



CHANGER D'IDENTITÉ POURQUOI MAINTENANT ?

P.6



« LE HACKING INDUSTRY CAMP » UNE EXPÉRIENCE INNOVANTE DU DIGITAL

P. 7



712 LOGEMENTS RÉHABILITÉS CITÉ ROTTERDAM-STRASBOURG

P.8



DÉVELOPPER OUTILS ET SERVICES DE PROXIMITÉ

P.10

J.D.A

JOURNAL DE L'ANNÉE 2019

RAPPORT ANNUEL DE

Ophëa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG

CUS HABITAT DEVIENT OPHÉA



2019 : tout ce qu'il faut retenir

LA NÉCESSITÉ DE S'ADAPTER

Ophéa c'est près de **100 ans d'histoire**, jalonnée par une **adaptation permanente** aux évolutions et aux changements de notre environnement. Ces dernières années ne dérogent pas à la règle avec une **réorganisation des services** et un **plan stratégique d'entreprise** qui ont permis d'associer tous les collaborateurs pour imaginer et **écrire ensemble notre avenir**. Cette mobilisation et cette agilité sont d'autant plus importantes que les dernières évolutions réglementaires ont mis à mal nos équilibres financiers dans des proportions importantes. La loi Elan et la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) impactent nos ressources de 5 millions d'euros en 2019 (après 4,5 millions en 2018). Ce budget, sous contrainte, nous a conduit à un plan d'économies sans précédent, qui a permis d'atteindre 20% de réduction des frais de gestion et de maintenance, sans diminuer la qualité des services rendus à nos locataires, ni nos investissements.

Car **garantir notre pérennité, c'est aussi être capable de poursuivre notre dynamique d'investissements** : tant pour bâtir une offre de logements neufs que pour réhabiliter le patrimoine plus ancien et l'amener à des standards ambitieux de performance énergétique. Après la signature de la convention avec nos partenaires de l'ANRU, c'est être capable de mener un nouveau plan de rénovation urbaine.

Pour Ophéa, ce sont **5 quartiers et 5 500 logements** qui seront concernés. Ces 10 ou 15 prochaines années, notre programmation et notre activité vont être fortement marquées par ce plan qui prévoit au total 1 milliard d'euros d'investissement dont **433 millions d'euros** pour Ophéa.



PRODUCTEUR D'INNOVATIONS SOCIALES

Face à ces nouveaux enjeux du logement social, Ophéa et Habitation Moderne ont su initier dès 2008, un partenariat et s'engager volontairement dans une démarche de groupement au sein du Pôle de l'habitat social. La création d'un Groupement d'Intérêt Public (GIP) a permis de mutualiser des moyens logistiques et humains, de développer des projets communs comme l'accession sociale sécurisée avec la création d'OPIDIA, tout en gardant chacun son identité. En 2019, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions de la Loi ELAN, Ophéa

et Habitation moderne ont engagé, avec la direction du Foyer Moderne de Schiltigheim, une **réflexion commune en vue de la création d'un groupe territorial de l'habitat social**. Autre initiative territoriale, la **création de l'Organisme Foncier Solidaire d'Alsace (OFSA)**, initié par la loi ALUR. En intégrant ce groupement de partenaires, Ophéa accèdera plus aisément à des terrains, bâtis ou non, pour la production de logements abordables, en accession à la propriété, grâce à des baux solidaires qui dissocient le foncier et le bâti.

TOURNÉS VERS L'AVENIR

Notre engagement en matière d'**innovation technique et sociétale** est évidemment porté par notre projet d'entreprise et nos valeurs. Être un bailleur social ce n'est pas uniquement parler de logements, de techniques ou de gestion. C'est aussi et surtout parler d'un **lien humain**, essentiel pour nos locataires. C'est certainement ce qui nous différencie de bien d'autres acteurs car nous sommes souvent le dernier interlocuteur présent dans nos quartiers. Témoin de cet engagement, l'attention toute particulière qui a été portée aux plus fragiles de nos locataires lors de la récente période de confinement. Ce sont plus de 1740 seniors parmi nos locataires qui ont

été appelés individuellement par les équipes d'Ophéa pour s'informer de leur situation. Et pour renforcer ce lien avec nos locataires, le lancement de l'extranet locataires est aussi une innovation estampillée 2019. Il leur permet de suivre leur dossier, de saisir des demandes, et prochainement d'accéder à des actualités ciblées. Après 2 années de travail de fond sur notre organisation et notre modernisation, la digitalisation renforce, elle aussi, le lien et le service ; elle contribue à l'affirmation de nos missions de bailleur social. C'est dans cet esprit que nous travaillons chaque jour et notre changement de nom et d'identité matérialisent cette mutation cohérente tournée vers l'avenir !

