

HIVER 2019

à deux pas

LE MAGAZINE
DES LOCATAIRES

DOSSIER

Proches de vous, des métiers à votre service

CHANTIERS

Transformation inédite
à la Meinau > p. 5

ACTUALITÉS

Été Foot ! > p. 6

Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG



Toujours à vos côtés

Chers lecteurs, chers locataires,

Votre bailleur a changé de nom pour être plus en phase avec son époque, mais l'engagement de nos équipes reste le même, pour vous être utiles au quotidien. Pour ce numéro, nous avons poussé les portes de l'agence du Neuhof, pour vous faire découvrir le quotidien de ceux qui vous reçoivent et vous accompagnent sur toutes vos questions de logement. Vous mettrez aussi des visages sur ceux qui veillent à l'entretien de vos immeubles et de vos espaces communs. Ils agissent chaque jour avec patience, professionnalisme et énergie pour vous rendre un service de qualité ; vous comprendrez par leurs témoignages et leurs anecdotes, pourquoi ils méritent tant votre respect !

Cette année 2019 qui s'achève marque aussi le bon moment pour nous projeter vers demain et nous réjouir du lancement du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine. Comme dans la période précédente, qui a vu changer en profondeur le visage de certains de vos quartiers, Ophéa sera un acteur important de cet ambitieux programme. A NeuhoF-Meinau, Hauteperre, Elsau, Cronenbourg et Lingolsheim, nous investirons 432 millions d'euros pour rénover et améliorer le confort et la performance énergétique de vos logements et votre cadre de vie, ces 10 prochaines années ! Avec de telles perspectives, la nouvelle année s'annonce bien et j'en profite, avec tous mes collègues, pour vous souhaiter, ainsi qu'à vos familles, nos meilleurs vœux pour 2020 !

Jean-Bernard Dambier,
Directeur général d'Ophéa



POUR TOUTE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE ET LOCATIVE, NOS CONSEILLERS SONT À VOTRE ÉCOUTE AU

03 88 60 83 83

■ **Pour joindre plus facilement nos conseillers**, appelez de préférence aux heures bleues ou jaunes (sauf pour les interventions techniques urgentes) :

8h	9h30	11h	12h
13h	14h	15h30	16h

■ **Accueil dans nos agences et antennes du lundi au vendredi**

8h00 - 12h00 et 13h00 - 16h00 et/ou sur rendez-vous.

■ **Ascenseur centre d'appels**
n° vert 0800 21 00 53

■ **Numericable service clients**
39 90 puis composez le 3, puis le 2.

■ **Siège d'Ophéa**
03 88 21 17 00
8h00 - 12h00 et 13h00 - 17h00
16h00 le vendredi

à deux pas
LE MAGAZINE
DES LOCATAIRES

« À DEUX PAS » - MAGAZINE D'OPHÉA
N°41 - HIVER 2019

ISSN : 2105-1755
Ophéa, Pôle de l'habitat social
24 route de l'Hôpital
CS 70128 - 67028 STRASBOURG

www.ophea.fr

Directeur de la publication :
Jean-Bernard Dambier

Responsable d'édition :
Service Communication Ophéa
communication@ophea.fr

Rédaction : Corinne Maix

Photos : Geneviève Engel

Conception : Citeasen.fr

Agissez pour
le recyclage
des papiers
avec Ophéa
et Ecofolio.



Proches de vous, des métiers à votre service !



Une équipe au service des locataires



Céline Bouquin
Cheffe d'agence et
responsable du secteur sud

AGENCES, ANTENNES, POINTS RELAIS D'OPHÉA VOUS PROPOSENT UN LIEN DE PROXIMITÉ AVEC VOTRE BAILLEUR, DANS VOTRE QUARTIER. L'ÉQUIPE DU NEUHOF A OUVERT GRAND SES PORTES POUR A DEUX PAS ET VOUS DÉVOILE LES COULISSES ET LES PERSONNES QUI AGISSENT POUR VOTRE CONFORT, AU QUOTIDIEN ET PENDANT TOUTE LA VIE DE VOTRE BAIL.

A deux pas de l'école Reuss, l'agence Ophéa du secteur Sud NeuhoF. Ici, la plateforme téléphonique n'a pas totalement remplacé le contact avec le bailleur, car les locataires trouvent sur place une écoute et des réponses à leurs questions de pannes, de dégradations, de paiement ou à leur souhait de déménagement. A l'agence, chacun assure son rôle et son métier, pour que le service soit effectué le mieux possible.

