

Instantanés 2020

HUMAIN,
SOLIDAIRE
ET RESPONSABLE



RAPPORT ANNUEL

Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG

Sommaire

■ L'HUMAIN AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ 4

■ LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DE LA RELATION 10

■ LA RESPONSABILITÉ AU CŒUR DE NOS RÉALISATIONS 16

■ FAITS MARQUANTS ET CHIFFRES CLÉS 22



Conception : Citeasen

Photos Ophéa : G. ENGEL

Photos et illustrations : AdobeStock, iStock, Shutterstock

Rédaction Ophéa : C. Maix

Architectes : La Como - Architectes et PaRtenaires/ILLIOS/APEM - K&+ - Mongiello & Plisson - Rey & Lucquet - LAN Architecture et TOA Architectes Associés - NAOS Architecture - Hentschel & Kubler - Schweitzer & Associés - Studio LM - Oslo Architectes - Alain BRAESCH

Artiste fresque : Noise AKA n°15

REGARDS CROISÉS

Quels regards portez-vous sur l'année 2020 pour Ophéa ?

Jean-Bernard Dambier : « La situation inédite a demandé à toutes et tous de s'adapter, de réviser ses priorités, d'être agiles, pour assurer la continuité de service à nos locataires et poursuivre nos projets. Tout le monde a pris part aux changements qui s'imposaient pour travailler en sécurité. Les équipes ont été très impliquées, que ce soit en restant présentes sur le terrain, en télétravail et en adoptant de nouvelles méthodes de travail pour garder le contact et la cohésion. Cette situation a révélé de véritables capacités d'adaptation, d'innovation et de remise en question. »

Salah Koussa : « En démarrant mon mandat de président d'Ophéa en septembre 2020, j'ai pu mesurer la solidité et la réactivité de l'office dans ses missions. Ses équipes ont une conscience très forte du rôle majeur du logement social, d'autant plus dans une situation économique qui fragilise de nombreux locataires. Même dans l'urgence, Ophéa a réussi à préserver son ADN. C'est important, car nous avons une réelle utilité sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg et nous pouvons en être fiers. »

Quel est, pour vous, le rôle d'un bailleur social dans ce contexte social et économique ?

Jean-Bernard Dambier : « Nous avons tout fait pour maintenir la bonne marche de l'entreprise de façon humaine, solidaire et responsable. Notre rôle de bailleur est renforcé dans ce contexte et le sera d'autant plus que les inégalités vont s'accroître et toucher les plus fragiles. Nous avons d'ores et déjà mis en place un accompagnement humain et social des familles les plus précaires, mais nous avons aussi renforcé le travail de recouvrement pour ne pas mettre en difficulté les finances de l'office et notre capacité à faire pour les années à venir. »

Salah Koussa : « La crise a ralenti les chantiers et de ce fait les dépenses, ce qui participe du maintien de la situation financière. C'est essentiel de maintenir le cap des projets de construction et de rénovation, car Ophéa joue un rôle clé sur le territoire, par le montant de ses investissements qui bénéficient à l'économie, à l'emploi local et à l'insertion. C'est une autre illustration de son rôle d'amortisseur social. »

Dans un contexte de regroupement des bailleurs sociaux, quels sont aujourd'hui les atouts d'Ophéa ?

Salah Koussa : « Pour répondre aux orientations de la loi ELAN*, Ophéa a initié en 2020 un regroupement entre trois bailleurs. Nous nous sommes réunis au sein d'une société de coordination, baptisée Emha, qui compte outre Ophéa, Habitation moderne et le Foyer moderne de Schiltigheim. Son ambition est de répondre aux évolutions du secteur de l'habitat social, en préservant l'autonomie de chacun, mais en mettant en commun nos savoir-faire pour produire des logements diversifiés adaptés aux besoins des habitants de l'Eurométropole de Strasbourg. »

*Loi ELAN du 24 novembre 2018 portant Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.

Jean-Bernard Dambier : « Ophéa a de nombreux atouts. Sur le plan de patrimoine d'abord, notre plan stratégique 2019/2029 fixe la feuille de route avec plus de 1 300 démolitions, 2 500 logements neufs et 7 000 logements à réhabiliter. Notre régie technique intégrée nous confère plus de réactivité pour agir sur le patrimoine habité. Sur le plan financier, les ratios et les indicateurs révèlent une situation qui permet de réaliser nos investissements et d'anticiper l'avenir. Enfin, sur le plan humain, la crise a mis en évidence l'agilité de nos équipes pour manager même à distance, s'adapter à de nouvelles façons de travailler et innover pour garder le contact. »

Quels sont les projets d'Ophéa pour l'année à venir ?

Salah Koussa : « Le lancement du Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) est un défi de taille, puisque la part qui revient à Ophéa représente 64 % du programme total, tous bailleurs confondus. C'est un véritable changement pour les habitants des 5 quartiers concernés. Ophéa va pouvoir s'appuyer sur son expérience du premier PRU pour agir au mieux et rendre la ville plus humaine. »

Jean-Bernard Dambier : « En effet, l'habitat social est un des piliers de la cohésion sociale, par notre présence dans les quartiers, la proximité avec leurs habitants et la gestion de toutes les questions de vie quotidienne, tels les déchets, les encombrants, le vivre ensemble... Nous travaillons avec différents acteurs locaux pour mieux traiter ces sujets qui comptent pour la qualité de vie des habitants. Autre sujet d'avenir, la poursuite de la digitalisation de l'entreprise, qui nous permet d'optimiser nos interventions, tout en améliorant le contact et la qualité de services pour nos locataires. Nous nous sommes fixés comme objectif de travailler selon trois axes : social, écologique et humain. »

Peut-on y lire des engagements à travers ces objectifs ?

Salah Koussa : « Oui, ils sont dans l'ADN d'Ophéa : solidaire, responsable et humain. Ce bilan de l'année 2020 montre de nombreux exemples de cette solidarité. Sur le plan écologique, Ophéa est aussi un acteur engagé de la transition énergétique et du Plan Climat 2030 de l'Eurométropole de Strasbourg. En rénovant son patrimoine, Ophéa poursuit la diminution de l'impact écologique de l'habitat sur l'environnement. »

Jean-Bernard Dambier : « Au quotidien aussi, nous nous devons d'être responsables de l'impact de nos activités et nous prenons de nombreuses initiatives dans ce sens en matière de construction, d'énergie, de mobilité, de réduction des déchets. En 2021, nous construirons nos premiers logements à énergie positive ! Sur le plan humain, nous mettons nos locataires au centre de nos préoccupations : pour améliorer la relation avant, pendant et après la signature du bail, pour mieux prendre en compte leurs demandes lors de phases de concertation et de discussion, mais aussi pour mieux les accueillir, répondre à leurs besoins et les accompagner dans leurs parcours résidentiels. Dans le contexte actuel, perturbé par la crise sanitaire mais aussi sociale, ces trois valeurs prennent tout leur sens. »

L'humain au cœur de l'activité



Quand on gère un parc de 20 000 logements et loge quelque 50 000 locataires, l'activité doit se poursuivre, malgré une crise sanitaire inédite. Dès mars 2020, les équipes d'Ophéa se sont mobilisées, malgré les confinements, pour assurer la continuité de l'accueil et du service aux locataires. À tous les échelons de l'entreprise - au siège, à l'atelier, en proximité sur le terrain - une organisation adaptée a permis de garder le lien avec les locataires et entre collègues. Plus que jamais, l'humain a démontré sa force de mobilisation et d'adaptation au bénéfice de tous.