Les chiffres clés

20 025
logements

50 929
personnes
logées

1 231
logements
attribués
dont **169**
logements
neufs



158
logements neufs livrés

148
logements démolis

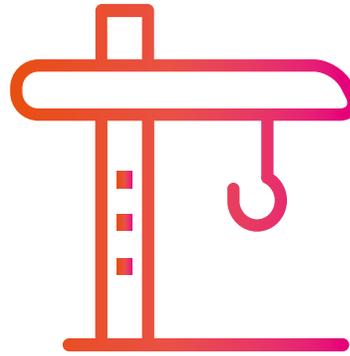
541
logements réhabilités

51
logements en accession
sociale livrés par OPIDIA

1231
logements attribués
dont **169** logements neufs

90
millions
d'euros
investis

5 500
logements concernés
par le NPNRU
Dont **1389** démolitions,
1389 constructions et
2732 réhabilitations



433
millions d'euros
d'investissement
sur 10 ans

453
salariés

70
métiers

122
personnes déployées en proximité

3
agences

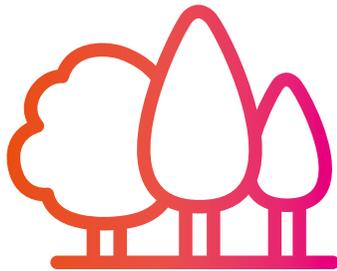
4
antennes

3
points relais de proximité répartis sur
l'Eurométropole de Strasbourg



41 500
appels traités par le centre
de la relation client

63 000
interventions dont 80% réalisées
par les équipes OPHEA



280
marchés signés par voie électronique

190 736
heures d'insertion réalisées

71%
du parc automobile est composé
de véhicules propres

10
millions
d'euros de
résultat net

SOMMAIRE

- 2 INTRODUCTION
- 3 CHIFFRES CLÉS
- 4 FAITS MARQUANTS
- 6 IDENTITÉS ET VALEURS
- 7 RH & RSE
- 8 PATRIMOINE
- 10 LOCATIF
- 11 FINANCES
- 12 CARTE DU PATRIMOINE



J.D.A

Le rapport annuel de Ophéa
 Directeur de la publication : Jean-Bernard DAMBIER
 Responsable d'édition :
 Service communication d'Ophéa
 Conception : Citeasen • Photos : Geneviève ENGEL, Ophéa
 Rédaction : Corinne MAIX • Architectes :
 Alain BRAESCH et Joël BOTTAZZI – HENTSCHEL
 et KUBLER – K&+ Architecture Globale –
 Denis WELNDLING Architecte – MONGIELLO
 & PLISSON – TOA Architectes Associés.

Les faits marquants

JANVIER

• Des locataires en mode TOP CHEF !

Des locataires tirés au sort ont eu le plaisir de cuisiner avec Fabien RAUX, Chef étoilé du 1741, des produits de l'association VRAC.



• Mission Handicap

Les collaborateurs Ophéa ont été initiés à la Langue des Signes Française dans le cadre du projet « Mission Handicap » lancé par la Fédération des Offices Publics de l'Habitat.



FÉVRIER

• Des apprentis reporters chez Ophéa

10 élèves du collège Vauban de Strasbourg ont visité les coulisses d'Ophéa pour découvrir les métiers du logement social.



MARS

• Semaine de l'emploi

Ophéa anime un atelier pour présenter les métiers du logement social.



JUILLET

• Eté Foot

lancement de la 6^{ème} édition de l'été foot. Manifestation emblématique des quartiers avec Dimitri LIENARD pour parrain. Cinq matchs organisés sur les terrains de l'Eurométropole pour le plaisir des petits et des grands.



• Ophéa lance son application extranet locataire

un nouvel espace disponible à tout moment pour plus de services, un accès direct et plus simple à son compte locataire.



AOÛT

• Visite de la future Maison urbaine de santé du Port du Rhin

rénovation d'un espace de 250 m² réalisé en partenariat avec l'Ems pour faciliter l'accès aux soins des habitants du quartier.



SEPTEMBRE

• Inauguration du jardin potager de la Musau

une initiative du Conseil Citoyens Ampère soutenue par CompoStra et Ophéa. Un lieu d'échanges et de lien social pour réinvestir l'espace public.



• Ophéa engagé par nature :

Ophéa a accueilli trois ruches installées sur le toit du PHS pour participer à la sauvegarde de la biodiversité.

• Les Hirondelles se sont envolées :

1^{er} Coup de croqueuse pour les 128 dernières logements du quartier des Hirondelles à Lingolsheim.

• Signature de la convention Banque des territoires au Congrès HLM :

un engagement pour la réhabilitation thermique de 2 949 logements. Une action en faveur de la transition écologique et le confort des locataires.

AVRIL

- **La Cité Rotterdam fait peau neuve :**

réhabilitation des 712 logements du patrimoine historique de la Cité Rotterdam. Un ensemble inscrit à l'inventaire du patrimoine remarquable du XX^{ème} siècle.



- **Ophéa entreprise solidaire**

le personnel d'Ophéa participe chaque année à la course interentreprises de Lingolsheim en soutien à l'association Spécial Olympics qui vient en aide aux personnes en situation de handicap mental.



MAI

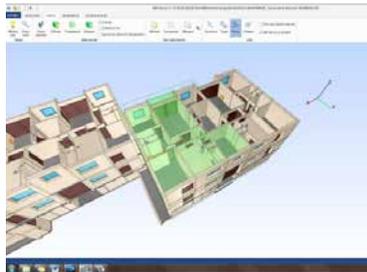
- **« Les petites cantines » quartier gare**

c'est dans un local Ophéa que l'association a ouvert ses portes à Strasbourg. Une manière conviviale de créer du lien social en partageant des repas.



- **Un trophée de l'Innovation pour Ophéa :**

Ophéa a remporté ce trophée pour ses projets innovants comme le BIM, son outil numérique d'état des lieux et pour son futur extranet locataires. Des initiatives au services de nos locataires !



JUIN

- **Esplanade, un chantier d'envergure**

avec 743 logements c'est l'une des plus importantes opérations de réhabilitation d'un seul tenant menées par Ophéa.



- **A la rencontre des locataires :**

les équipes d'Ophéa sont allées rencontrer les locataires des quartiers de la Meinau et du Neuhof. Une occasion d'échanger sur leur quotidien et les travaux engagés dans le quartier.

- **Jardin d'enfant bilingue « LE PLAYGROUP »**

Ophéa diversifie son offre et contribue au développement des services dans les quartiers avec la création de ce jardin d'enfants bilingue français /anglais, pouvant accueillir 60 enfants.

- **Au revoir CUS Habitat bienvenue Ophéa !**

Une rencontre entre partenaires et salariés pour parler stratégie, nouveaux services et dévoiler la nouvelle identité de l'Office.



OCTOBRE

- **Signature de la 1^{ère} convention de coopération « TOUS A L'OUVRAGE »**

entre Ophéa, Bouygues Bâtiment Nord-Est et Relais 2D à l'occasion du lancement officiel de Relais 2D.

- **1^{ère} participation d'Ophéa au « hacking Industry Camp ».**

Recherche d'innovation et de solutions pour le quotidien de nos locataires. Médaille de Bronze pour Ophéa et son projet « Inside Renov – Habite ton projet ».



NOVEMBRE

- **Prix des associations**

Ophéa a décerné le prix des initiatives associatives 2019 à l'association « Contact et promotion » pour ses actions en faveur de la cohésion sociale et du vivre ensemble avec un chèque de 1 000 euros à la clé !



DÉCEMBRE

- **Ophéa une entreprise solidaire**

collecte de jouets chez Ophéa en partenariat avec le secours populaire en faveur des enfants défavorisés.



Identité & Valeurs

Notre ADN — Nous imaginons, construisons, gérons et entretenons des solutions d'habitats pour toutes les étapes de la vie, pour tous.

CHANGER D'IDENTITÉ

2019 EST UNE ANNÉE IMPORTANTE DANS L'HISTOIRE PRESQUE CENTENAIRE DE L'OFFICE, CAR ELLE SIGNE SON CHANGEMENT DE NOM ET D'IDENTITÉ. LE 27 JUIN, À L'OCCASION DE LA RENCONTRE DES PERSONNELS ET DES PARTENAIRES, CUS HABITAT EST DEvenu OPHÉA. CE BAPTÊME A ÉTÉ APPROUVÉ PAR UN VOTE DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL, QUI A TROUVÉ DANS CETTE IDENTITÉ TOUT CE QUI FAIT NOTRE DIFFÉRENCE DANS UN SECTEUR CONCURRENTIEL.



POURQUOI MAINTENANT ?

Après le changement de nom de la CUS en Eurométropole il y a quelques années, le nom CUS Habitat n'avait plus réellement de sens et apparaissait un peu daté.

Ce changement signe aussi la fin d'une transformation en profondeur de l'Office, après le déploiement d'un nouveau projet d'entreprise, la réorganisation des services, la modernisation des outils de travail et la diversification des activités.

Objectif : être encore plus efficaces dans nos missions et répondre aux enjeux de demain.



POURQUOI CE LOGO ?

Nouveau graphisme sobre, simple, contemporain et coloré

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

avec les lettres OPH qui rappellent la mission d'Office Public de l'Habitat

OPHÉA AFFIRME SA MUE, REVENDIQUE SON DYNAMISME, SA MODERNITÉ MAIS AUSSI L'ATTACHEMENT À SON TERRITOIRE.

GARDER NOS VALEURS INTACTES

La nouvelle identité accompagne la **modernisation** et la nouvelle **dynamique** de l'Office, mais c'est un **changement dans la continuité** qui ne remet pas en question nos valeurs :

HUMAIN, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

Parce que la responsabilité donne un cadre comportemental pour doser l'humain et le solidaire dans chacun de nos projets. Parce qu'Ophéa est bien plus qu'une entreprise, qu'une marque ou qu'un projet stratégique. Le rôle d'Ophéa est de **bâtir une ville humaine en la concevant d'abord comme un lieu de vie(s)**. C'est cet ADN qui différencie Ophéa des autres opérateurs du territoire.



DE LA VOCATION SOCIALE VERS LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Ophéa, un acteur important localement et utile socialement :

- en tant qu'**amortisseur social**,
- en proposant un **habitat à toutes les étapes de la vie** à ceux qui en ont besoin,
- en plaçant l'humain au cœur de son activité et de son développement,
- en affirmant son rôle de proximité, sa présence sur le terrain et son lien avec les habitants.

Ophéa assume sa responsabilité sociétale pour :

- accompagner le **développement du territoire** avec une offre d'habitats variés répondant aux besoins,
- maintenir l'**équilibre entre productivité et service apporté** aux locataires,
- être **proactif en matière de RSE** (efficacité énergétique, insertion par l'emploi, préservation de biodiversité...).

Ces valeurs nourrissent la fierté d'appartenance exprimée par les collaborateurs d'Ophéa. Chacun mesure l'importance de notre rôle collectif, assume et revendique **ce qu'est Ophéa aujourd'hui (et depuis toujours)**. Cette nouvelle identité nous révèle comme référence d'avenir dans notre domaine et notre territoire.