« Nous nous sommes fixés pour objectif de bien connaître nos locataires. Dans le quartier, les gens sont rassurés de pouvoir avoir un contact direct avec leur bailleur. » Au quotidien, la cheffe d'agence gère les urgences, mais assure aussi la gestion du personnel, soit une cinquantaine d'agents pour le secteur sud. Cela demande une grande disponibilité et la capacité à mobiliser toute l'équipe autour de sa vocation de proximité. « Je passe beaucoup de temps sur le terrain, sinon comment comprendre les problèmes que me font

remonter les locataires et les gardiens. » « J'ai aussi la chance d'avoir une équipe très dynamique et volontaire. Par exemple, pour l'opération « Coup de Main », les gardiens se mobilisent un jour par semaine, pour donner une seconde vie à des bâtiments, confrontés à de nombreux logements vides ou à du vandalisme ». Le chef d'agence est aussi le représentant d'Ophéa auprès de tous les partenaires qui agissent dans le quartier : Eurométropole de Strasbourg, associations, syndicats... « Même si les résultats obtenus sont parfois fragiles et le quotidien fait d'urgences, nous aimons notre métier et partageons l'envie d'agir pour l'accès de tous au logement ! »

“ Je passe beaucoup de temps sur le terrain, sinon comment comprendre les problèmes que me font remonter les locataires et les gardiens. ”



Marie-Reine
Agent d'accueil

« J'accueille les locataires à ce guichet depuis 10 ans. J'essaie d'être une oreille attentive, de poser les bonnes questions, pour comprendre ce que veulent les personnes. Je sais m'y prendre pour les apaiser et surtout les rassurer. Quand il n'y a pas trop de monde, j'arrive bien souvent à solutionner directement leur problème. C'est d'ailleurs fréquent qu'on me sollicite en tant que « Madame HLM », même en dehors de l'agence. L'an prochain, quand je prendrai ma retraite, je sais que ces relations et toutes ces petites aventures du quotidien vont me manquer ! »



Thierry

Chargé de clientèle

« Nous sommes les interlocuteurs privilégiés des locataires, de la signature du bail à leur sortie du logement. » Quand tout va bien, le contact s'arrête à la porte de l'appartement, lors de la remise des clés, mais le chargé de clientèle assure aussi un véritable « service après-vente » pour les locataires qui rencontrent des difficultés liées au logement, au voisinage, au paiement... « Nous sommes confrontés à des situations personnelles complexes... il faut une bonne dose d'empathie, de la patience et de la pédagogie pour aider au mieux nos locataires. Il faut aussi savoir fixer des limites et réorienter vers la bonne administration ou la bonne association. » Humains, pragmatiques, à l'écoute, les chargés de clientèle ont le sens de l'initiative quand ils rencontrent des locataires en difficulté de paiement. « Nous avons un rôle de rassurance et de recherche de solutions positives. Par contre, il nous faut aussi gérer la frustration et ramener à la réalité, quand on nous demande un relogement dans une maison avec jardin trop grande ! »



Aurélia

Apprentie conseillère en économie sociale et familiale

Aurélia apprend sur le terrain son futur métier. « C'est impressionnant d'arriver dans un quartier, on se sent tout petit, mais j'y ai vite trouvé ma place. » En allant à la rencontre des locataires en porte à porte, avec l'association Agate, Aurélia a appris à connaître le quartier et ses habitants. « C'est plus impliquant de rencontrer les gens chez eux, ils sont réceptifs et demandeurs de conseils. Souvent il y a une méconnaissance des services gratuits qui existent dans le quartier, comme pour débarrasser les encombrants. » Fortes de cette première expérience, les jeunes apprenties du secteur sud ont initié, depuis peu, les « Visites de Courtoisie », qui interviennent 4 à 5 semaines après l'entrée dans un appartement. « C'est un moment d'échange qui crée du lien. On peut répondre aux questions, réexpliquer le fonctionnement des équipements, sensibiliser aux éco-gestes qui permettent de faire des économies. Je me sens utile dans cet accompagnement. »



Jonathan

Responsable de site

Ils se partagent à deux l'organisation de l'entretien des parties communes des bâtiments du secteur sud et encadrent l'équipe des gardiens. Entre gestion administrative, management et gestion du matériel, ils sont moins visibles que les gardiens, mais n'hésitent pas à accompagner les chargés de clientèle sur le terrain. « Les parties communes, c'est la première image d'un logement, c'est important d'être vigilant. C'est pour cette raison que toute l'équipe est soudée pour assumer cette mission. »



