise. À l'accueil, au siège de CUS Habitat, depuis février 2018, de nouvelles bornes de paiement électronique complètent les guichets de paiement. Après un temps d'accompagnement des locataires à la prise en main de ce nouveau mode de paiement, les passages en caisses ont diminué de 20 %.

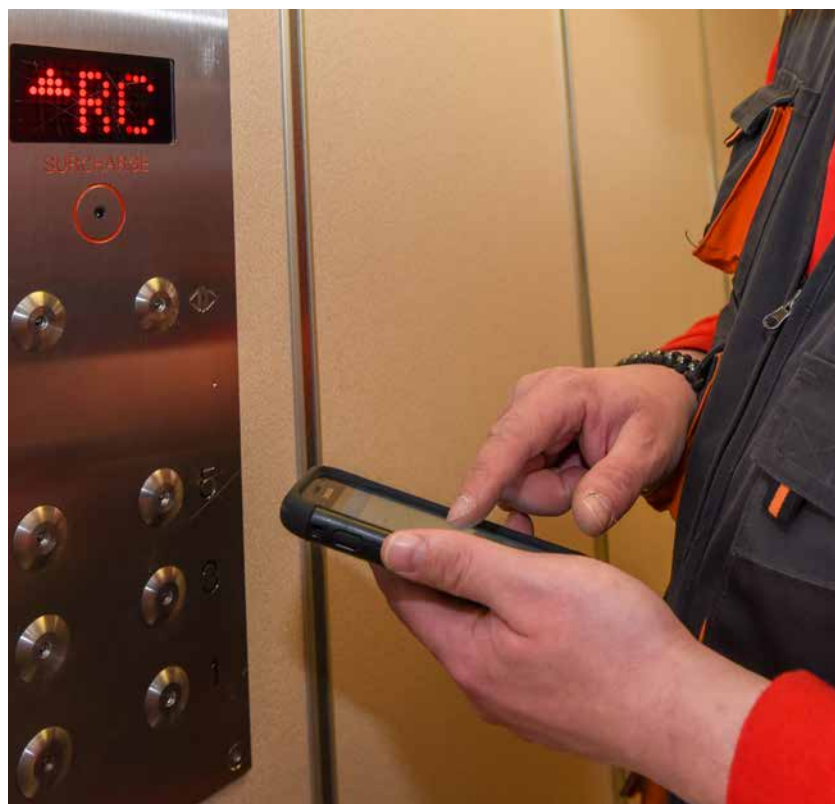
DES ÉQUIPES IMPLIQUÉES POUR L'INNOVATION

La transformation numérique de l'entreprise et la promotion de l'innovation ont été identifiées comme des leviers majeurs du projet d'entreprise pour améliorer la qualité de service et la performance de l'office. Une cellule dédiée à l'innovation a ainsi été créée en 2018, autour de 3 ateliers et d'une trentaine de salariés pour développer des idées nouvelles et les expérimenter.

Le Digital Tour, l'une de ses premières initiatives, a réuni plus de 150 participants fin novembre. Durant 5 jours, une vingtaine d'événements et d'ateliers interactifs ont ainsi permis aux salariés volontaires de s'initier au digital et de comprendre comment ces outils permettent de mieux collaborer et d'innover.

DE NOUVELLES FAÇONS DE TRAVAILLER ENSEMBLE

Dans la droite ligne des travaux menés par les équipes autour des chantiers du projet d'entreprise, une méthode de travail décloisonnée et plus collaborative s'est installée dans les pratiques de l'office. Pour encourager ce changement de culture et créer un terrain favorable au travail collaboratif, **de nouveaux espaces de rencontres ont été imaginés, pour des échanges plus directs et moins hiérarchisés.** La « Bulle » avec ses canapés, ses tables hautes, son tableau numérique et sa bibliothèque propose un espace de travail, d'échanges et de détente ouvert à tous. Une fois par mois, la Bulle accueille « les P'tits-déj