En première ligne

Masques en stock

Dès les premiers jours du confinement de mars, les agents Ophéa de terrain ont été dotés d'équipements de protection avec masques, visières et gel hydro alcoolique. Gabrielle Slos, Préventrice des risques professionnels, a supervisé la formation de ses collègues au bon usage du masque et au respect des gestes barrières.



Pas de pause pour évacuer les déchets

Ophéa s'est organisée pour assurer la continuité de sortie des poubelles. L'équipe des jardiniers, puis l'équipe de nettoyage, renforcée par les collègues de la régie technique, ont permis d'assurer la salubrité des espaces communs.



Interview

Véronique Garcia, Chargée de GEPP et mission Ressources humaines

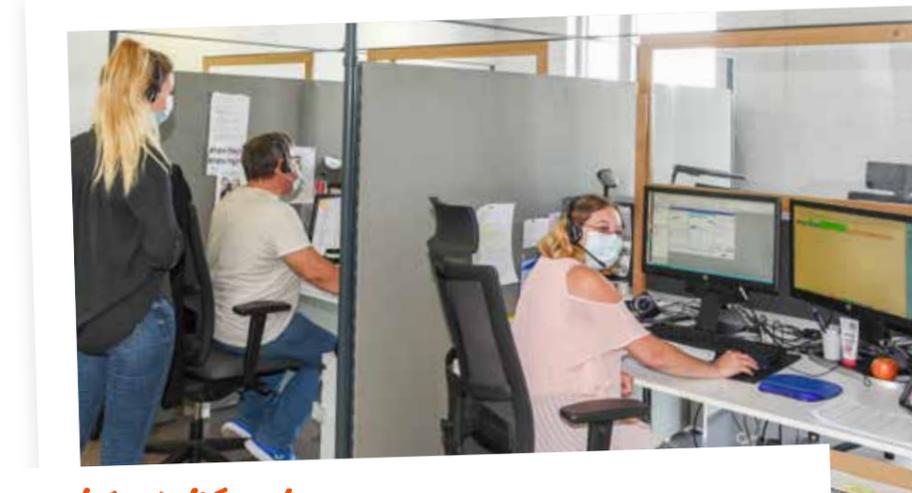
Depuis mars 2020, seules les activités administratives ne pouvant être totalement délocalisées, ont continué dans les bureaux d'Ophéa. Pour tous les autres agents, l'organisation du télétravail a vite été une priorité. Une organisation inédite a été mise en place et de nouveaux outils de travail à distance ont été déployés pour créer des groupes de travail, échanger des fichiers, tenir des réunions. Nous avons également conçu, en copilotage avec Mathieu Jordan et un groupe de collègues, un guide du télétravail pour accompagner les salariés dans le travail à domicile dans de bonnes conditions...

6

7

Solidarité à toute épreuve

Le 7 avril 2020, un incendie s'est déclaré dans un garage du quartier du Guirbaden à Bischheim. Les agents Ophéa ont agi très rapidement pour remettre en état les lieux et apporter leur assistance et leur soutien aux habitants, privés d'eau et d'électricité. Une chaîne de solidarité, orchestrée par Jean-Marie Mutesa, le responsable du site, s'est vite organisée pour apporter de l'eau aux locataires. Touchée par son engagement, une locataire lui a d'ailleurs offert une plante en remerciement.



Ophéa à l'écoute

Les téléconseillers du Centre de la relation client sont restés disponibles sans interruption au téléphone pour répondre aux urgences et rassurer les locataires sur le traitement de leurs paiements. De nombreux locataires les ont remerciés d'être présents durant cette période inédite.

Une activité ininterrompue

L'accueil en agences et au siège

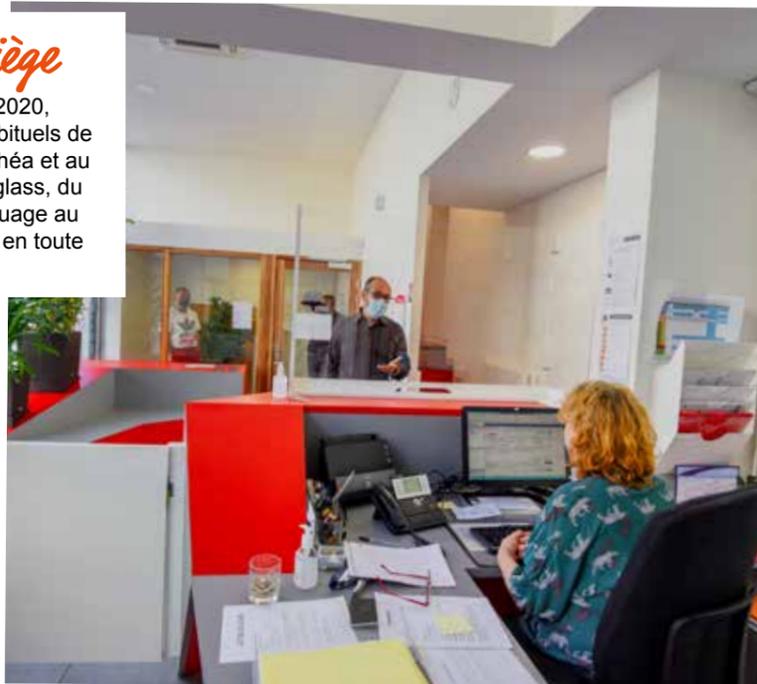
Dès la sortie du premier confinement, le 13 mai 2020, l'accueil des locataires a repris dans les lieux habituels de proximité : dans les antennes et les agences Ophéa et au Pôle de l'habitat social. Des protections en plexiglass, du gel désinfectant, un filtrage à l'entrée et un marquage au sol ont permis d'assurer la continuité du service, en toute sécurité pour le personnel et les locataires.



Interview

Mehdi Larguech, Chef du service des Marchés publics

Ophéa a coordonné la première commission d'appel d'offres commune à 29 bailleurs du Grand Est. L'analyse des offres a été organisée en distanciel avec plus de 50 interlocuteurs. Sans aucun déplacement et avec une grande efficacité, cette séance a permis à chacun de s'exprimer pour retenir le meilleur prestataire pour la réalisation d'une enquête locataires. Tout au long de l'année, les outils de communication et de visioconférence ont aussi permis au personnel Ophéa de rester connecté à leur service et à la vie de l'entreprise. Nous avons fait connaissance du nouveau président d'Ophéa de cette façon, la direction a organisé plusieurs séquences pour faire un point sur la continuité du service rendu par Ophéa, les projets en cours et le contexte vécu par les locataires. C'était très utile pour sortir de sa « routine » métier, pour garder des perspectives et partager la dynamique du collectif.



Pas de trêve pour l'attribution des logements

Pour les primo-demandeurs d'un logement social, les familles qui s'agrandissent, les seniors à la recherche d'un logement plus adapté, les locataires suivis par une association, Ophéa a continué à organiser les Commissions d'attribution des logements en distanciel à partir du 23 avril 2020. **5 461** demandes ont été examinées et **1 245** logements attribués au cours de l'année. Les chargés de clientèle ont pu poursuivre les visites, les signatures de baux et les remises des clés pour ne pas retarder les emménagements des locataires.

SOS urgences et dépaupages

Toutes les interventions techniques urgentes sur nos bâtiments ou chez nos locataires, et les interventions relatives à la sécurité ou à la salubrité ont été assurées durant l'année 2020. Les équipes chargées de la remise en état des logements ont également poursuivi leurs chantiers pour ne pas interrompre la remise sur le marché de logements vacants.

Poursuite de vos chantiers

Passée la période d'arrêt de tous les marchés de travaux, sur la période de mars-avril 2020, tous les chantiers ont repris dans le respect des règles sanitaires. Démolitions, constructions, réhabilitations se sont poursuivies, en extérieur et dans les logements, tout au long de l'année 2020. Une continuité essentielle pour maintenir le développement du patrimoine d'Ophéa et les premiers travaux liés au Nouveau Programme national de renouvellement urbain (NPNRU).



Allo, c'est Ophéa ! Tout va bien ?

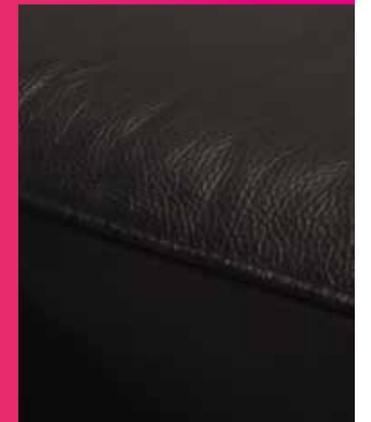
Durant le premier confinement, **1 740** seniors ont été appelés par des volontaires d'Ophéa pour s'assurer que tout allait bien dans leur logement. Un signe de solidarité qui a été très apprécié par ces locataires de plus de 70 ans, parfois fragilisés par cette situation d'isolement, pour garder un lien social et un soutien moral.



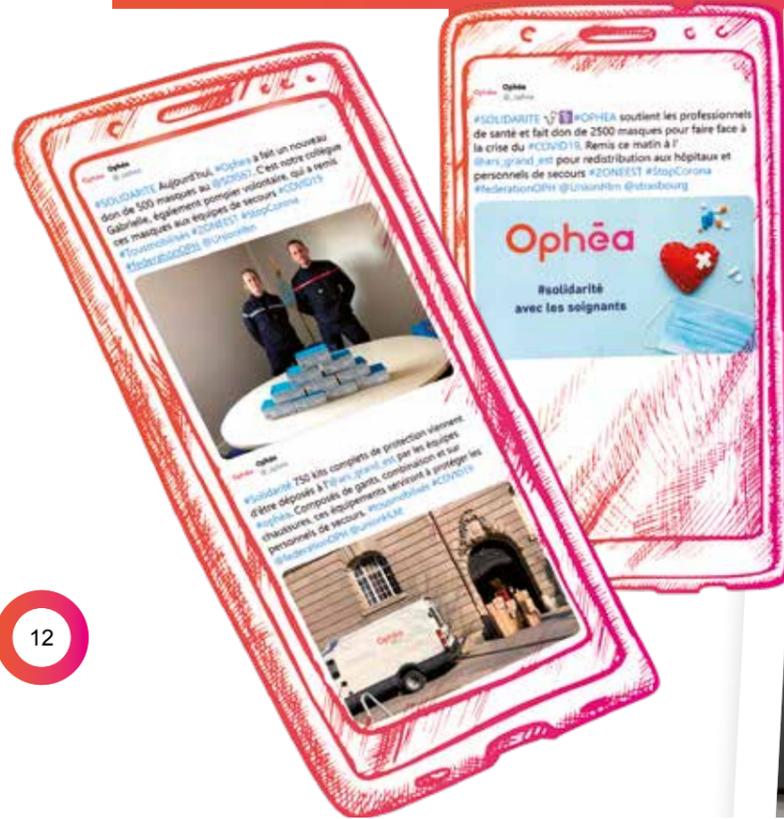
La solidarité au cœur de la relation



La solidarité est une valeur ancrée dans l'ADN d'Ophéa. Proposer des logements accessibles à tous, c'est veiller à la maîtrise des loyers et des charges, mais aussi proposer des appartements adaptés aux besoins de chacun : familles, personnes seules, seniors, personnes en situation de handicap. Pour Ophéa, la solidarité se vit au quotidien et se décline de multiples façons, avec des services, de la proximité et des lieux pour vivre ensemble. Nos locataires partagent cette valeur et ont su montrer, au cours de cette année inédite, combien elle nous lie, au-delà du logement.



Penser aux autres



Protéger les plus exposés

Les personnels de secours et d'urgence et les professionnels de santé ont immédiatement et fortement été sollicités dès le mois de mars pour faire face à la montée en puissance du virus de la covid. Pour combler la pénurie de masques et d'équipements de protection et protéger ceux qui œuvraient tous les jours pour la santé de tous, Ophéa a puisé dans ses stocks de matériel et fait don de plusieurs milliers de masques, de gants et de combinaisons à ceux qui étaient en première ligne.

Dépannages assurés !

Les équipes techniques d'Ophéa se sont largement mobilisées pour assurer la continuité des services de dépannage et d'urgence auprès des locataires. Une panne de chauffage, un problème électrique, une fuite... chaque année, ce sont plus de 57 000 interventions qui sont réalisées à près de 80 % par les équipes internes pour le confort et la sécurité des locataires.



«Jamais fatigués pour faire plaisir !»

Durant le confinement de nombreuses associations se sont mobilisées. Durant 1 mois, l'association **AMI à Hautespierre** par exemple, s'est organisée avec ses salariés et ses bénévoles, pour offrir et livrer 100 repas par jour aux 60 étudiants des cités universitaires de la Somme et Paul Appell, aux 20 seniors du foyer ADOMA et aux personnes les plus démunies. Elle a également assuré un soutien psychologique, des rendez-vous d'aide aux démarches administratives et un accompagnement scolaire à distance. Un beau geste de solidarité en faveur des habitants du quartier, soutenu par Ophéa.



150 repas par semaine

Dès mars, les cuisiniers bénévoles des **Petites Cantines**, quartier Gare, ont préparé 150 repas par semaine pour des étudiants, des personnes isolées ou hébergées en hôtel, démunis face à la crise. En partenariat avec d'autres associations, ils ont aussi assuré la livraison de ces repas préparés à partir d'invendus. Depuis sa création, Ophéa soutient cette association logée dans un de nos espaces commerciaux.



Ophéa soutient les associations de quartier

Chaque année, Ophéa réserve plusieurs milliers d'euros pour soutenir des associations qui œuvrent au bien vivre ensemble et agissent au bénéfice des habitants de ses quartiers. La Commission d'Aide à la Vie Associative (CAVA) vote chaque année des aides, allant jusqu'à 3 000 € (généralement à hauteur de 20 % du budget de l'opération) pour aider l'organisation d'événements ou participer à des actions solidaires.

Elle remet également un **Prix des Associations**, doté d'un chèque de 1 000 Euros pour saluer un engagement qui profite aux habitants. En 2020, c'est l'association **Contact et Promotion** qui a reçu ce prix pour ses actions éducatives, culturelles, d'aide aux devoirs ou d'apprentissage du français, qui bénéficient chaque année à plus d'un millier d'enfants et de familles.



Ça pique et ça coud

Durant le premier confinement, des membres de la **CSF** et de l'association **Humeur Aqueuse**, aidés par des **habitants du Neuhof** ont organisé un atelier de fabrication de masques en tissu et de surblouses. Ensemble, ils ont produit 2 700 masques et 120 surblouses à destination des soignants et des associations soutenant les plus précaires. Ophéa a apporté son soutien financier à cette belle initiative.

Dans le quartier de la **Musau**, l'infatigable Françoise Benoit de la **CLCV**, a ressorti machine à coudre, coupons de tissu et élastique pour fabriquer plusieurs centaines de masques lavables selon les normes Afnor. Elle a ensuite distribué ses créations aux voisins de son quartier.



Faire vivre les quartiers

L'accès à des services de santé de qualité

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 facilitateur pour le maintien d'un accès pour tous à des services de santé de qualité.

En 2020, les travaux de rénovation, de restructuration et d'extension d'un local Ophéa de 250 m² situé au 24 rue de l'Île des Épis, dans le quartier du Port du Rhin, se sont poursuivis. La nouvelle Maison Urbaine de Santé ouvrira ses portes en 2021. Dans un premier temps, un médecin généraliste, deux infirmiers et deux orthophonistes seront présents. Un acte solidaire pour lutter contre les inégalités sociales, qui concernent aussi la santé.



14

Maintenir des services de proximité

En diversifiant son offre, avec des structures d'éducation (le jardin d'enfants Playgroup à la Meinau), caritatives (le centre de la Croix Rouge à Cronembourg) ou de vivre ensemble (les Petites Cantines, quartier gare, les jardins partagés...), Ophéa participe au maintien de services de proximité et du lien social entre les habitants.

Pour apporter un service de proximité à ses locataires, Ophéa rénove aussi et reconstruit ses agences et antennes pour un meilleur accueil. Les travaux de la **nouvelle agence Ophéa, allée Jacqueline Auriol au Neuhof** se sont poursuivis tout au long de l'année 2020. Son déménagement s'est déroulé en mai 2021.



15

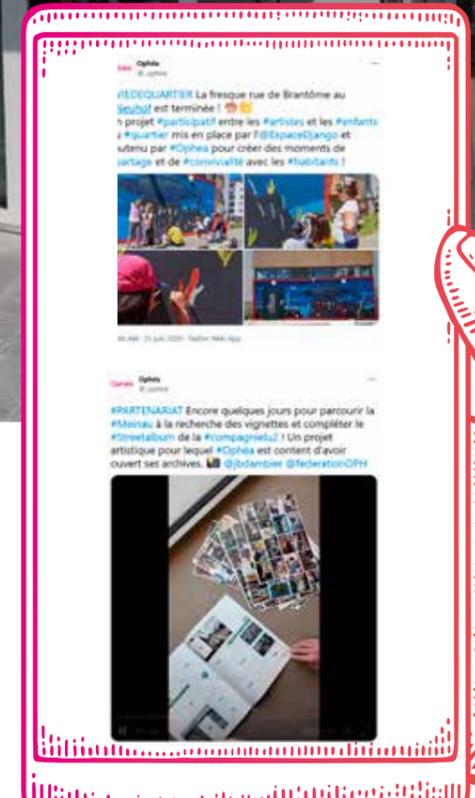
Des concerts aux fenêtres

Après avoir soutenu durant 3 ans les concerts en pied d'immeubles, organisés par l'Espace Django, Ophéa a encore répondu présent en 2020 pour une nouvelle version de l'événement, compatible avec la Covid, puisque les locataires étaient invités à assister aux spectacles depuis leurs fenêtres. 6 dates programmées en juillet, dans le quartier du Neuhof ont apporté de l'animation et permis de partager un peu de musique et de convivialité avec les habitants.



Apporter de la couleur

Pour réenchanter des entrées d'immeubles, les cours d'école ou des murs délaissés, l'Espace Django a initié des fresques participatives un peu partout au Neuhof. En 2020, Ophéa a soutenu la réalisation d'une grande fresque, à l'entrée du 2b rue de Brantôme, créée avec des habitants du quartier, en partenariat avec l'association Agate.





La responsabilité au cœur de nos réalisations

En tant que bailleur, Ophéa a pris conscience très tôt de sa responsabilité sociale et environnementale. Dans notre activité quotidienne, dans nos choix constructifs, mais aussi dans nos actions en direction des locataires en faveur des écogestes, nous nous engageons chaque année à réduire l'impact de notre activité et à faire plus pour le respect de la planète. En tant qu'acteur économique de premier plan, nos investissements soutiennent également l'économie locale, des emplois de proximité et des emplois d'insertion.

S'engager pour l'insertion

Ophéa est l'acteur le plus engagé de la région pour faire travailler en nombre des personnes éloignées de l'emploi, notamment via les régies de quartier ou sur des chantiers. Avec les programmes de rénovation urbaine, l'action s'est amplifiée avec l'obligation de recruter une partie du personnel de chantier dans les quartiers, via les clauses d'insertion.

Entre 2015 et 2019, Ophéa a réalisé **912 008 heures d'insertion**. C'est l'équivalent de **567 emplois** à temps plein et plus de **2 000 bénéficiaires**.

Les emplois d'insertion profitent à des jeunes, des bénéficiaires du RSA et des demandeurs d'emploi de longue durée. Ils favorisent l'accès ou le retour à l'emploi et renforcent l'employabilité en créant de l'expérience. Ils sont un premier pas vers des emplois « classiques ».

Interview

Marielle Bracquemart,
Conseillère en insertion
professionnelle à Relais
Chantiers

Même s'il y a parfois des problèmes de langue, les personnes que nous accompagnons apprennent vite les mots du métier. Ils n'ont souvent besoin que d'un coup de pouce pour retrouver confiance et se lancer.



Interview

Mamadouba, Peintre
sur le chantier de
réhabilitation de
338 logements allée
Reuss au Neuhof

Travailler m'a amené une vie meilleure ! Aujourd'hui, je suis autonome. Mon patron a compris que j'avais du courage et qu'en prenant le temps de m'expliquer les choses, j'étais un bon ouvrier.



Interview

Ertugul Sen, Patron de
l'entreprise de peinture
Asia et Compagnie

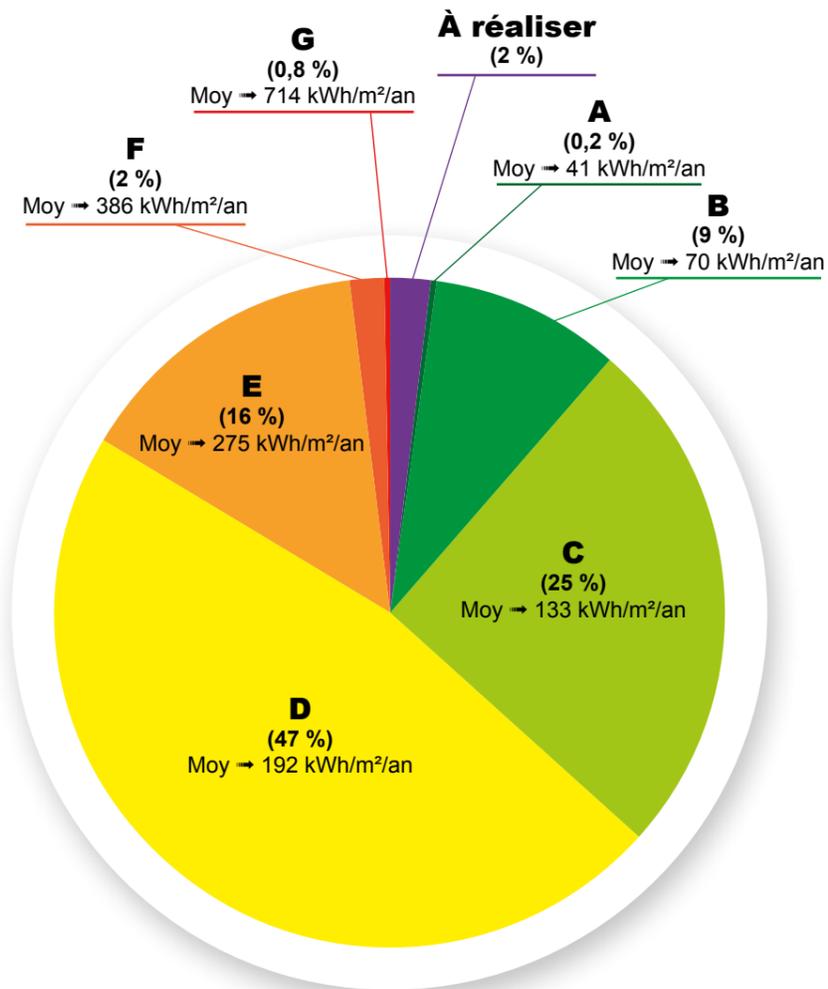
L'expérience en tant qu'employeur est très positive. C'est sur le chantier qu'on voit si les gens ont envie de travailler et d'apprendre. Les deux jeunes que j'ai embauchés étaient motivés. Ils se sont bien intégrés à mes équipes et après plusieurs missions de quelques mois, je les ai embauchés en CDI.

Agir plus vert et plus durable

Rénover l'habitat de demain

Quand Ophéa privilégie la rénovation à la construction, elle économise les ressources. Un immeuble de logements rénové consomme 80 fois moins de matériaux (béton, sable, gravier, bois) qu'un bâtiment neuf* !

D'ici 2025, 75 % des logements d'Ophéa seront classés A, B ou C pour leurs performances énergétiques.



En France, les logements sociaux consomment en moyenne 30 % d'énergie de moins que ceux du secteur privé.

* Chiffres Ademe 2020.



Interview

Evelyne Bronner, Directrice
du Développement et de
l'investissement

Depuis 2013, Ophéa s'est engagé dans un programme d'ampleur pour diminuer les consommations d'énergie de ses bâtiments. Nous agissons sur trois niveaux. D'abord, nos programmes de rénovation sont de plus en plus complets avec isolation des bâtiments, changement des fenêtres, mise en place de systèmes de ventilation... Les budgets consacrés à la rénovation thermique et à l'amélioration de l'habitat n'ont jamais été aussi importants. Ensuite, nous investissons dans de nouvelles chaufferies collectives, plus performantes, moins gourmandes en énergie, utilisant une part d'énergies renouvelables ou raccordées au réseau de chauffage urbain. Enfin, dans les logements, l'installation du comptage individuel, de robinets thermostatiques et l'entretien régulier des appareils de chauffage réduisent aussi la consommation et la pollution.



Trier, c'est colorer son quartier

Ophéa, en partenariat avec CITEO, l'Eurométropole de Strasbourg et le collectif d'artistes « Colors Urban Art » ont lancé le projet « TRIER, C'EST COLOSER MON QUARTIER » pour optimiser le tri à la Meinau. Le projet consiste à donner plus de sens au geste de tri des habitants de la Meinau en proposant de transformer, en euros, chaque emballage ménager déposé dans les conteneurs. Les euros collectés permettent de réaliser des œuvres artistiques dans le quartier.

Stop aux gobelets jetables !

Chez Ophéa 30 000 gobelets jetables étaient utilisés chaque année. En 2020, Ophéa a équipé tous ses salariés d'une tasse en porcelaine, compatible avec les distributeurs automatiques de boissons.



Ophéa roule plus propre

Depuis près de 15 ans, Ophéa fait évoluer ses véhicules vers des énergies propres. Dernier investissement : un **tripporteur électrique** pour les petits déplacements des gardiens qui peuvent y transporter leur trousse à outils et du petit matériel. Pour **les autres véhicules, 7 sur 10 roulent au GNV** (gaz naturel pour véhicules), qui réduit de 80 % les émissions de polluants et permet d'obtenir une vignette Crit'Air 1 ou 2. Deux véhicules électriques et quelques hybrides complètent cette flotte, ainsi que plus de **70 vélos** à disposition des équipes pour se déplacer en proximité.

Plus de nature

Depuis 2017, Ophéa s'est engagé dans la Charte de l'Eurométropole en faveur de la Biodiversité pour gérer ses centaines d'espaces verts. Ophéa soutient également la création de jardins partagés comme à l'Elsau, HautePierre, la Musau et Bischheim et le déploiement de sites de compostage en pied d'immeubles.



Au boulot à vélo

Au final, **12 866 km** ont été parcourus en 2020 par les cyclistes du Pôle de l'habitat social pour cette édition inédite qui s'est déroulée sur 5 mois, du 15 juin au 29 novembre 2020.



Faits marquants et chiffres clés

Cette année pas comme les autres a vu le report de nombreux événements. Pour Ophéa, elle reste marquée par des temps forts, qui dessinent les grandes lignes de sa politique pour demain. D'abord avec le renouvellement de son conseil d'administration et l'élection d'un nouveau Président, Salah KOUSSA. Ensuite, avec la signature de la convention ANRU qui lance le Nouveau Programme national de renouvellement urbain (NPNRU). Enfin, avec la création d'une société de coordination, Emha, pour des projets mutualisés entre 3 bailleurs strasbourgeois.

Préparer demain

Un nouveau conseil d'administration

Le 10 septembre 2020, le Conseil d'administration d'Ophéa a été renouvelé. 12 nouveaux membres ont rejoint le Conseil d'administration après les élections municipales de juin. Lors de cette séance, les 23 membres qui composent ce nouveau CA ont élu le nouveau Président, **Salah Koussa**, et constitué les différentes commissions en charge de la gestion de l'Office.



24

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

6 élus en qualité d'élus désignés au sein du Conseil de l'Eurométropole de Strasbourg :

- Madame Suzanne BROLLY
- Madame Nathalie JAMPOC-BERTRAND
- Monsieur Salah KOUSSA, élu Président d'Ophéa
- Monsieur Céleste KREYER
- Monsieur Patrice SCHOEPPF
- Madame Lucette TISSERAND

5 représentants en qualité de personnes qualifiées en matière de logement, d'environnement, de financement de ces politiques ou en matière d'affaires sociales :

- Monsieur Philippe BIES
- Madame Virginie JACOB
- Monsieur Bernard MATTER
- Madame Nadia MONKACHI
- Monsieur Alexandre SCHNELL

2 représentants ayant la qualité d' élu local du ressort de l'office :

- Madame Anne BOUCARD (Ville de Hoenheim)
- Monsieur Gérard CONRAD (Ville de Mundolsheim)

1 représentant des associations œuvrant dans l'insertion ou le logement social :

- Monsieur Antoine BREINING

2 représentants désignés par les syndicats salariés les plus représentatifs du département :

- Syndicat CFDT : Monsieur Rémy OSSWALD
- Syndicat CFTC : Madame Frédérique LINGELSER

Le Secrétaire du Comité Social et Economique est membre de droit du Conseil d'administration avec voix consultative.

- Monsieur Frédéric GIRARD

1 membre désigné par le Conseil d'administration de la Caisse d'Allocations Familiales du Bas-Rhin :

- Madame Catherine JAEGLE

1 membre désigné par les organismes collecteurs de la région :

- Monsieur Daniel BINTZ

1 membre désigné par l'UDAF :

- Monsieur Dominique LEBLANC

4 membres élus en 2018 représentant les locataires d'Ophéa :

- Madame Françoise BENOIT (CLCV)
- Monsieur Mustapha CAYLAK (CSF)
- Madame Geneviève MANKA (CNL)
- Madame Josiane REIBEL (CLCV)

NPNRU, c'est parti !

L'été 2020 a vu la signature des conventions de renouvellement urbain avec l'ANRU pour les quartiers concernés par cette seconde phase, sur l'Eurométropole de Strasbourg : HautePierre, Elsau, Cronenbourg, Meinau pour Strasbourg et Lingolsheim. Grâce aux moyens alloués à ces programmes, Ophéa va traiter environ 1/5 de son patrimoine dans un horizon de 10 ans.

Avec l'expérience de la première rénovation urbaine, les équipes d'Ophéa vont mettre à profit tout leur savoir-faire en matière d'études, de programmation, de relogement et de bâti pour :

- démolir et reconstruire **1 389** logements, dont **1 299** reconstructions hors site,
- requalifier et résidentialiser **2 725** logements.

Ce qui représente un investissement total de **433 millions** d'euros et **64 %** du programme total, tous bailleurs confondus.

Cette transition urbaine et sociale s'accompagnera d'un ambitieux volet énergétique, qui s'inscrit dans l'engagement d'Ophéa en faveur de l'amélioration de la performance des bâtiments, au profit de charges réduites et d'un confort accru pour les locataires.



1+1+1 = emha

Après la signature des statuts en mai 2020, la société de coordination (SAC) constituée par Ophéa, Habitation moderne et le Foyer moderne de Schiltigheim, a tenu sa première séance le 19 novembre pour installer sa gouvernance et choisir son nom.

Emha, SAC de l'Eurométropole de Strasbourg, s'est fixée pour ambition de répondre aux évolutions du secteur de l'habitat social. Ce regroupement, initié par la loi ELAN *, permet aux trois acteurs de garder toute leur autonomie, mais de mettre en commun leurs savoir-faire pour produire des logements locatifs, proposer des biens en accession sociale à la propriété et développer des services immobiliers, des aménagements, des structures spécialisées, tels que des crèches, des résidences seniors...

Emha, c'est au total plus de **31 000** logements, plus de **2 350** nouveaux logements dans 6 ans, **1,2 milliard** d'euros investis dans les 10 ans.

* La Loi ELAN Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique a été publiée le 24 novembre 2018

25

La digitalisation pour garder le lien

Du neuf pour le suivi des travaux de rénovation de chaque logement

inside Renov

Près d'un locataire d'Ophéa sur quatre sera concerné par des travaux de rénovation de son logement au cours des dix prochaines années. Grâce à l'application « **inside' Renov** », développée au cours de l'année 2020, le locataire sera informé avant, pendant et après le chantier. Il pourra exprimer ses besoins et ses choix, par exemple sur la couleur d'un carrelage. Il pourra suivre l'agenda des étapes importantes du chantier, prendre rendez-vous avec les entreprises ou encore simuler la baisse de ses consommations d'énergie.



Garder le lien même à distance

Quelques mois après le lancement de l'application extranet « Mon espace locataire Ophéa », le site internet **ophea.fr** a fait peau neuve avec des informations plus accessibles, une navigation plus agréable et un accès direct à l'espace locataire.



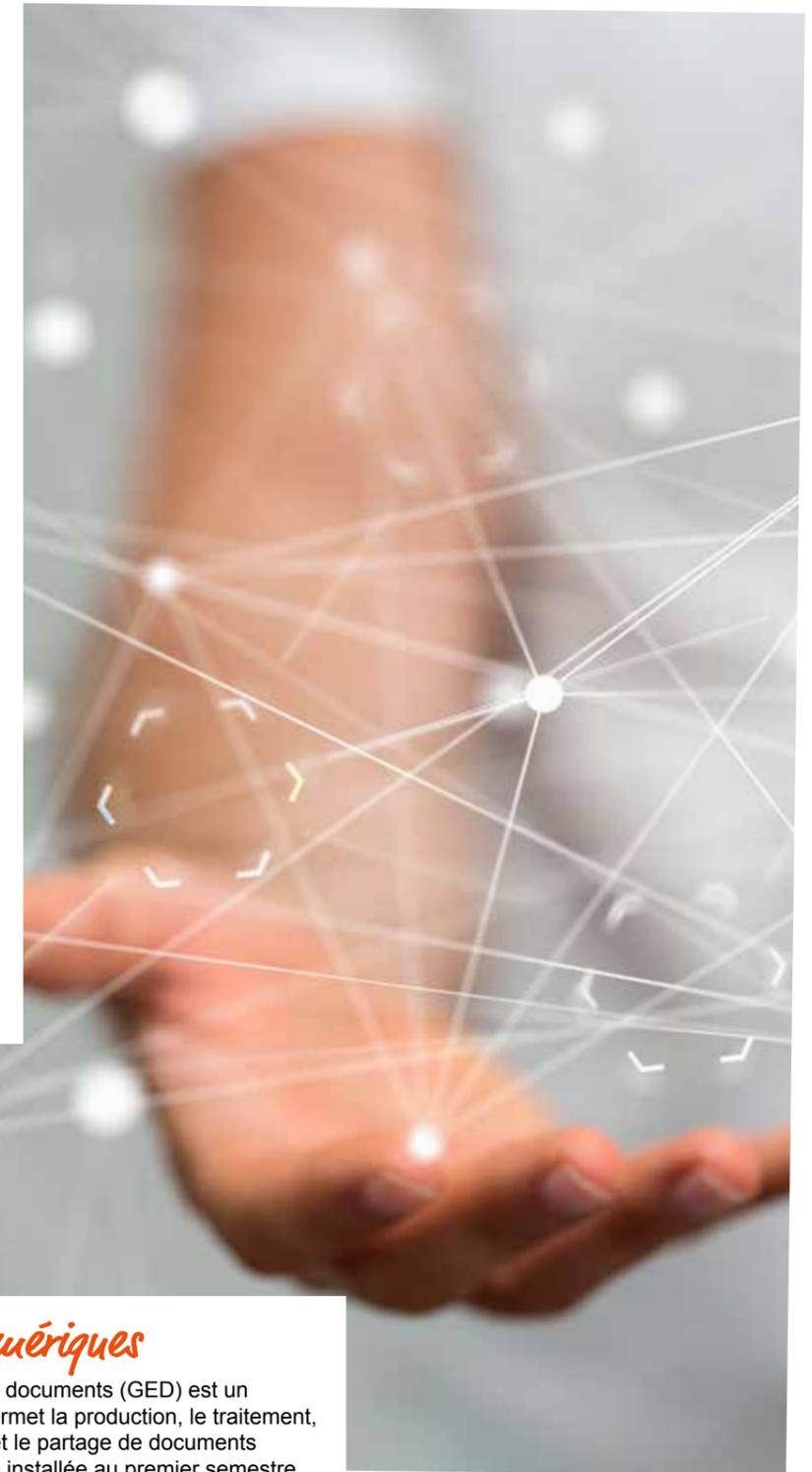
Autre nouveauté, **Ophélie, l'assistante virtuelle** répond aux questions les plus fréquentes des locataires, depuis chaque page du site. « Comment payer mon loyer ? », « Puis-je faire des travaux dans mon logement ? » etc. En 2021, Ophélie sera également accessible depuis Facebook.



Interview

Christelle Charvet,
Responsable de la communication d'Ophéa

Avec le digital, Ophéa réinvente sa relation avec ses locataires. Pour être plus accessibles et plus proches, nous avons développé divers outils digitaux (chatbot, page Facebook, extranet, refonte de notre site web...) qui ont été très utiles durant la crise sanitaire pour garder le lien avec nos publics. Grâce au numérique, il est aujourd'hui plus simple de trouver les infos pratiques à toute heure, de favoriser l'autonomie de chaque locataire et de diffuser nos actualités à nos partenaires. C'est une réponse indispensable aux évolutions de notre environnement et plusieurs autres projets sont encore en route.



Des archives numériques

La Gestion électronique des documents (GED) est un système informatique qui permet la production, le traitement, la consultation, la diffusion et le partage de documents numérisés. La solution a été installée au premier semestre 2020 et de nombreux ateliers ont été organisés pour former les salariés au versement d'archives numériques. Cette modernisation assure l'accès, le partage et la sécurité de l'information. C'est un pas supplémentaire vers la suppression des documents papier.

Un situation financière saine au service de nos projets

L'exercice comptable 2020 a été impacté par les mesures de la loi de Finances 2018. La Réduction de loyer de solidarité prise en compte à partir de février 2018 s'est traduite par une baisse des recettes de près de 4,5 M€ en 2018, 5 M€ en 2019 et 7 M€ en 2020. Les efforts de réduction conséquente des charges se poursuivent pour maintenir un bon niveau de résultat. Cet exercice a été perturbé dans son organisation par la crise sanitaire du COVID-19 qui s'est traduite par deux confinements en mars et novembre 2020. La continuité de service a été assurée tout au long de l'année, mais l'activité a néanmoins été impactée.

Les chiffres à retenir en 2020

- **76 M€** d'investissements locatifs.
- **12,4 M€** de résultat comptable
- **87 M€** de recettes de loyers hors Réduction de loyer de solidarité.
- **80 M€** de potentiel financier à terminaison.



Un résultat et une capacité d'autofinancement en hausse

Le fonds de roulement progresse de 21 M€ pour se situer à **87 M€**. Le renforcement des capitaux propres cumulés à la réalisation des financements dépasse les dépenses d'investissement repoussées par la crise sanitaire. L'évolution du potentiel financier est en complète corrélation avec l'évolution du fonds de roulement. À hauteur de 87 M€ soit 4 334 €/logement, il est très nettement supérieur à la moyenne nationale de 1 239 €/logt (source DIS 2019).

À terminaison des opérations, le potentiel financier se stabilise à hauteur de **80 M€**. Il représente les ressources disponibles et mobilisables pour les futures opérations d'investissement. Même si son niveau paraît élevé, notamment en comparaison des moyennes nationales, ce stock de fonds est d'ores et déjà fléché pour financer **les investissements prévus pour 900 M€ sur les dix prochaines années, dans le cadre du NPNRU, du plan stratégique du patrimoine, tout en continuant à développer l'offre nouvelle**. Aussi, dans un contexte économique contraint, il faudra veiller à continuer de dégager des ressources pour compléter et reconstituer ce potentiel financier.

Un équilibre à préserver

La crise sanitaire intervenue en 2020 n'est pas de nature à remettre en cause la continuité de l'exploitation d'OPHÉA, ni à bouleverser la solidité financière instaurée. Le bilan financier de l'exercice est dans la continuité des exercices précédents et conforte la faisabilité de la feuille de route. Néanmoins, les équilibres sont fragiles, et la vigilance reste de mise dans un contexte difficile.



	2017 en €	2018 en €	2019 en €	2020 en €	Écarts 2020/2019	
					en €	en %
Loyers	88 572 434	84 728 431	86 646 611	86 799 279	152 669	0,2 %
Divers recettes	5 928 840	6 155 151	5 880 349	6 595 746	715 397	12,2 %
Recettes	94 501 274	90 883 583	92 526 960	93 395 026	868 066	0,9 %
Amortissements locatifs et charges financières	-32 102 447	-34 642 308	-35 959 372	-37 561 778	-1 602 406	4,5 %
Perte sur charges locatives	-518 338	-650 396	-1 367 906	-758 317	609 589	-44,6 %
Marge brute totale	61 880 488	55 590 879	55 199 681	55 074 930	-124 751	-0,2 %
Subventions gros entretien	179 710	0	154 868	175 400	20 532	13,3 %
Entretien du patrimoine	-14 789 784	-11 817 951	-12 701 264	-13 257 984	-556 720	4,4 %
Consommations et taxes	-18 824 975	-16 209 231	-15 937 421	-14 560 134	1 377 287	-8,6 %
Charges de personnel	-20 406 418	-19 732 309	-18 629 565	-18 750 252	-120 687	0,6 %
Excédent brut d'exploitation	8 039 021 (9 % loyers)	7 831 388 (9 % loyers)	8 086 300 (9 % loyers)	8 681 961 (10 % loyers)	595 661	7,4 %
Autres charges et produits d'exploitation	6 235 626	-1 460 084	-483 649	-1 127 418	-643 769	133,11 %
Résultat financier	707 819	780 806	516 231	818 156	301 926	58,49 %
Résultat exceptionnel	7 311 284	1 302 140	2 007 203	4 026 300	2 019 097	100,59 %
Impôt sur les sociétés	0	0	0	4 149	4 149	
Résultat comptable	22 293 750 (25 % loyers)	8 454 250 (10 % loyers)	10 126 084 (12 % loyers)	12 403 148 (14 % loyers)	2 277 064	22,49 %

Chiffres clés

Parc locatif

- **20 189** logements
- > 40 % des logements F3, 29 % des F4, 15 % des F2, 10 % des F5, 4 % des F1 et 2 % des 6 pièces et plus
- > 88 % des logements sont situés à Strasbourg et 12 % dans les autres communes de l'Eurométropole
- **160** logements foyers
- **4 800** parkings et garages
- **179** locaux commerciaux
- **249** locaux divers

Activités locatives

- **1 245** logements attribués ayant fait l'objet d'une signature de bail (+14 baux signés malgré la crise sanitaire)
- **5 461** demandes étudiées (+10 % /à 2019)
- **5,20 €** loyer médian au m²
- **50 929** personnes logées
- **58 %** de ménages avec enfants

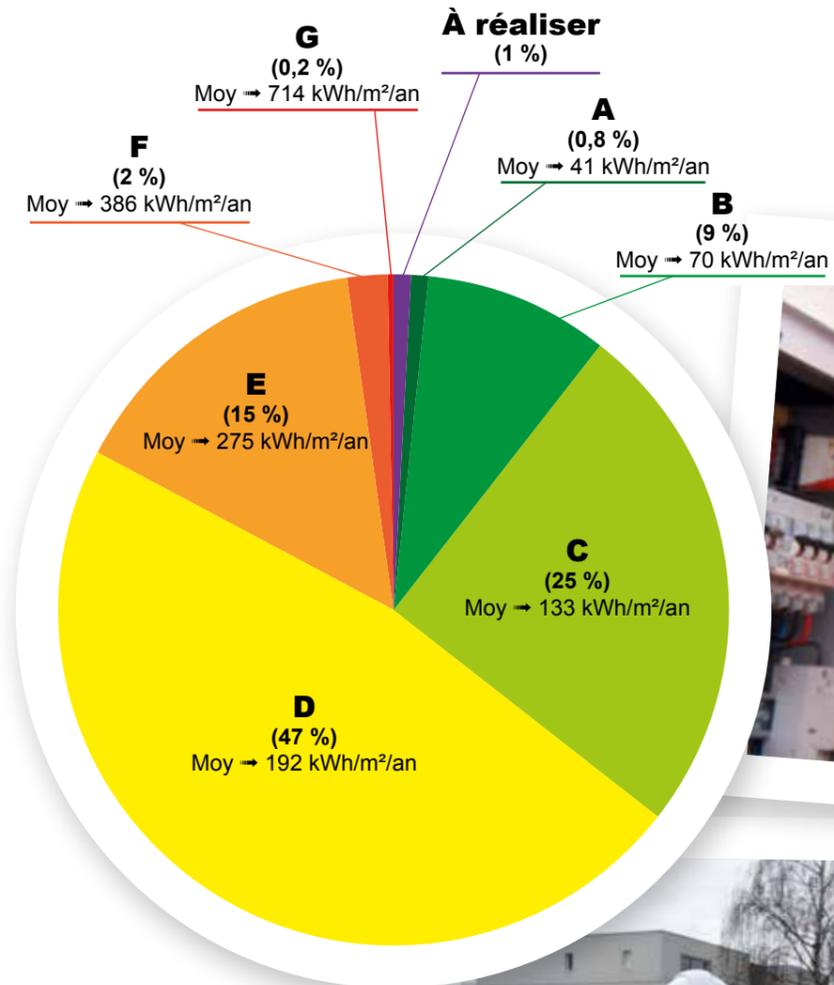


Activités patrimoniales

- **273** logements neufs livrés (+ 72 %/à 2019) dont 46 % en maîtrise d'ouvrage directe
- **67** logements démolis (-54 %/à 2019)
- **454** logements réhabilités (-16 %/à 2019)
- **141** logements ont bénéficié de travaux de résidentialisation
- **11** logements en accession sociale livrés par OPIDIA
- **5 500** logements concernés par le NPNRU
- > **433** millions d'Euros d'investissements sur 10 ans soit près de **64 %** de l'investissement total porté par Ophéa
- > 1 opération de démolition achevée (opération qui bénéficiait d'une autorisation de démarrage anticipé par l'ANRU)
- > 2 opérations en phase chantier (opérations qui bénéficiaient d'une autorisation de démarrage anticipé par l'ANRU)
- > 11 opérations au stade relogements des ménages avant démolition
- > 6 opérations en phases études/conception-réalisation

Performance énergétique

- **36 %** du patrimoine classé A, B ou C
- Consommation moyenne du parc Ophéa : **188 kWh/m²/an**



Maintenance et qualité de service

- **600** appels par jour et **13 000** en moyenne par mois
- **57 351** interventions de maintenance dont 76 % réalisées par Ophéa



Ressources humaines

- **457** salariés
- > 58 % d'hommes et 42 % de femmes
- > 151 personnes déployées en proximité
- **4 950** heures de formation réalisées



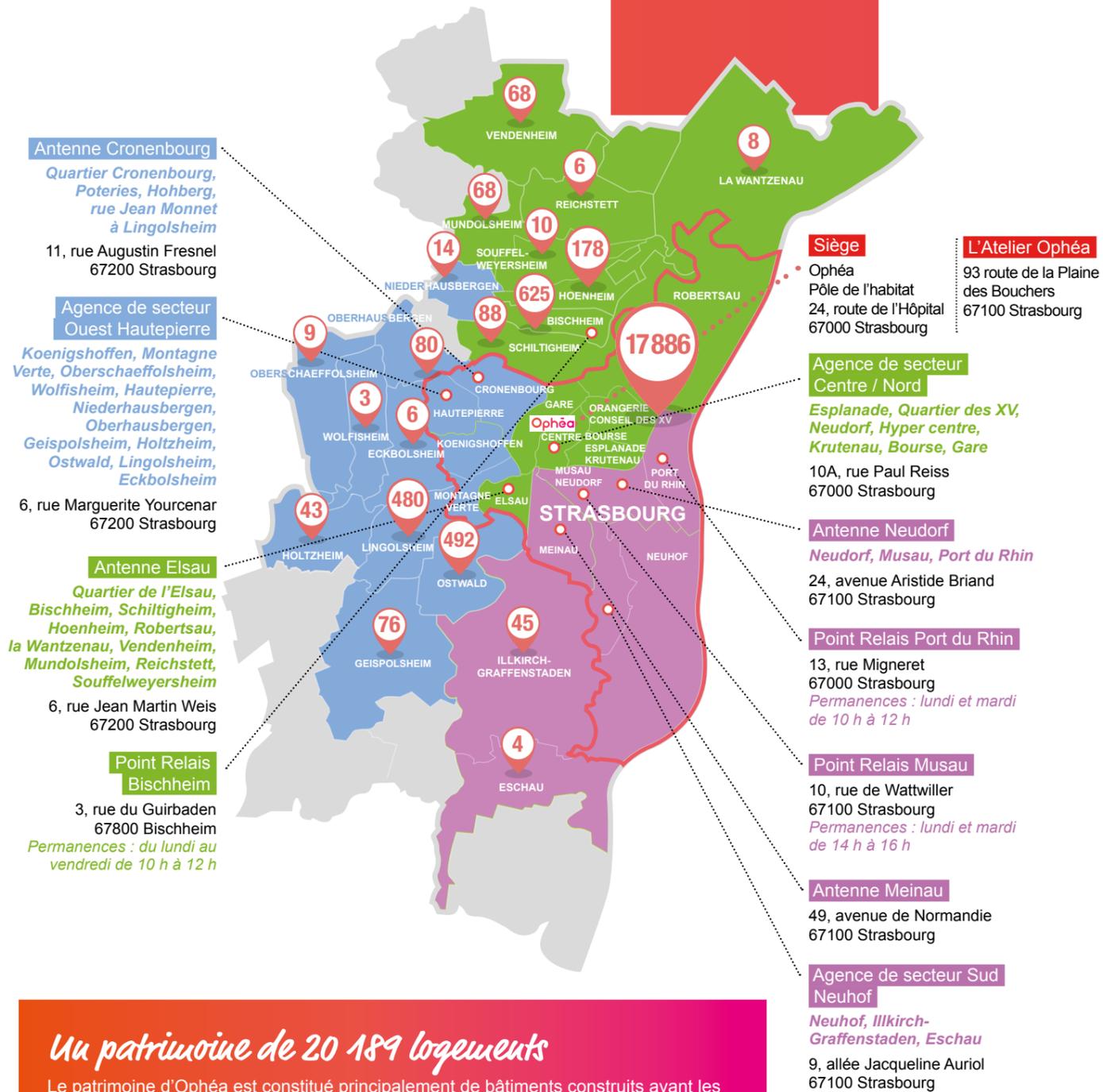
Activités économiques et financières

- **163** marchés notifiés
- **76** millions d'Euros investis
- **12** millions d'Euros de résultat net

Équipements

- Parc automobile de **126** véhicules dont 75 % dits « propres ou moins polluants » soit 95 véhicules
- **64** vélos et **1** triporteur
- Parc téléphonie/informatique composé de **325** ordinateurs dont 121 portables, **6** salles visioconférence, **513** téléphones fixes et **336** téléphones portables.

Notre patrimoine et les points d'accueil Ophéa



Un patrimoine de 20 189 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 20 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).



Constructions

- 1 VEFA - STRASBOURG - Escape - Saint Urbain - 22 logements
- 2 VEFA - SCHILTIGHEIM - Centre de Tri - 82 logements
- 3 STRASBOURG - chemin Long - 23 logements
- 4 OSTWALD - rue de l'île des Pêcheurs - 36 logements
- 5 LINGOLSHEIM - rue Maria Callas - 67 logements
- 6 VEFA - HOLTZHEIM - rue du Foyer - 43 logements

Démolitions

- 7 CRONENBOURG - 8 rue Kepler - 61 logements
- 8 VENDENHEIM - Les Fédiноises - 15 logements

Réhabilitations / Résidentialisation

- 9 ESPLANADE - 214 logements
- 10 NEUHOF - Reuss - 147 logements
- 11 ROBERTSAU - FOYER OBERKIRCH - 42 logements
- 12 STRASBOURG - 11 rue de Genève - 1 logement
- 13 MEINAU - 2-4-6-8 rue Weeber - 48 logements
- 14 NEUHOF - 17 rue Vedrines et 21 rue Fonck - 2 logements
- 15 STRASBOURG - Louvois - 144 logements



OPHEA • Pôle de l'habitat • 24 route de l'Hôpital
CS 70128 • 67028 STRASBOURG

03 88 60 83 83 • www.ophea.fr

 [@_ophea](https://twitter.com/_ophea)  [@Ophea.EurometropoleStrasbourg](https://www.facebook.com/Ophea.EurometropoleStrasbourg)

Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG