



# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

VENREDI 27 MARS 2020

## LES ÉQUIPES OPHEA MOBILISÉES POUR LEURS LOCATAIRES

Dans le cadre de la crise sanitaire que nous traversons, OPHEA a mis en place un certain nombre de mesures visant à assurer la continuité de service pour ses locataires, tout en veillant à leur protection ainsi qu'à celle des personnels et intervenants extérieurs. Les équipes sont ainsi pleinement mobilisées pour maintenir les missions indispensables à la fois en télétravail pour les activités administratives mais aussi sur le terrain au quotidien.



La réception et le traitement des demandes locataires continuent sur notre plateforme téléphonique, grâce à l'écoute de nos équipes de téléconseillers. Conscients d'une nécessaire priorisation de nos activités sur les missions les plus essentielles, nos locataires concentrent depuis quelques jours leurs demandes sur les urgences, conformément aux messages que nous leur avons adressés en ce sens. Les sollicitations de nature administrative (paiement loyer, recouvrement, ...) sont également traitées via l'Extranet locataires accessible depuis notre site internet Ophéa.fr.

Concernant les interventions techniques signalées et nécessitant une intervention (chauffage, eau chaude, canalisation, installations électriques, serrurerie, ...), elles sont prises en charge par des équipes dédiées. Nos régies techniques interviennent en réactivité sur les demandes les plus urgentes. Depuis le début du confinement, ce sont quelques 126 interventions qui ont été traitées. Nos installateurs sanitaires, électriciens, serruriers, menuisiers et chauffagistes sont mobilisés depuis le 17 mars, ainsi que leurs chefs d'équipe et responsables techniques de secteurs pour les interventions techniques urgentes.

Les prestataires avec lesquels nous avons des contrats sont également sollicités sur leurs corps de métier respectifs, notamment les ascensoristes en cas de panne. Il est à noter toutefois que leurs effectifs peuvent dans la période actuelle se trouver réduits, leurs interventions étant priorisées sur les établissements hospitaliers, EHPAD,...

Nos points d'accueil du public sont fermés. Néanmoins, un certain nombre de nos personnels de proximité continuent leurs activités sur les différents secteurs

de l'Eurométropole (EmS), en assurant ainsi une veille technique sur les immeubles, lors de tournées, et assurent la rotation des containers poubelles pour pallier à la réduction des tournées de l'EmS. Dans la mesure du possible, les encombrants sont également gérés. Ils sont toujours à l'heure actuelle périodiquement enlevés et mis en benne. Une partie des personnels des agences et antennes est également mobilisée pour assurer la transmission des informations à nos locataires.

Pour l'activité locative quant à elle, les locataires souhaitant résilier leur bail sont également contactés pour un report de leur date de sortie (les situations particulières seront gérées au cas par cas). L'activité de quittancement se poursuit. Les locataires peuvent payer leur loyer par les moyens dématérialisés. Pour ce qui concerne les commerçants qui rencontreraient des difficultés, ils sont invités à se signaler afin d'envisager les modalités spécifiques de règlement de leur loyer.

Les plus fragiles de nos locataires ne sont pas oubliés, une attention particulière leur est portée, notamment aux personnes isolées, âgées ou handicapées. La Ville et l'Eurométropole de Strasbourg, avec qui nous sommes en contact étroit, ont d'ores et déjà mobilisé leurs services pour prendre de leurs nouvelles. Nous sommes également attentifs à toute situation difficile qui pourrait nous être signalée ou que nous pourrions détecter. Plusieurs associations de locataires se sont par ailleurs proposées pour apporter un relai ou une assistance.



# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

VENREDI 27 MARS 2020

Actuellement et à l'instar d'autres maîtres d'ouvrage, nos chantiers sont suspendus. Des discussions sont actuellement en cours au niveau national entre les différents acteurs concernés pour envisager une reprise d'activité dès que possible dans le respect des mesures de protection pour le personnel et les locataires.

Le site internet d'OPHEA est mis à jour durant toute la période de crise sanitaire pour informer des évolutions ou adaptations éventuelles de notre organisation, afin de permettre à nos locataires de disposer des informations dont ils peuvent avoir besoin. Souhaitant que la situation actuelle puisse le plus rapidement possible trouver à s'améliorer pour tous.

Les équipes d'Ophéa sont mobilisées pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire et feront le maximum pour assurer le maintien du service public le plus essentiel au bénéfice des locataires.

---

## QUELQUES CHIFFRES

(depuis le début du confinement) :

**126** INTERVENTIONS TECHNIQUES URGENTES

**1800** APPELS GÉRÉS PAR NOTRE CENTRE DE LA RELATION CLIENT

---

### À PROPOS D'OPHÉA

Opérateur historique de l'habitat social à Strasbourg, OPHÉA gère près de 20 000 logements pour plus de 50 000 personnes logées dans 18 communes de l'Eurométropole. L'Office Public de l'Habitat emploie 430 collaborateurs dans 70 métiers, dont 2/3 dans ses services de proximité. OPHÉA mène une politique patrimoniale et locative résolument orientée vers le développement durable avec notamment une action de réhabilitation thermique sur une grande partie de son patrimoine. OPHÉA a fait de la maîtrise des dépenses des ménages logés une priorité.



 @\_ophéa

**Ophéa**  
EUROMÉTROPOLE  
HABITAT  
STRASBOURG