INTERVIEW

ISABELLE DAVID, CHEF DU PROJET DE BIM GESTION

CUS Habitat dispose d'une multitude d'informations sur son patrimoine, stockées sous formes diverses : dans la mémoire de ses salariés, dans des fichiers informatiques, mais aussi chez nos prestataires. Le développement d'une base patrimoniale numérique s'imposait. Lors de chaque projet patrimonial, cette modélisation des données du bâtiment à travers le BIM gestion va favoriser les échanges entre tous les acteurs, à chaque étape de la vie d'un bâtiment. **Cette connaissance partagée va améliorer l'efficacité et optimiser les coûts de gestion et d'entretien du patrimoine** mais aussi de mieux maîtriser la programmation. Moins de temps consacré à la recherche d'informations, moins de déplacements vont aboutir à plus de réactivité et de qualité des interventions. Fin 2018, 7000 lots ont été numérisés : plans, photos, fiches programmes... Cet outil sera décliné sur le secteur Centre-Nord début 2019 et généralisé fin 2019-début 2020 ! »



RSE Responsabilité Sociale d'Entreprise

POUR UN DÉVELOPPEMENT PLUS DURABLE

CUS HABITAT S'EMPLOIE À AGIR SUR TOUS LES LEVIERS D'UN DÉVELOPPEMENT PLUS DURABLE. EN TANT QU'ACTEUR ÉCONOMIQUE DE PREMIER PLAN, SES ENGAGEMENTS SONT PORTEURS DE VRAIS PROGRÈS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX, QUI PROFITENT AUSSI BIEN AUX SALARIÉS, AUX LOCATAIRES ET À LA SOCIÉTÉ.

ACTEUR ÉCONOMIQUE DE PREMIER PLAN

L'importance des investissements travaux place l'office au rang des grands acteurs économiques locaux. En 2018, **100 M€ HT ont été notifiés par marchés**, dont 83 % ont été attribués à des entreprises locales. L'importance de ce montant s'explique par l'attribution des opérations secteurs Reuss Strasbourg Neuhof et Esplanade Strasbourg Centre et par un impératif de notification avant le 31 décembre 2018, pour répondre aux contraintes de financement du PHBB.

PREMIER ACTEUR LOCAL DE L'INSERTION

L'office est aussi un des principaux employeurs de la région pour les personnes en situation d'insertion professionnelle (jeunes, bénéficiaires du RSA, +50 ans, demandeurs d'emploi de longue durée...). En 2018, il a réalisé près de **200 000 heures d'insertion** (+2,5 % par rapport à 2017) en insérant des clauses d'insertion dans ses marchés de travaux, de maintenance et de nettoyage. Ce dispositif a ainsi profité à **683 personnes, dont 57 % issus des Quartiers Prioritaires de la Ville** ou en situation d'hébergement précaire.

PARTENAIRES DES ASSOCIATIONS

CUS Habitat soutient chaque année des projets associatifs, en lien avec ses quartiers d'implantation et ses locataires. En 2018, **29 projets**



Les 20 ans de l'association AMI de HautePierre, un projet soutenu par CUS Habitat.

ont profité d'une enveloppe de **44 960 €**, soit un coup de pouce moyen de 1 550 € pour chacun. Avec par exemple des jeunes, encadrés par l'association JEEP, qui ont redonné des couleurs aux entrées d'immeubles de CUS Habitat. Une façon responsable de s'investir pour son quartier.

MOINS DE PAPIER ET PLUS DE TRI

En 2018, la **dématérialisation des procédures** s'est traduite principalement par la fin des offres de marché au format papier et en interne par la mise en place d'un parapheur électronique. En 2019, ce sera au tour des factures et des contrats. Parallèlement, le budget consacré aux fournitures de bureau et imprimés poursuit sa diminution, favorisée par le développement d'outils de travail nomades et la dématérialisation de certains formulaires. Des efforts particuliers ont également été faits grâce à du matériel de collecte réalisé par un atelier local d'insertion et au recours à une filière alsacienne et solidaire de recyclage, qui ont permis d'améliorer le tri et le recyclage des déchets issus de notre activité.

SÉCURISATION ET TRANSPARENCE

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Cette promulgation a conduit l'office à revoir et à renforcer la protection des données personnelles notamment à travers son système d'information. Tous les contrats et engagements de l'office ont été revus en conséquence et l'ensemble des collaborateurs ont été informés et sensibilisés à ses nouveaux enjeux. Par ailleurs, dans la cadre de sa politique d'audit et de contrôle interne, l'office a également mis en place un dispositif complet

de prévention des risques de corruption, une charte interne de conduite et la mise en service d'une plateforme relative aux lanceurs d'alerte.