L'équipe des gardiens

La journée des 7 gardiens du secteur commence à l'agence pour connaître la liste de leurs interventions du jour : électricité, serrure, maçonnerie, peinture... et chercher le matériel utile. Ils savent faire toutes sortes de réparations et parer au plus pressé. Ils signalent aussi ce qu'ils ont relevé la veille sur leur secteur pour programmer d'autres interventions, faire enlever des encombrants, refaire une peinture en pied d'immeuble, retirer un graffiti, etc. Le contrôle des parties communes - ascenseur, fermeture des portes, éclairage, caves et nettoyage des escaliers - fait aussi partie de leurs missions, pour le confort et la sécurité des locataires. « Nous sommes appréciés et le plus souvent respectés, car les gens sont demandeurs d'une présence des gardiens » constatent-ils de concert. « Il faut du caractère pour ne pas se laisser déborder ». Même s'ils se désolent parfois de devoir réparer plusieurs fois les mêmes dégradations, ils font preuve de patience et de persévérance. « On a le goût du travail manuel, une certaine autonomie, l'esprit d'équipe et pas de routine. Ça nous motive à faire beaucoup pour que les choses s'améliorent, au service des locataires. »

POUR JOINDRE VOTRE AGENCE



Rendez-vous sur place du lundi au vendredi.

Vérifiez en dernière page, de quel secteur et quel point d'accueil dépend votre logement.



Composez le 03 88 60 83 83 de 8h à 12h et de 13h à 16h pour joindre le centre de relation clients



C'est nouveau 7/7j et 24h/24 : via votre espace locataire sur www.ophea.fr ou sur l'appli mobile Ophéa ! Une rubrique vous permet de poster vos réclamations ou questions.



LA MEINAU - 2 AU 8 RUE IMBS



© Architectes & Partenaires

Une transformation inédite !

RUE IMBS, C'EST UN CHANTIER INÉDIT QUI A COMMENCÉ AU PRINTEMPS 2018 ! DEUX BÂTIMENTS, 32 LOGEMENTS, CONSTRUITS DANS LES ANNÉES 60 VONT TOTALEMENT CHANGER DE VISAGE. PREUVE QU'IL EST POSSIBLE DE FAIRE DU NEUF AVEC DE L'ANCIEN.

Pour Jean Erb, chargé du suivi des travaux pour Ophéa « c'est la première opération de ce genre et de cette ampleur, puisque tout l'existant est restructuré ! Une des entrées a été démolie et les 4 restantes sont entièrement repensées. »

Tous les locataires ont été relogés pour laisser place aux entreprises qui ont actuellement réalisé le gros œuvre, démoli les cages d'escalier et restructuré les bâtiments. Toute l'isolation sera revue

et les fenêtres remplacées pour plus de confort et moins de dépenses de chauffage. Extérieurement, le nouveau look sera contemporain avec des façades blanches, rehaussées de gris. La comparaison entre l'avant et l'après parle d'elle-même !

AUSSI BEAU DEDANS QUE DEHORS

Dans les logements aussi, le confort va faire un bond avec l'augmentation des surfaces, la réfection des salles de bain, des cuisines plus fonctionnelles et la création de balcons

ou de terrasses accessibles depuis le séjour. « C'est un chantier très technique, parce qu'il faut sans cesse s'adapter à l'existant et que la restructuration est globale. A l'été 2020, on aura réhabilité les parties communes (avec accès sécurisé, local vélos et une cave par appartement), l'ensemble des 32 logements et les espaces extérieurs. » Cette rénovation s'inscrit parfaitement dans le changement de visage du quartier de la Meinau.

ESPLANADE

Coup de jeune pour la cité Léon Bourgeois

Les 143 logements de la cité construite en 1924 forment un îlot, rues Edel, Boulevard Leblois, rue Vauban et rue Guérin. L'opération de réhabilitation, qui aura duré 2 ans, vise à améliorer la performance énergétique (en passant de D à E) des bâtiments, les parties communes (cages d'escalier, caves, espaces verts...) et les logements avec notamment de nouvelles salles de bain, de nouvelles fenêtres, l'installation d'une VMC, etc. Le coût global de ces travaux, qui s'achèveront début 2020, représente un investissement de 8 millions d'euros, pour redonner à cette cité remarquable - par son emplacement et son architecture - une nouvelle jeunesse !



Baromètre

de mai à août 2019



ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

370 logements attribués



MAINTENANCE ENTRETIEN DU PATRIMOINE

20 717 interventions comprenant les bons régie, les ordres de service et les bons sur contrat



CENTRE DE LA RELATION CLIENT

32 178 appels traités



CONSTRUCTIONS (y compris VEFA)

0 logements neufs livrés dans le trimestre

RÉHABILITATIONS

24 logements réhabilités livrés



Finale au Racing

ÉTÉ FOOT

Graines de champions !

CET ÉTÉ, POUR LA SIXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, LES JEUNES AMATEURS DE FOOT ONT DISPUTÉ UN TOURNOI QUI A MENÉ LES DEUX ÉQUIPES FINALISTES SUR LA PELOUSE DU STADE DE LA MEINAU. RETOUR SUR LES MOMENTS FORTS...

En août, les équipes se sont rencontrées 7 fois jusqu'à la phase finale, qui s'est déroulée au Centre de Formation du Racing Club Strasbourg. Pour les 300 jeunes de moins de 13 ans, qui ont mouillé le maillot, ce rendez-vous estival présente une belle occasion de pratiquer leur activité favorite et de faire des rencontres dans un bel esprit ludique et sportif. L'édition 2019, a compté dans ses rangs la première équipe 100% féminine qui a d'ailleurs remporté le prix de l'équipe la plus fair-play !



Phases de qualification



Les deux équipes qualifiées pour la finale ont pu concrétiser leur rêve : jouer un match au Stade de la Meinau, en lever de rideau de leur équipe fétiche. C'est l'équipe d'Allemagne, sélectionnée à Fegersheim qui a remporté le Trophée à l'issue d'une rencontre très intense.

PORT DU RHIN

Une Maison Urbaine de Santé en 2020

CE PROJET CRÉÉ À L'INITIATIVE DE PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET SOUTENU PAR LA VILLE ET OPHÉA, PARTICIPERA AU MAINTIEN DE SERVICES DE SANTÉ DE QUALITÉ AU CŒUR DE CE QUARTIER D'HABITATION SOCIALE.

Dans un premier temps, un médecin généraliste, deux infirmiers et deux orthophonistes, accueilleront les patients au premier étage de l'immeuble situé au 24, rue de l'Île des Epis. « C'est une chance pour les patients, comme pour les médecins d'être regroupés sous le même toit. Cela incitera d'autres professionnels de santé à nous rejoindre » espère Oicila Merah Mokas, infirmière au Port du Rhin depuis des années. « Nous avons pu formuler, chacun, nos souhaits d'aménagement

pour bien recevoir les patients ». Depuis septembre, Ophéa a lancé les travaux de rénovation, de restructuration et d'extension de ce local de 250m². Le projet devrait être validé par l'Agence Régionale de Santé au printemps 2020. « Les habitants sont au courant, et ils sont très heureux que cette Maison soit au cœur du quartier, pour avoir tout sur place ! »



*Paroles
d'un fidèle de
l'Été Foot*

Rafiki Mulenda, 16 ans, a participé 3 années à la compétition, qu'il a remporté 2 fois ! Cette année, le lycéen coachait une équipe de jeunes.

« La première fois, c'est mon frère, qui m'a convaincu de jouer avec son équipe, pour remplacer un absent. J'ai eu la chance de connaître tout de suite la victoire et la finale au Stade de la Meinau. C'est un souvenir incroyable ! Chausser ses crampons là... sortir des vestiaires et rentrer sur ce stade... avec du public et les commentaires d'un speaker... Exactement comme les pros ! Depuis cette année, je coache une équipe U11 (10-11 ans) de Koenigshoffen. Je leur ai très vite parlé de l'Été Foot. Ils ont adhéré tout de suite, quand j'ai annoncé qu'ils pourraient jouer des matchs au centre de formation du Racing et peut-être même à la Meinau. Il faut beaucoup d'engagement pour ce tournoi, d'autant que l'équipe change au fil des semaines. Je leur ai donné deux consignes : la détermination et la finition ! Avec le maillot de la Colombie, on a été jusqu'en demi-finale. Je crois qu'ils en garderont un souvenir inoubliable ! »



Ophéa aux petits soins

Après la première Maison Urbaine de Santé (MUS) réalisée au Neuhof en 2010 et l'implantation d'une MUS provisoire sur le secteur de HautePierre, Ophéa confirme son rôle de partenaire pour faciliter la prise en charge, la prévention des problèmes de santé et lutter contre les inégalités sociales et de santé.

La Musau cultive son potager

LE JARDIN PARTAGÉ « LA GRELINETTE » A ÉTÉ INAUGURÉ DÉBUT SEPTEMBRE, DERRIÈRE LE CENTRE SOCIO-CULTUREL DE LA MUSAU.

La dizaine de familles qui ont investi les plates-bandes ont pu profiter de l'ouverture du terrain à partir du mois de mai, pour réaliser leurs premières plantations et manger dès cet été leurs premiers légumes. Tomates, courgettes, haricots, pommes de terre ont un supplément de saveur quand on les cultive soi-même ! D'autant qu'ici, tout est écolo, sans engrais, ni pesticide. Cette belle initiative qui valorise le quartier, profite aux habitants et cultive aussi les rencontres et le vivre-ensemble. Pour Ophéa, c'était autant de bonnes raisons pour soutenir ce projet en mettant gracieusement ce terrain de 700m² à disposition de l'association CompoStra et de la CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie). Ses équipes ont également clôturé le jardin et amené l'eau potable, tandis que les jardiniers profitent de l'excellent terreau naturel réalisé sur place, grâce aux bacs de compost installés depuis décembre 2018 sur la même parcelle. A moyen terme, ce jardin partagé accueillera des animations pour les enfants et les habitants intéressés par le jardinage. Et pour participer au compost et réduire vos déchets, vous pouvez déposer vos épluchures chaque semaine à heures fixes.



Si vous êtes intéressés par la création d'un jardin potager dans votre quartier ou simplement participer leur entretien, contactez l'association compostrat : compostra@yahoo.fr

Coup d'envoi de la phase 2 de la rénovation urbaine !

Le premier Plan de Rénovation Urbaine (PRU) a su transformer l'image des quartiers prioritaires de Strasbourg ces 10 dernières années et améliorer le cadre de vie des habitants. **Le 10 octobre a marqué le coup d'envoi du deuxième Plan de Rénovation Urbaine (NPNRU) qui prévoit la rénovation de 7 quartiers de l'Eurométropole entre 2019 et 2026.**

DÉMOLITION À LINGOLSHEIM, LES HIRONDELLES SE SONT ENVOLÉES !



Au 12-14 rue du Général de Gaulle à Lingolsheim, la démolition des derniers immeubles du quartier des Hironnelles marque, en quelque sorte, le lancement du nouveau plan de rénovation urbaine.

Ces 148 logements seront reconstruits par Ophéa, en partie dans le quartier et en dehors.

Cette grande opération, démarrée en 2010, laissera place au "Quartier Europe" qui mise sur une plus grande diversité d'habitat entre social et privé, pour plus de mixité.



Quartier de la Meinau en pleine mutation

5 QUARTIERS CONCERNÉS POUR OPHÉA

Sur le patrimoine d'Ophéa, 5 quartiers sont concernés par le Nouveau Projet de Rénovation Urbaine : Elsau, Lingolsheim, Neuhoef, Meinau, Cronembourg et bénéficieront de financements de l'Anru (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine), de l'Eurométropole, des collectivités locales et des bailleurs sociaux - pour se rénover en profondeur.

Modes de déplacements, équipements, commerces, espaces publics, logements, qualité de vie... différents aspects sont abordés lors de ces opérations urbaines. Le rythme des études, des relogements, des démolitions, rénovations et reconstructions va s'accélérer pour mettre en œuvre ce programme qui a déjà démarré.

LES PROJETS OPHÉA SUR 10 ANS

5
QUARTIERS

1 400
DÉMOLITIONS
2 650
RÉHABILITATIONS

1 400
CONSTRUCTIONS
NEUVES



432
MILLIONS D'EUROS
D'INVESTISSEMENTS SOIT
50% DES INVESTISSEMENTS
GLOBAUX DE L'OFFICE



Ophéa, engagé par nature

EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, ON PEUT TOUS S'ENGAGER À FAIRE MIEUX EN MATIÈRE D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIES, DE MODES DE DÉPLACEMENT, DE TRI DES DÉCHETS, DU RESPECT DE LA NATURE...

Ophéa s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche responsable vis-à-vis de l'environnement. Quelques exemples tirés du quotidien...

ÇA ROULE !

65% des véhicules Ophéa roulent propre, que ce soit avec des véhicules électriques, hybrides ou roulant au gaz naturel. Pour leurs déplacements professionnels, les salariés d'Ophéa disposent de 70 Vélohop et de 3 vélos électriques.

ÇA BUTINE !

Depuis cet automne, 3 ruches sont installées sur le toit-terrasse du siège d'Ophéa. « Parc à deux pas, ensoleillement, exposition au vent... la situation est idéale pour les abeilles, qui devraient produire 30 kilos de miel par un an » explique Jean-Claude Moes, l'apiculteur qui suit ce projet.

30% des abeilles meurent chaque année, or sans elles, 85% des espèces végétales, soit 35% de notre alimentation disparaîtrait.

DES ESPACES TRÈS VERTS

Depuis 2 ans, Ophéa est engagé dans la charte de l'Eurométropole de Strasbourg pour plus de biodiversité. Tous nos espaces verts sont désormais entretenus sans produits chimiques et nous soutenons la création de jardins partagés et de sites de compostage, destinés aux locataires.

UNE RÉHABILITATION THERMIQUE D'ENVERGURE

Ophéa s'est engagé dans un plan massif de rénovation de son patrimoine à travers un Plan d'Action Patrimonial sur la période allant de 2013 à 2025. Ce plan met en œuvre de nombreuses actions en matière de réhabilitation thermique avec notamment le développement de centrales thermiques modernes et nouvelle génération et en procédant à l'isolation de ses logements. Grâce à ce plan, Ophéa a la volonté de réhabiliter 900 logements en moyenne par an d'ici à 2025. L'objectif à atteindre est un niveau C de performance énergétique sur 75% de son parc.

Et vous, que pouvez-vous faire de mieux ?

Le tri est un geste simple, qui permet de diminuer le coût et les conséquences écologiques du traitement des déchets.

LE GUIDE DU TRI DE CITEO

voici une appli à tester pour bien trier et réduire ses poubelles. Il suffit de la télécharger sur son téléphone, et elle vous indique les consignes de tri dans votre ville. Saisissez « pot de yaourt », « médicament », « brique de lait » dans votre appli... et vous savez tout de suite dans quel bac les jeter !



POUR LES ENCOMBRANTS

- Rendez-vous en déchetterie : adresses et horaires sur strasbourg.eu
- ou téléphonez pour un enlèvement gratuit par les services de l'Eurométropole, au **03 68 98 78 21** si vous habitez Bischheim, Hoenheim, Illkirch, Lingolsheim, Ostwald, Schiltigheim, Strasbourg ou au **03 68 98 51 89** pour les autres communes de l'Eurométropole.

POUR LES VIEUX VÊTEMENTS, LE LINGE DE MAISON ET LES CHAUSSURES

Pensez aux bennes de collecte blanches gérées par 4 associations caritatives. 97 % seront réutilisés !

POUR LES ÉPLUCHURES

Pensez au site de compostage de votre quartier. Carte de tous les sites sur lamaisondum compost.fr

POUR LE VERRE

Déposez bouteilles et bocaux vides dans les conteneurs à verre. 100% sera recyclé !

Pensez à créer votre espace locataire !

SUR NOTRE SITE INTERNET OU AVEC NOTRE APPLICATION MOBILE, VOTRE NOUVEL ESPACE PERSONNEL VOUS PERMET DE GÉRER À TOUT MOMENT EN TOUTE AUTONOMIE UN MAXIMUM DE DÉMARCHES, SANS AVOIR À VOUS DÉPLACER.



POURQUOI ?

- IL EST ACCESSIBLE 24H/24 ET 7J/7
- VOUS POUVEZ PAYER VOTRE LOYER ET VOS CHARGES DIRECTEMENT PAR CARTE BANCAIRE OU PRÉLÈVEMENT
- VOUS METTEZ À JOUR VOTRE DOSSIER ET TRANSMETTEZ DES PIÈCES JUSTIFICATIVES EN QUELQUES CLICS
- VOUS RETROUVEZ VOS QUITTANCES DE LOYER ET VOS AVIS D'ÉCHÉANCES
- VOUS NOUS CONTACTEZ DIRECTEMENT POUR VOS DEMANDES ADMINISTRATIVES OU TECHNIQUES, VOUS POUVEZ MÊME ENVOYER UNE PHOTO POUR PRÉCISER LE PROBLÈME ET SUIVRE L'ÉVOLUTION DE VOTRE DEMANDE
- VOUS ACCÉDEZ AUX INFORMATIONS PRATIQUES ET AUX NUMÉROS UTILES.

COMMENT ?

- SUR INTERNET EN VOUS CONNECTANT SUR WWW.OPHEA.FR
- EN TÉLÉCHARGEANT L'APPLI MOBILE « OPHÉA MON ESPACE LOCATAIRE » SUR LES APP STORES HABITUELS

POUR CRÉER VOTRE ESPACE LOCATAIRE, TOUT EST EXPLIQUÉ SUR NOTRE SITE INTERNET. PENSEZ À VOUS MUNIR D'UN AVIS D'ÉCHÉANCE POUR AVOIR SOUS LA MAIN VOTRE NUMÉRO DE CLIENT.



CONSOMMATION
LOGEMENT ET
CADRE DE VIE
CITOYENS AU
QUOTIDIEN

Cher(e) Locataire,

Ce que la CLCV craignait se réalise : les loyers des locataires vont augmenter de 1,53% alors que l'APL, pour celles et ceux qui la perçoivent, n'augmentera que de 0,3%. Cela se traduira pour les locataires par une baisse de plus de 1,2% de leur pouvoir d'achat. L'évolution des charges est une source d'inquiétude pour nous à la CLCV. Sur ce point, nous demandons que le décompte des charges fasse apparaître pour le chauffage la quantité de kwh avec la correspondance en € et pour l'eau le volume en mètre cube. Les pannes trop fréquentes des dispositifs de chauffage (chaudières, pompes à chaleur...) avec des délais de réparations bien souvent trop longs mécontentent à juste titre l'ensemble des locataires. Il en est ainsi également des réparations dans les logements qui tardent à être réalisées et sont souvent faites par des personnels non ou peu qualifiés. Dans les doléances des locataires, les ascenseurs sont également une source de mécontentement. A ce sujet, il serait nécessaire de faire un bilan détaillé de l'ensemble du parc des ascenseurs.

Lors du précédent « A deux pas » nous évoquions notre inquiétude par rapport aux différents projets de l'ANPRU (association nationale pour la rénovation urbaine) et leurs conséquences pour les locataires. A ce sujet nous demandons que l'ensemble des moyens financiers annoncés soient au rendez-vous. Nous sommes également alertés par de nombreux locataires dont les immeubles font l'objet de réhabilitation. Les habitants se plaignent du manque de coordination entre les différents intervenants, de travaux commencés et non terminés, du peu de respect des règles de l'art, de rendez-vous non honorés, et, également de salariés ne parlant pas du tout le français, ce qui complique fortement la communication. Pour éviter ces désagréments, plus ou moins graves, la CLCV demande que Ophéa installe un bureau sur les lieux des réhabilitations avec du personnel (au moins une personne) ayant les compétences pour suivre l'ensemble des corps de métiers, faire respecter le cahier des charges et les délais. Il serait également nécessaire de prévoir, à la charge, des entreprises utilisant des ouvriers ne parlant pas le français, la présence d'un traducteur qui serait chargé d'améliorer les relations avec les locataires. Il nous paraît également important que les cahiers des charges liés aux appels d'offres soient réalisés avec le concours des associations de locataires.

Pour terminer, nous demandons à Ophéa, d'augmenter la présence régulière, permanente si possible, d'agents sur le terrain qui devront être chargés, avec à leurs côtés les associations de locataires, d'améliorer le vivre ensemble, pour qu'il devienne une réalité et non un vœux pieux.

Josiane Reibel et Françoise Benoit,
Élues des locataires à Ophéa

POUR NOUS CONTACTER CLCV UD67
16 rue de la Course
67000 STRASBOURG
03.88.38.27.14 / mail : bas-rhin@clcv.org
Internet : www.clcv.org



UNION
DÉPARTEMENTALE
CSF DU BAS-RHIN

**Agir sur le cadre de vie des habitants
C'est l'affaire de toutes et tous !**

« Améliorer le quotidien des familles dans les quartiers, les représenter auprès des institutions et pouvoirs publics », telle est la mission principale de notre association.

La CSF se bat aux côtés des locataires pour obtenir le respect de leurs droits et une amélioration de leur cadre de vie. Nous sommes régulièrement interpellés pour des problèmes liés à la mauvaise gestion des immeubles et de la qualité de service des prestataires. Il n'est pas rare que des sociétés facturent des sommes importantes répercutées dans les charges pour des prestations mal effectuées.

Ainsi, les dysfonctionnements liés à la sécurité, la propreté, aux incivilités ou la qualité des services rendus, sont autant d'occasions pour la CSF d'organiser des actions « pied d'immeubles » dans le patrimoine d'OPHÉA, afin de relever l'ensemble des désordres à l'aide de notre « tableau de bord » qui permettra un suivi au fur et à mesure des échanges avec le bailleur et les locataires.

Au vu des dysfonctionnements constatés et de leurs conséquences pour les habitants, nous avons à cœur de suivre l'évolution du dossier et de veiller à la résorption des problèmes.

Pour favoriser le dialogue et récolter informations et témoignages, notre présence sur les lieux est portée à la connaissance des habitants par voie d'affichage. Ces rencontres sont aussi des moments privilégiés pour sensibiliser les locataires au respect de leur cadre de vie et à la gestion de leurs déchets. Il n'est pas rare de voir l'émergence de nouveaux projets collectifs, tels qu'un site de compostage, une animation en pied d'immeuble...

ENEZ NOUS RENCONTRER
Confédération Syndicale des Familles
184, route du Polygone
67100 STRASBOURG
Tél. 03.88.23.43.60
www.la-csf.org
udcsf67@la-csf.org



LA CNL
1^{ÈRE} ORGANISATION
DE DÉFENSE DES
LOCATAIRES

Chers locataires,
Voilà plus de trois mois que notre bailleur vient d'être restructuré en devenant « Ophéa ». Les liens avec notre direction ont continué, et les commissions de dialogue ont toutes eu lieu.

Alors qu'on nous annonce une augmentation de loyer de 1,53% au premier janvier 2020, prévue par la loi de finance 2019, les administrateurs élus à Ophéa ont été amenés à se prononcer sur cette augmentation de loyer au Conseil d'Administration d'Ophéa le 17 octobre. Avec les élus locataires de la CLCV et de la CSF, la CNL a voté contre cette proposition d'augmentation de loyer à Ophéa.

La CNL continue à vous défendre. Soyez nombreux à nous contacter, nous faisons le relais avec la direction d'Ophéa pour vos soucis du quotidien dans nos HLM.

Geneviève Manka,
Administratrice CNL à Ophéa

POUR TOUT RENSEIGNEMENT
Prenez contact avec la fédération des locataires CNL du Bas-Rhin / Confédération Nationale du Logement
2 rue de la Brigade Alsace-Lorraine
à Strasbourg • Tél. 03 88 37 91 11
Courriel : contact@cnl67.fr
Internet : www.lacnl.com

Bientôt une conciergerie solidaire à la Musau



Dans le cadre de la création prochaine au 40, rue de Wattwiller, d'une « Conciergerie solidaire » avec de nouveaux services aux habitants, les services de la Mairie et de la Poste seront interrompus au 1^{er} décembre. L'ouverture de la « Conciergerie solidaire » au printemps permettra de répondre aux besoins des habitants (Relais postal, espace de convivialité, service d'aide à la mobilité,...)

Dans l'intervalle, la « Maison Digitale » continue à fonctionner avec l'AMSED (accès à l'informatique, écrivain public, aide aux démarches administratives,...) ainsi que les cours de Français Langue Etrangère organisés par la CLCV (accès au 40 du côté de l'école).

Quelle est mon agence Ophéa ?

LES 20 000 LOGEMENTS OPHÉA SONT RÉPARTIS EN 3 SECTEURS GÉOGRAPHIQUES : CENTRE-NORD, OUEST ET SUD. VOTRE POINT D'ACCUEIL DE PROXIMITÉ, SUR CETTE CARTE !

Antenne Cronenbourg

Quartier Cronenbourg, Poteries, Hohberg, rue Jean Monnet à Lingolsheim

11, rue Augustin Fresnel
67200 Strasbourg

Agence de secteur Ouest Hautepierre

Koenigshoffen, Montagne Verte, Oberschaeffolsheim, Wolfisheim, Hautepierre, Niederhausbergen, Oberhausbergen, Geispolsheim, Oswald, Lingolsheim, Eckbolsheim

6, rue Marguerite Yourcenar
67200 Strasbourg

Antenne Elsau

Quartier de l'Elsau, Bischheim, Schiltigheim, Hoenheim, Robertsau, La Wantzenau, Vendenheim, Mundolsheim, Reichstett

6, rue Jean Martin Weis
67200 Strasbourg

Siège

Ophéa
Pôle de l'habitat
24, route de l'Hôpital
67000 Strasbourg

Agence de secteur Centre

Esplanade, Quartier des XV, Neudorf, Hyper centre, Krutenau, Bourse, Gare

10A, rue Paul Reiss
67000 Strasbourg

Antenne Neudorf

Neudorf, Musau, Port du Rhin

24, Avenue Aristide Briand
67100 Strasbourg

Antenne Meinau

49, Avenue de Normandie
67100 Strasbourg

Agence de secteur Sud Neuhof

Neuhof, Illkirch-Graffenstaden, Eschau

50, rue de la Klebsau
67100 Strasbourg



- Vos points d'accueil de proximité : agences, antennes et points relais restent à votre disposition aux horaires habituels : Du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 16h et/ou sur rendez-vous.
- Le centre de la relation client, qui réceptionne toutes vos demandes de réparations en robinetterie-plomberie, électricité, menuiserie, serrurerie ou dans les parties communes est joignable au 03 88 60 83 83, de 8h à 12h et de 13h à 16h.
- Un service d'astreinte est joignable les soirs et week-ends aux numéros habituels.
- Un service d'astreinte est joignable les soirs et week-ends aux numéros habituels.