RH & RSE

RESSOURCES HUMAINES

LES ÉQUIPES

En 2019, la majorité des actions de formation ont ciblé l'identification et la prévention des risques professionnels. **140 stagiaires ont ainsi été formés à l'utilisation des Equipements Individuels de Protection** et 125 agents chauffagistes, gardiens, responsables de sites et d'agences ont bénéficié d'un apport de connaissances sur les nouvelles normes gaz. L'ensemble du personnel a également été sensibilisé au dispositif de prévention de la corruption.

LES CHIFFRES CLÉS

453

salariés

DONT

41%

sont des femmes

58%

travaillent à l'Office depuis plus de 15 ans

3,1%

de la masse salariale consacrés à la formation (en hausse de 0,5%)

TRANSMETTRE SES SAVOIR-FAIRE

L'engagement d'Ophéa en faveur de l'apprentissage participe de l'attractivité des **70 métiers** différents existants chez OPHEA et au renouvellement des compétences. **14 jeunes alternants et 49 stagiaires** ont été accueillis au sein des équipes en 2019.



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



Formation gestes et postures pour les équipes OPHEA

L'ENGAGEMENT RESPONSABLE



TOUJOURS PLUS DE DIGITALISATION

Les marchés publics sont aujourd'hui totalement dématérialisés : de l'appel à candidature à la signature du contrat. En 2019, **280 marchés ont été signés par voie électronique** et ont bénéficié de cette évolution et simplification des démarches.

La responsabilité sociétale d'Ophéa s'affiche aussi dans sa motivation à innover. La forte mobilisation des salariés pour les initiatives innovantes traduit une vraie dynamique collective.

En 2019, Ophéa a participé pour la première fois à un « **Hacking Industry Camp** » organisé par Alsace Digitale et le groupe Electricité de Strasbourg. Durant ce challenge d'innovation digitale de 54 heures, des équipes d'étudiants et de chercheurs tentent d'apporter des solutions numériques aux défis proposés par des entreprises, telles qu'Ophéa.

L'application ludique « **Inside Renov - Habite ton projet** », qui a pour but de favoriser les relations entre locataires et bailleur lors des travaux de rénovation de leur logement, a été récompensée du 3e prix. L'application, en cours de développement, sera testée en 2020 dans le cadre d'une opération de réhabilitation de 263 logements Quai des Belges à Strasbourg.



Trois ruches ont été installées en toiture terrasse du siège d'Ophéa pour le maintien de la biodiversité dans notre environnement proche.

PREMIER ACTEUR LOCAL DE L'INSERTION

Depuis plus de 10 ans, Ophéa travaille avec « Relais Chantiers » pour l'insertion de clauses sociales dans ses marchés. En 2019, **733 personnes ont bénéficié du dispositif d'insertion**, majoritairement des jeunes, des personnes de plus de 50 ans et des bénéficiaires du RSA, ont ainsi développé leur expérience professionnelle et augmenté leur employabilité. Au total, **190 736 heures d'insertion** ont été réalisées, soit l'équivalent de 126 emplois à temps plein pendant une année.

RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS ACTIVITÉS

Grâce à la digitalisation et au déploiement d'outils de travail nomades, les impressions papier et l'achat de fournitures de bureau ont diminué d'environ **40 %** en 2019.

Le tri sélectif volontaire de piles, de cartons, de plastiques, a encore également progressé, notamment à l'Atelier, grâce à 30 collecteurs, fabriqués par un atelier d'insertion alsacien à partir de palettes recyclées. Ce sont par exemple quelque **138 kg de piles usagées** qui ont ainsi pu être collectées.



Le parc de **126 véhicules** est aujourd'hui constitué à **71% de véhicules propres**. **70 Velhop et 3 vélos électriques** sont également répartis dans les sites et mutualisés pour les équipes.

UN RYTHME SOUTENU AVANT LE NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN

POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG ET RENOUVELER SON PARC DE LOGEMENTS, OPHÉA MÈNE UNE POLITIQUE PATRIMONIALE AMBITIEUSE. ELLE EST AUSSI UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DU NOUVEAU PLAN NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU).

SES OBJECTIFS SONT DE MAINTENIR LE RYTHME DE CONSTRUCTIONS NEUVES, DE POURSUIVRE LA RÉNOVATION DU PARC ANCIEN EN AMÉLIORANT SA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE, MAIS AUSSI D'ADAPTER LES LOGEMENTS AU VIEILLISSEMENT DES LOCATAIRES TOUT EN VEILLANT À MAÎTRISER LE NIVEAU DES LOYERS ET DES CHARGES LOCATIVES.



UNE ACTIVITÉ DE CONSTRUCTION SOUTENUE

La production de l'offre nouvelle reste soutenue depuis 2011. Durant l'année 2019, **19 chantiers** ont été menés de front pour un total de **616 logements**. Au cours de l'année, **158 logements neufs ont été livrés**, dont 65 en maîtrise d'ouvrage directe. Cette proportion marque un accroissement de l'activité de maîtrise d'œuvre, aussi bien en neuf qu'en réhabilitation.

Les nouveaux projets se situent au sein d'opérations d'aménagement de l'Eurométropole de Strasbourg, comme dans le quartier Danube à Strasbourg, mais également sur des emprises foncières indépendantes comme l'opération de construction de 67 logements dans le secteur Rotterdam à Strasbourg-Esplanade. Ophéa a aussi lancé un appel à projet à promoteurs et maîtres d'œuvre sur une de ses parcelles rues Becquerel/Langevin à Strasbourg-Cronenbourg pour un projet mixte de 88 logements en accession privée et 22 logements locatifs sociaux. Une agence Ophéa sera aménagée en pied d'immeuble.

DE GRANDS CHANTIERS DE RÉHABILITATION

Les programmes de réhabilitations d'Ophéa sont en augmentation. En 2019, **541 logements ont été livrés** dont les 205 derniers appartements de la cité Rotterdam qui comptait au total 712 logements à rénover. Ophéa a engagé ou poursuivi plus de **10 chantiers de réhabilitation** au cours de l'année 2019 pour un total de **1 527 logements**. Ces opérations marquent le début des grands chantiers de réhabilitation de cités construites dans les années 1920 à 1960, comme à l'Esplanade (743 logements), mais également dans les Cités Reuss (338 logements), Blum (230 logements) et Siegfried (382 logements). Avec un budget de 50 000 à 70 000 euros par logement, les rénovations visent une amélioration importante du confort thermique et d'usage des logements, mais aussi la réduction des frais de maintenance. Construits entre 1962 et 1964, 12 grands immeubles des rues de Nicosie, d'Ankara, de Palerme, d'Istanbul, de Milan et du Jura sont concernés par d'importants travaux (budget prévisionnel de 40 M€) jusqu'en 2021 pour passer d'une performance énergétique D à B.

Avec 743 logements, c'est la plus grande opération de réhabilitation menée par Ophéa. Dans le même temps, 1 060 logements ont été résidentialisés, dont la moitié pour la seule Cité Rotterdam, qui retrouve une seconde jeunesse.



DÉVELOPPER LES SERVICES DE PROXIMITÉ

Ophéa diversifie son offre et participe au maintien des services et du lien social dans ses quartiers. Après l'ouverture de maisons de santé, de locaux associatifs, de commerces, elle a porté en 2019 le projet d'installation du jardin d'enfants bilingue Playgroup 11 rue Schulmeister à la Meinau et d'un local de la Croix Rouge au 21 rue Lavoisier à Cronenbourg.



140 enfants de 30 mois à 6 ans sont accueillis sur le temps scolaire et périscolaire par une équipe anglophone et francophone.



Cité Rotterdam, une réhabilitation de 712 logements classés patrimoine remarquable du XX^{ème} siècle.



Ophéa compte dans ses équipes des personnes qui ont l'expérience de la précédente rénovation urbaine. Cet héritage est essentiel car il va nous permettre de faire mieux. En matière de relogement par exemple, Ophéa a acquis une réelle expertise, qui va bénéficier aux locataires concernés.

LES CHIFFRES CLÉS DU NPNRU

L'année 2019 a été consacrée à la mise au point de la convention, aux premières enquêtes sociales relatives aux opérations de relogement et aux réunions de concertation avec les habitants.

+ 5 500
logements sont concernés par le Programme

1389
démolitions

1389
reconstructions
1 logement détruit = 1 reconstruit

2732
réhabilitations
et autant de résidentialisations

433
millions euros investis

LES PREMIÈRES DÉMOLITIONS DE LA RECONSTRUCTION URBAINE

En 2019, 148 logements ont été démolis et marquent ainsi la fin de la Cité des Hirondelles à Lingolsheim et le lancement du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain. Les 148 logements seront reconstruits par Ophéa en dehors du quartier, tandis qu'à Lingolsheim un nouveau quartier présentant une mixité d'habitats va sortir de terre avec plus de 150 logements collectifs et 40 maisons individuelles. 26 d'entre-elles destinées à l'accession sociale, sont réalisées par Opidia, la SCI d'accession sociale créée par Habitation moderne, Ophéa et Pierres et territoires de France Alsace.

COUP D'ENVOI DU NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU)

Avec le NPNRU, l'Eurométropole de Strasbourg entre dans la seconde phase de rénovation de ses quartiers prioritaires. 54 000 Strasbourgeois, 11 % de la population, vont ainsi voir leur cadre de vie changer durant ces dix prochaines années. Pour Ophéa, 5 quartiers sont concernés par cet ambitieux programme signé entre l'Eurométropole, l'Etat et l'Agence nationale pour la renouvellement Urbain (ANRU). Ophéa y consacrera 433 M€ d'investissements soit près de 40 % de son budget global.



Les «Aquarelles» un programme de 23 villas à Fegersheim - appartements en accession sociale.



PLUS DE RÉACTIVITÉ POUR LA MAINTENANCE

41 500 appels de locataires ont été traités par le Centre de la Relation Clients en 2019 pour des demandes techniques. Ils ont donné lieu à plus de 63 000 interventions, réparations ou dépannages réalisés à 80 % par les équipes techniques d'Ophéa. Durant la même période, 976 logements ont été remis en état avant relocation par une entreprise prestataire, qui coordonne différents corps de métiers et dont les travaux sont mieux contrôlés depuis la révision des marchés. Le service aux locataires tire bénéfice de cette réorganisation.

La nouvelle organisation de la maintenance profite à la réactivité et à la baisse des coûts de maintenance.

PROPOSER UN PARCOURS RÉSIDENTIEL

La SCI Opidia poursuit le développement de son offre de logements en accession sociale et sécurisée sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. En 2019, elle a atteint son objectif annuel, avec la livraison de 51 logements neufs : les dernières tranches du Jouvence à la Meinau et les 23 villas-appartements Les Aquarelles à Fegersheim et a permis d'enregistrer un gain de près de 200 000 euros pour Ophéa. Les programmes 2020 se situent en centre ville près de la place de l'Etoile, au Neuhof, à Mundolsheim...





SE MOBILISER POUR LE LOGEMENT SOCIAL

AVEC SES SERVICES DE PROXIMITÉ PLUS RÉACTIFS, SON NOUVEL EXTRANET LOCATAIRES ET SES ACTIONS EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE VIE ET DU VIVRE ENSEMBLE, OPHÉA AFFIRME SON RÔLE DE LEADER DE L'HABITAT SOCIAL DANS LE DÉPARTEMENT.

UNE DEMANDE ÉLEVÉE

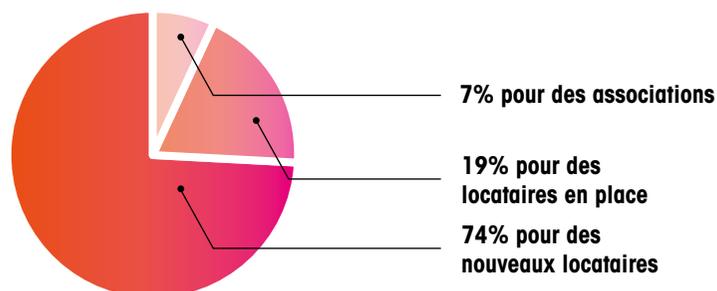
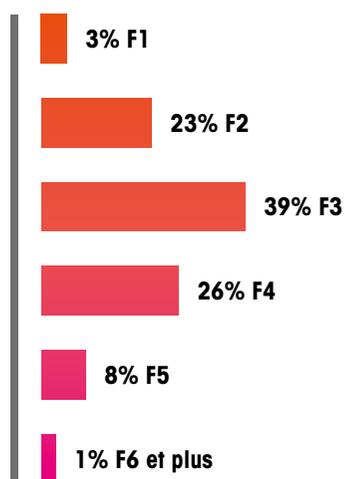
- La demande de logements sociaux reste à un niveau élevé dans le département du Bas-Rhin, qui a enregistré plus de **27 000 demandes en 2019**.
- **84% des demandes concernent l'Eurométropole de Strasbourg** et 45 % sont des demandes nouvelles, y compris pour déménager dans le parc social.
- Le Pôle de l'Habitat a quant à lui enregistré **2 676 demandes de logements**, dont 921 concernent des mutations.

PLUS DE 1200 SIGNATURES DE BAIL

- 54 commissions d'attribution de logement ont été organisées sur l'année pour attribuer 1231 logements.
- 169 logements neufs et 24 logements restructurés ont été attribués en 2019.

ZOOM SUR LES ATTRIBUTIONS

- **54%** des logements attribués sont situés dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).
- **64 attributions** font suite à une démolition ou réhabilitation d'un bâtiment qu'il fallait libérer pour travaux.



QUI SONT NOS LOCATAIRES ?



50 929
personnes logées



58 %

de ménages avec enfants - dont 24,3% de familles monoparentales et 42% de ménages sans enfant dont 30,4% de personnes seules

58,6 %

ont des ressources inférieures à 60 % du plafond de ressources HLM (contre 67,6 en 2018)

44 %

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

54 ans

L'âge moyen du chef de famille

DES ACTIONS EN PARTENARIAT POUR DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE SERVICE

- En 2019, en partenariat avec l'association JEEP, des entrées et cages d'escalier (rue de Rothau, 2 rue Grunewald et au Neuhof) ont été remises en peinture par des jeunes en insertion ou par les gardiens d'Ophéa.
- Des actions de sensibilisation aux gestes de tri des déchets et de gestion des encombrants sont régulièrement organisées, en lien avec l'Eurométropole de Strasbourg, ou directement par les équipes d'Ophéa.
- A la Musau, un jardin potager partagé, en partenariat avec Compostra, a été inauguré au cœur du quartier.

D'AUTRES INITIATIVES PARTICIPENT AU BIEN VIVRE ENSEMBLE

Plusieurs actions culturelles et artistiques ont été conduites en partenariat avec l'espace Django Reinhardt, notamment deux concerts de rue ou des séances de cinéma en plein air, organisées avec les partenaires du quartier. Ophéa a également soutenu deux projets artistiques. Le premier, au 8 rue Ingold racontait la vie et l'évolution du bâtiment grâce à la projection sur la façade d'un livre ouvert des récits d'habitants de l'immeuble. Le second racontait en musique le changement de visage du quartier dans l'espace Reuss en cours de réhabilitation. En été, l'opération Arachnima, organisée avec le Centre Socio-Culturel du Neuhof, a permis aux plus jeunes de participer à de multiples activités de plein air et sportives sur les espaces extérieurs d'Ophéa.

TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ

122 personnes (27% des effectifs) travaillent sur le terrain en proximité avec les locataires. Ils exercent des métiers d'accueil et d'accompagnement des locataires, mais aussi de surveillance, d'entretien et de maintenance du patrimoine.



L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

Le nombre de dossiers en impayé est en légère augmentation, mais l'impayé total a diminué de 5,91%. Les équipes dédiées à la prévention des expulsions se sont mobilisées, en partenariat avec les services sociaux, pour solliciter tous les dispositifs d'aide : maintien de l'APL (3 000 locataires), Fonds de Solidarité Logement (1 175 dossiers)...
Signe de la paupérisation d'un certain nombre de locataires, le nombre de familles ayant bénéficié d'un effacement des dettes en 2019 est en augmentation de 11,16 % par rapport à 2018.

Finances

UN EXERCICE EN PHASE AVEC NOS OBJECTIFS

L'EXERCICE 2019 A ÉTÉ IMPACTÉ PAR LES MESURES DE LA LOI DE FINANCES 2018 ET LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (RLS). 5 M€ DE BAISSSE DES RECETTES ONT ÉTÉ COMPENSÉS PAR DES EFFORTS CONSÉQUENTS POUR RÉDUIRE LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT.

UN RÉSULTAT ET UNE CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT EN HAUSSE

Le résultat comptable 2019 progresse de 1,7 M€ pour atteindre 10 M€, soit 12 % des loyers.

Cette hausse masque une capacité réduite à dégager des ressources nouvelles liées à l'exploitation, celle-ci luttant structurellement pour absorber l'impact de la RLS et stabiliser l'excédent d'exploitation. La recherche continue d'axes d'optimisation va se poursuivre pour nous permettre de continuer à investir et à entretenir le parc de logements.

L'autofinancement net* progresse légèrement en 2019 par rapport à 2018 et représente 17 % des loyers.

*excédent brut d'exploitation moins les flux financiers, exceptionnels et les remboursements d'emprunts

UN NOUVEAU PARTENARIAT AVEC LA BANQUE DES TERRITOIRES

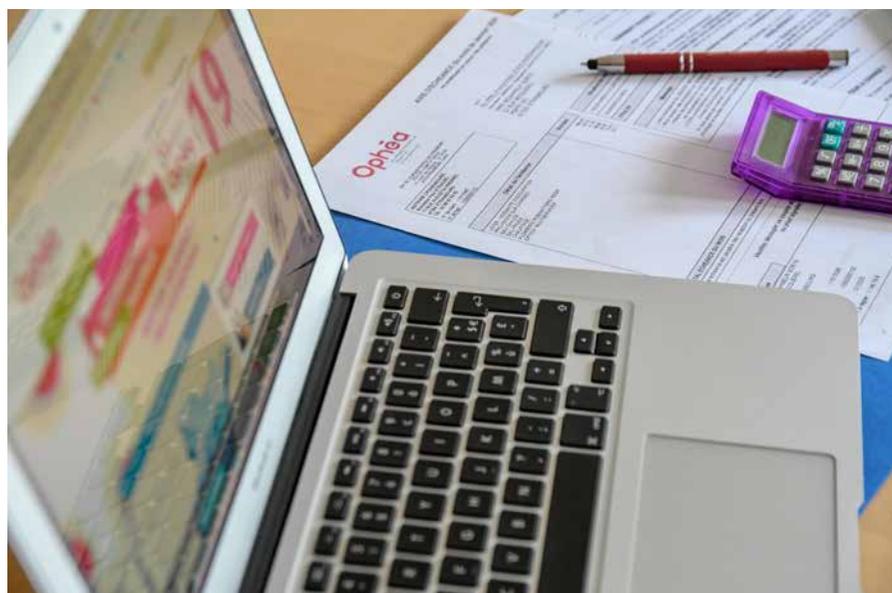
A l'occasion du Congrès HLM 2019, la Banque des Territoires et Ophéa ont renouvelé leur partenariat pour le développement du parc social. Cette nouvelle convention de financement et réaménagement de dette pour la période 2019-2021, permet d'économiser en moyenne 1 M€ d'annuités de remboursement par an.

La Banque des Territoires financera le développement du parc social d'Ophéa à hauteur de 48 M€ pour la production de 879 logements neufs. Elle accompagnera également la réhabilitation de 2949 logements à hauteur de 52 M€ sur 2 ans.

Ce programme d'investissements intègre une ambition élevée de performance énergétique, ainsi que les premières opérations du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain.

PRESERVER LES EQUILIBRES POUR FINANCER L'AVENIR

Déterminante pour les finances d'Ophéa, la feuille de route à 10 ans a été formalisée en 2019 et s'appuie sur des simulations financières. Le bilan financier de 2019 conforte la faisabilité de ce programme qui prévoit l'engagement de 850 M€ sur les dix prochaines années dans le cadre du NPNRU et du Plan Stratégique Patrimonial. Néanmoins, les équilibres sont fragiles, et dès 2020, l'impact de la RLS complète pourrait affaiblir notre autofinancement.



LES CHIFFRES À RETENIR EN 2019

90 M€

d'investissement locatifs.

Un niveau élevé dont un tiers concerne 3 rénovations importantes (à l'Esplanade, Cités Reuss au Neuhof et Blum Strasbourg Centre)

10 M€

de résultat comptable

87 M€

de recettes de loyers.

La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) baisse les recettes de 5 M€ en 2019 contre 4,5 M€ en 2018.

80 M€

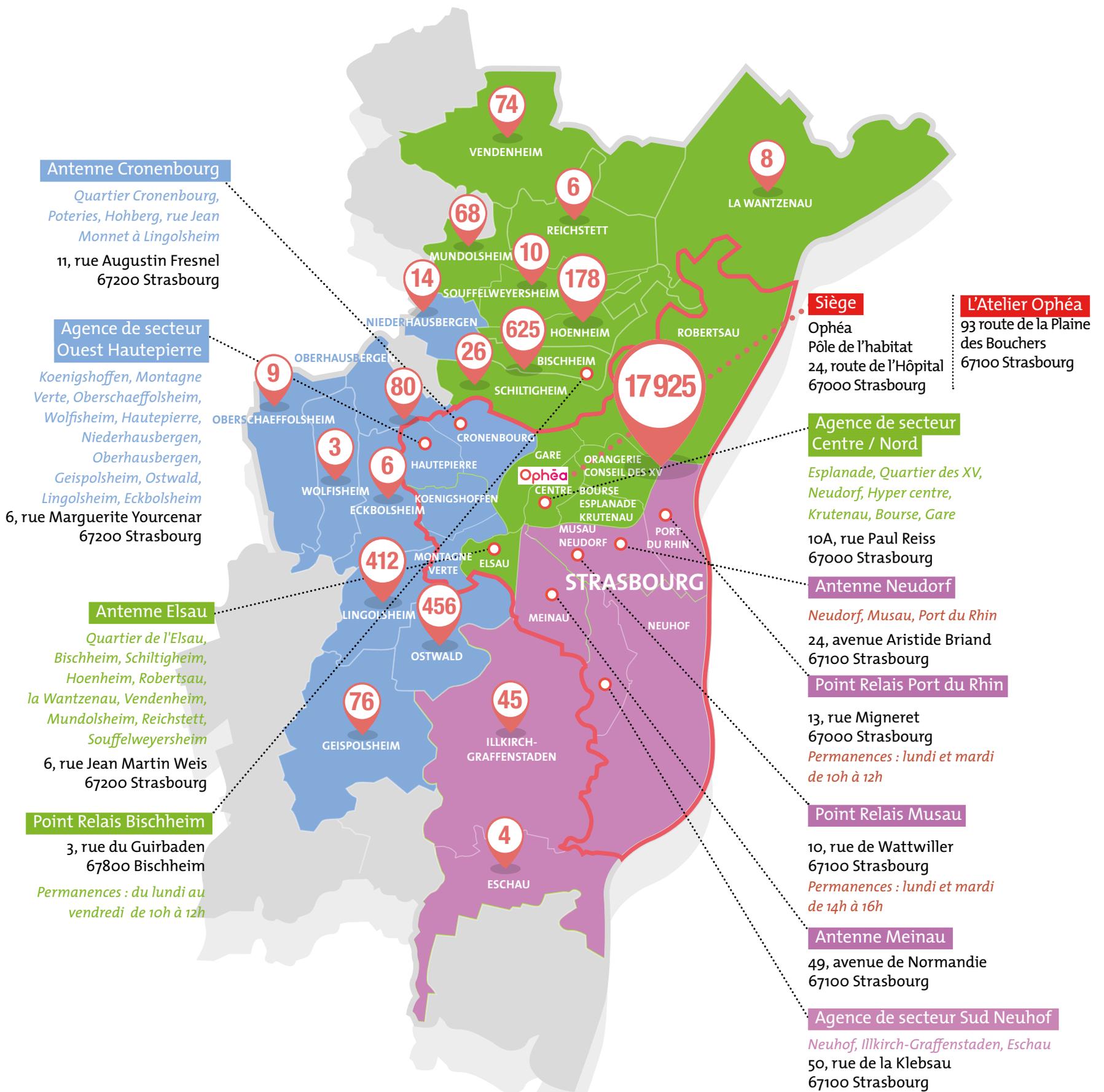
de potentiel financier à terminaison.

Ces ressources disponibles et mobilisables pour les futurs investissements restent au-dessus des moyennes nationales constatées, mais seront consommées pour mener à terme les investissements cumulés du NPNRU, du Plan Stratégique de Patrimoine et poursuivre le développement de l'offre de nouveaux logements sur la marché.

	2018 EN €	2019 EN €	ECARTS 2019 / 2018	
			EN €	EN %
Loyers	84 728 431	86 646 611	1 918 179	2,3%
Divers recettes	6 155 151	5 880 349	-274 802	-4,5%
Recette	90 883 583	92 526 960	1 643 377	1,8%
Amortissements locatifs et charges financières	-34 642 308	-35 959 372	-1 317 064	3,8%
Perte sur charges locatives	-650 396	-1 367 906	-717 510	110,3%
Marge brute totale	55 590 879	55 199 681	-391 197	-0,7%
Subventions gros entretien	0	154 868	154 868	
Entretien du patrimoine	-11 817 951	-12 701 264	-883 312	7,5%
Consommations et taxes	-16 209 231	-15 937 421	271 810	-1,7%
Charges de personnel	-19 732 309	-18 629 565	1 102 743	-5,6%
Excédent brut d'exploitation	7 831 388	8 086 300	-254 912	3,3%
	(9% loyers)	(9% loyers)		
Autres charges et produits d'exploitation	-1 460 084	-483 649	976 435	-66,88%
Résultat financier	780 806	516 231	-264 575	-33,88%
Résultat exceptionnel	1 302 140	2 007 203	705 063	54,15%
Résultat comptable	8 454 250	10 126 084	1 671 834	19,78%
	(10% loyers)	(12% loyers)		

Notre patrimoine

ET LES POINTS D'ACCUEIL OPHÉA



Un patrimoine de 20 025* logements

Le patrimoine d'Ophéa est constitué principalement de bâtiments construits avant les années 1980. 98 % du parc immobilier est constitué de logements collectifs, répartis dans 19 des 33 communes de l'Eurométropole de

Strasbourg, dont 90 % sur la seule ville de Strasbourg et 65 % dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).

*Au 31/12/2019