CUS HABITAT, EMPLOYEUR RESPONSABLE

Participation aux frais de transport, de restauration, de complémentaire santé et de prévoyance font partie des efforts financiers déployés par l'office en faveur de son personnel. Ces avantages sociaux participent aux bonnes conditions de travail et à la fidélisation des salariés.





DES ÉQUIPES ENGAGÉES EN FAVEUR DU HANDICAP

Solidaire des personnes en situation de handicap, 24 salariés du Pôle de l'Habitat Social ont mouillé le maillot pour participer à la Course Spécial Olympics qui collecte des fonds pour les personnes qui vivent avec un handicap mental. Leurs efforts ont permis de récolter 4 800 €. Des salariés inspirés ont également participé au challenge HandiOPH 2018, organisé lors de la semaine européenne pour l'emploi des Personnes Handicapées, en inventant des slogans pour lutter contre les préjugés en entreprise. Des gestes de solidarité qui complètent humainement les investissements de CUS Habitat pour aménager des logements accessibles aux personnes à mobilité réduite. 90 logements ont ainsi été adaptés en 2018, portant à plus d'un millier le nombre de logements adaptés aux handicaps de locataires âgés ou en fauteuil.



Un site de compostage collectif au cœur de la Musau développé avec les habitants du quartier.

AU BOULOT À VÉLO

Habitué du challenge « Au boulot à vélo », les salariés ont pédalé plus de 9 000 kilomètres lors de l'édition 2018 ! Un joli score qui profite peut-être du coup de pouce accordé par l'employeur aux salariés qui préfèrent le vélo pour leurs déplacements domicile-travail, sous la forme d'une indemnité kilométrique.

COUP DE POUCE AU COMPOSTAGE

Composter, c'est réduire ses déchets et c'est bon pour la planète ! Au-delà de ses actions en faveur des jardins partagés, de la signature de la Charte de l'Eurométropole de Strasbourg « Tous Unis pour plus de biodiversité », l'office soutient les initiatives de compost en pied

d'immeubles. En 2018, c'est le site de compostage de la Musau, rue de Wattwiller, qui a été inauguré. Il profite à 62 familles volontaires du quartier.

UNE FLOTTE DE VÉHICULES PLUS ÉCOLOGIQUE

Depuis 2007, CUS Habitat poursuit sa stratégie pour faire évoluer son

parc de véhicules vers des énergies propres, tout en maîtrisant les coûts. 83 véhicules sur les 127 qui composent son parc roulent électrique, essence/hybride et GNV.

La mobilité des personnels est également facilitée par un parc de plus de 70 vélos répartis dans les quartiers ou en libre-service (Vélhop) au niveau du siège et de l'atelier et par l'acquisition de 3 vélos électriques mutualisés.





Les Finances

GÉRER AVEC RIGUEUR

DANS UN CONTEXTE FINANCIER TRÈS CONTRAINT, L'OFFICE A SU STABILISER SA CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT POUR L'ANNÉE 2018. EN 2019, L'EFFORT SE POURSUIVRA ACCOMPAGNÉ PAR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE DE GESTION, STRATÉGIQUE POUR PRENDRE LES BONNES DÉCISIONS.

L'EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION

En 2018, l'excédent brut d'exploitation est resté stable malgré l'application de la Réduction de Loyer Solidarité (RLS). Le résultat comptable enregistre une baisse importante, faute d'avoir bénéficié cette année de recettes exceptionnelles.

LE POTENTIEL FINANCIER À TERMINAISON

Au 31/12/2018, le potentiel financier de l'office est de 71 M€. Le niveau moindre du résultat comptable, cumulé à une progression des investissements, met un terme à la progression de cet indicateur. Néanmoins, à terminaison des opérations engagées et compte-tenu des financements qui restent à mettre en place, ce ratio se stabilise autour de 80 M€.

PERSPECTIVES 2019

L'année 2019 et les années à venir seront fortement influencées par la signature des conventions de rénovation urbaine et la négociation des financements afférents, pour une enveloppe annoncée de 450 M€. Compte-tenu de la mise en place progressive de la Loi de Finances, les projections financières et le réaménagement de la dette feront l'objet d'actualisations utiles. Mais selon les premières projections, les efforts réalisés en 2018 pour contenir les frais de gestion et de maintenance (en baisse de plus de 20 % en 2018) seront maintenus grâce à de multiples mesures d'économies. Le budget maintenance, par exemple, profite pleinement de la réorganisation des équipes de régie en proximité pour diminuer significativement la part de sous-traitance.



	2017 EN €	2018 EN €	ECARTS 2018/2017	
			EN €	EN %
Loyers	88 572 434	84 728 431	-3 844 003	-4,30%
Divers recettes	5 928 840	6 155 151	226 312	3,80%
Recette	94 501 274	90 883 583	-3 617 691	-3,80%
Amortissements locatifs et charges financières	-32 102 447	-34 642 308	-2 539 861	7,90%
Perte sur charges locatives	-518 338	-650 396	-132 058	25,50%
Marge brute totale	61 880 488	55 590 879	-6 289 610	-10,20%
Subventions gros entretien	179 710	0	-179 710	
Entretien du patrimoine	-14 789 784	-11 817 951	2 971 833	-20,10%
Consommations et taxes	-18 824 975	-16 209 231	2 615 744	-13,90%
Charges de personnel	-20 406 418	-19 732 309	674 109	-3,30%
Excédent brut d'exploitation	8 039 021	7 831 388	-207 633	-2,60%
	(9% loyers)	(9% loyers)		
Autres charges et produits d'exploitation	6 235 626	-1 460 084	-7 695 709	-123,42%
Résultat financier	707 819	780 806	72 987	10,31%
Résultat exceptionnel	7 311 284	1 302 140	-6 009 144	-82,19%
Résultat comptable	22 293 750	8 454 250	-13 839 500	-62,08%
	(25% loyers)	(10% loyers)		



UNE VISION À 360° DE L'ENTREPRISE

2019 verra aussi le développement du contrôle de gestion, avec la **création d'un poste de contrôleur de gestion**, affecté à la Direction financière. Cette activité à fort enjeu stratégique s'accompagnera de la mise en place d'indicateurs de pilotage d'activité partagés permettant un dialogue de gestion.

SYNTHÈSE FINANCIÈRE (EN K€)							
EMPLOIS				RESSOURCES			
	2016	2017	2018		2016	2017	2018
Immobilisations incorporelles (nettes)	275	326	126	Capitaux propres	345 550	366 968	373 001
Immobilisations de structures (nettes)	23 418	22 667	21 509	Dettes financières net int. Courus et Dé- pôts garantie	444 790	505 596	525 292
Immobilisations locatives (nettes)	703 049	751 167	788 695	Emprunts et subventions accession	0	0	0
Dépenses sur opérations préliminaires et réserves foncières	-7 540	-6 078	-4 708	Financement des opérations préliminaires et réserves foncières	-8 419	-1 930	- 2 556
Immobilisations financières (nettes)	608	611	1 122	Amortissements financières courus non échus	-8 251	-9 143	-9 028
Dépenses restant à comptabiliser sur opérations terminées non soldées et en cours ^(a)	77 397	106 737	179 007	Fonds restant à comptabiliser sur opérations terminées non soldées et en cours (b)	100 504	96 125	179 348
Total emplois	797 207	875 430	985 751	Total ressources	874 174	957 616	1 066 056
					76 968	82 187	80306
				Annulation écart de trésorerie (b-a)	23 107	-10 612	341
				Subventions d'investissement à recevoir	7 813	9 994	8 097
					46 048	82 805	71 867
				Provision gros entretien	3 461	1 809	2 600
				Autres provisions risques et charges	5 301	1 312	1 257
				Dépôts de garantie	5 441	5 558	5 683
					60251	91 484	81 401
Total actif circulant	41 092	35 817		Total dettes à court terme	55 958	44 545	41 638
					-14866	-8 728	-7 915
					75 117	100 212	89 316



LES NATURÉALES

AU QUARTIER DU PARC



- Une charmante résidence entourée de généreux espaces verts
- 3 petits bâtiments de 10, 15 et 16 logements seulement
- Des balcons généreux, de belles terrasses en attique, ou des jardins privatifs orientés au sud ou à l'ouest
- Ascenseurs depuis le sous-sol
- Nombreux stationnements en sous-sol et en surface
- Niveau de performance énergétique passif

UN QUARTIER CONCU POUR LA QUALITÉ DE VIE ET LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



Une architecture élégante alliant matériaux nobles et maisons sur le toit, idéalement ouverte sur l'environnement verdoyant du parc ou du verger.



FAITES LE CHOIX
DU CONTEMPORAIN
ET DU BIEN-VIVRE
À MUNDOLSHEIM

Vivre dans le Quartier du Parc à Mundolsheim, c'est vivre dans un écrin vert, mi-paysager, mi-naturel, qui accueille ce tout nouvel espace résidentiel très prisé.

POUR DEVENIR PROPRIÉTAIRE DE VOTRE
RÉSIDENCE PRINCIPALE UNIQUEMENT
TVA 5,5 % Sous conditions de ressources

03 88 21 30 78
contact@opidia-immobilier.fr

opidia
Devenez propriétaire en toute sérénité

Nos programmes sont commercialisés par Pierres & Territoires

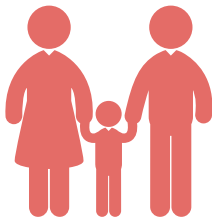
CE QU'IL FAUT RETENIR DE 2018



SES LOCATAIRES

50 653

personnes logées



1 328

logements
ont été attribués en
2018 dont 211 logements
neufs



100 000

appels ont été reçus
par le Centre de la
Relation Clients

75 498

interventions ont été
réalisées à plus de 75% par
les équipes internes de
CUS Habitat



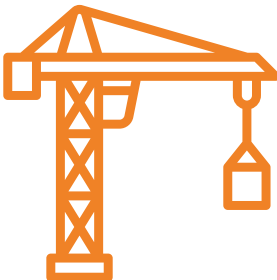
PATRIMOINE

19 990 logements

65 M€

investis dont
37 % consacrés à la
construction

58% à la réhabilitation et 5%
aux démolitions



1 200

logements
vacants ont été remis
en état

163

Logements neufs livrés

1377

Logements réhabilités

131

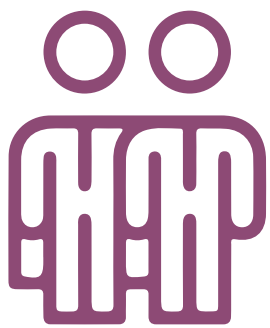
Logements résidentialisés

169

Logements démolis

25

premiers logements
en accession sociale livrés
par OPIDIA



SON PERSONNEL



453

salariés

au service de l'habitat
local dont 40 %
de femmes

78%

travaillent au
contact direct
des locataires



2,6 %

de la masse salariale investis dans la
formation de ses collaborateurs

14

alternants et 55 stagiaires en 2018



INVESTISSEMENTS ET FINANCES

100 M€ HT

C'est le montant total des
marchés notifiés en 2018

83%

des marchés ont été attribués
à des entreprises locales

8,45 M€

de résultat net en 2018

84,7 M€

de recettes loyers

71 M€

de potentiel financier
à terminaison



DÉVELOPPEMENT DURABLE

197 846

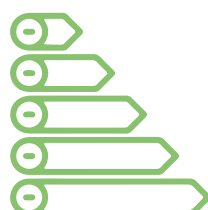
heures de travail

réalisées par des salariés en insertion



9 %

du patrimoine
CUS Habitat est classé B
et 26% est classé C



65%

du parc automobile total est
composé de véhicules propres

90

logements ont été adaptés
aux personnes à mobilité réduite
en 2018 pour un total de 1000 logements
adaptés sur l'ensemble du patrimoine

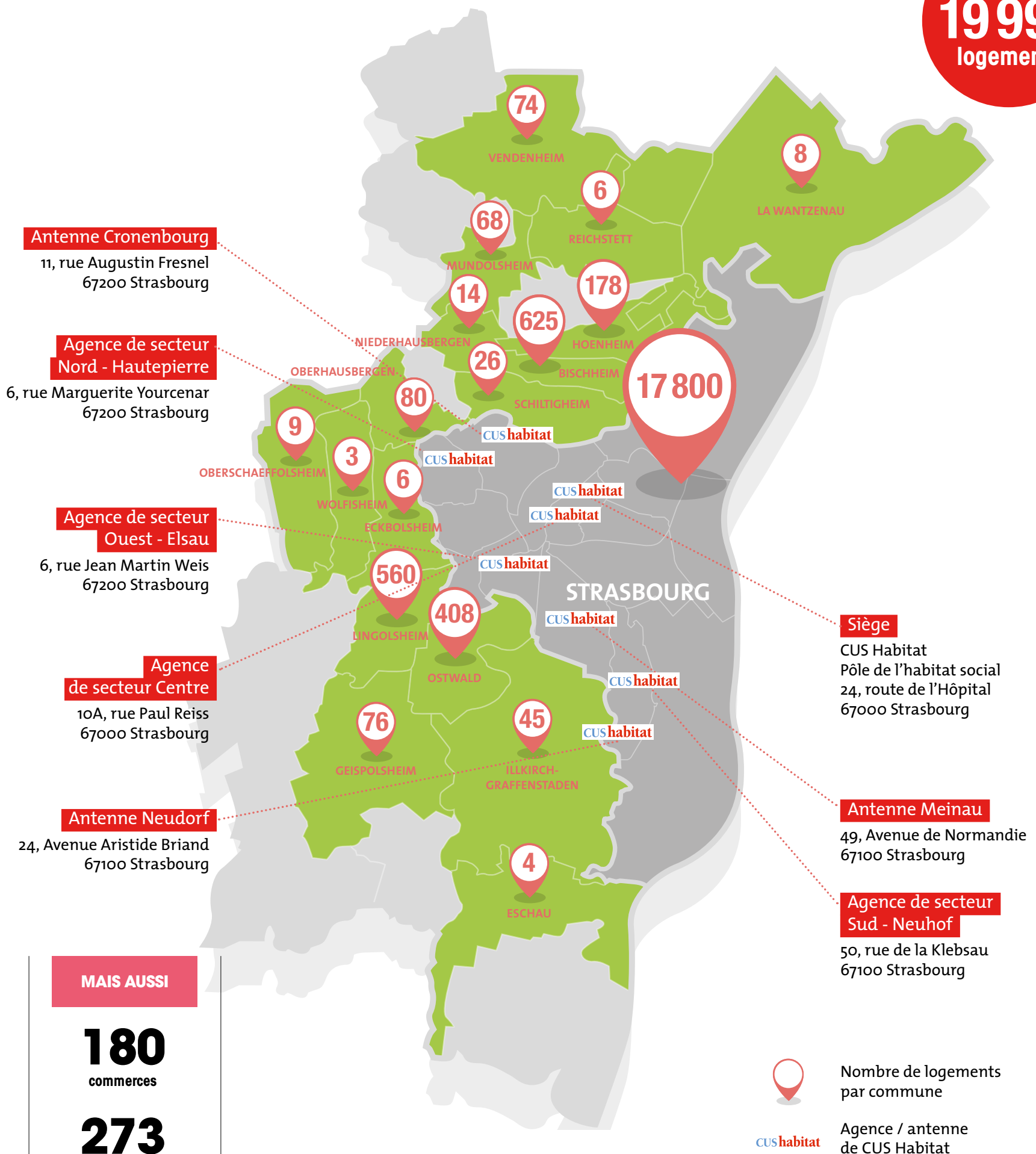
42 %

du parc est chauffé grâce au
chauffage urbain, plus écologique
et moins cher

Notre patrimoine

IMPLANTATION DANS 18 COMMUNES DE L'EUROMÉTROPOLE
DE STRASBOURG ET ACTIVITÉS 2018

Au total
19 990
logements



OPHEA (anciennement CUS Habitat) • Pôle de l'habitat social • 24 route de l'Hôpital
CS 70128 • 67028 STRASBOURG

03 88 21 17 00 • www.cushabitat.fr ou www.ophea.fr

CUS habitat devient
Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG