

L'humain au cœur

Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

de notre
engagement

ÉDITOS

“ 2024 a été une année de consolidation et d'accélération pour Ophéa

Portée par une feuille de route claire et ambitieuse, notre entreprise a su renforcer son action au service des habitants et du territoire. Le projet d'entreprise lancé l'année précédente a infusé l'ensemble de nos métiers, donnant du sens et de la cohérence à nos démarches.

Nos équipes se sont mobilisées pour concrétiser des projets porteurs de valeur : réhabilitation énergétique, nouveaux programmes de construction, renforcement du lien avec les locataires, transformation numérique... Chaque avancée témoigne de notre volonté d'innovation et de progrès.

Cette dynamique n'aurait pas été possible sans l'engagement constant des femmes et des hommes d'Ophéa. Je tiens à saluer leur professionnalisme, leur implication et leur capacité d'adaptation dans un environnement exigeant.

En 2024, nous avons posé des jalons solides pour l'avenir. Les défis à venir sont nombreux – environnementaux, économiques, sociaux – mais nous les abordons avec confiance, armés de notre mission d'utilité sociale et de notre volonté de faire toujours mieux pour et avec nos locataires.”

Julien MATTEI

Directeur Général d'Ophéa



“ Oser, s'engager, agir : telle est la dynamique que nous avons cultivée tout au long de l'année 2024.

En tant que bailleur social ancré sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, Ophéa a su faire preuve d'audace et de responsabilité face aux défis majeurs de notre époque : la transition écologique, la cohésion sociale, et l'accessibilité au logement pour tous.

Nous avons renforcé nos engagements pour proposer une offre de logements toujours plus qualitative, durable et adaptée aux besoins des habitants. Cet engagement se traduit par des actions concrètes, qu'il s'agisse de réhabilitations ambitieuses, de constructions neuves à haute performance énergétique ou d'initiatives innovantes en faveur du lien social et du cadre de vie, notamment avec le déploiement de concierges et l'assermentation de 12 collaborateurs, toujours pour plus de proximité.

En 2024, Ophéa a également poursuivi son engagement auprès des acteurs du territoire, dans un esprit de co-construction et de service public. Cette année a marqué une nouvelle étape dans notre projet d'entreprise, qui mobilise l'ensemble des équipes autour d'une vision partagée : bâtir un habitat solidaire, durable et humain.

Je remercie chaleureusement les collaborateurs, les partenaires et les élus qui, chaque jour, participent à faire d'Ophéa un acteur de confiance et un moteur de transformation positive.”

Salah KOUSSA

Président d'Ophéa

Ophëa, ACTEUR MAJEUR DU TERRITOIRE DEPUIS PLUS DE 100 ANS

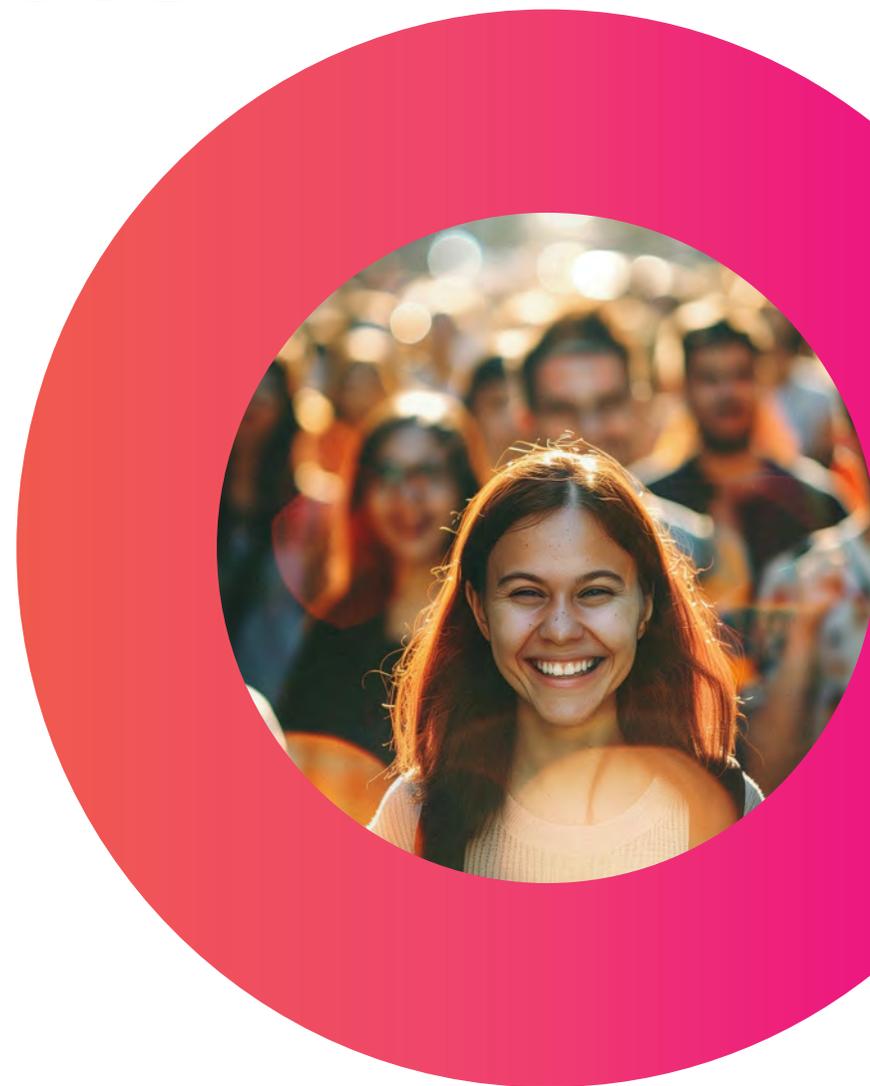


Nos valeurs, notre ADN

Depuis plus d'un siècle, Ophëa façonne l'habitat social dans l'Eurométropole de Strasbourg avec une mission forte : imaginer, construire, gérer et entretenir des logements accessibles à tous, à chaque étape de la vie.

Pour répondre aux besoins des habitants du territoire, Ophëa gère un patrimoine de plus de **20 500 logements** répartis sur l'ensemble des **23 communes de l'EMS** et accompagne plus de **51 000 locataires** au quotidien.

Depuis plusieurs années Ophëa évolue et se modernise tout en restant fidèle à ses valeurs fondamentales : **humain, solidaire et responsable**. Ces piliers guident nos actions et garantissent que chaque projet trouve le bon équilibre entre proximité sociale et efficacité opérationnelle. Ophëa ne se limite pas à une entreprise, une marque ou un projet stratégique : **nous bâtissons une ville plus humaine, pensée avant tout comme un lieu de vie(s).**





Ophéa, un acteur social de premier plan. Nous jouons un rôle essentiel dans le tissu social, en apportant des réponses concrètes et humaines aux besoins de nos territoires :

- Un **amortisseur social**, en proposant un logement à ceux qui en ont besoin.
 - Un **engagement humain**, en plaçant les locataires au cœur de notre activité.
 - Une **présence de terrain**, en incarnant proximité et écoute active.
- Notre responsabilité sociétale :**
- Soutenir le développement du territoire avec une offre d'habitat variée et adaptée aux besoins.
 - Trouver le juste équilibre entre productivité et qualité du service aux locataires.
 - Renforcer nos engagements en matière de RSE : efficacité énergétique, insertion par l'emploi, préservation de la biodiversité, bilan carbone...

Cette nouvelle dynamique nous positionne comme une référence d'avenir sur notre territoire.

NOTRE PATRIMOINE

UN PATRIMOINE DE 20 598 LOGEMENTS DONT 87 % SITUÉS À STRASBOURG





Une nouvelle dynamique

Dans le cadre de la Loi ELAN (2018), imposant aux bailleurs sociaux de moins de 12 000 logements de se regrouper, Ophéa, Habitation moderne et Foyer Moderne ont créé Emha, une Société Anonyme de Coordination (SAC).

Missions principales d'Emha

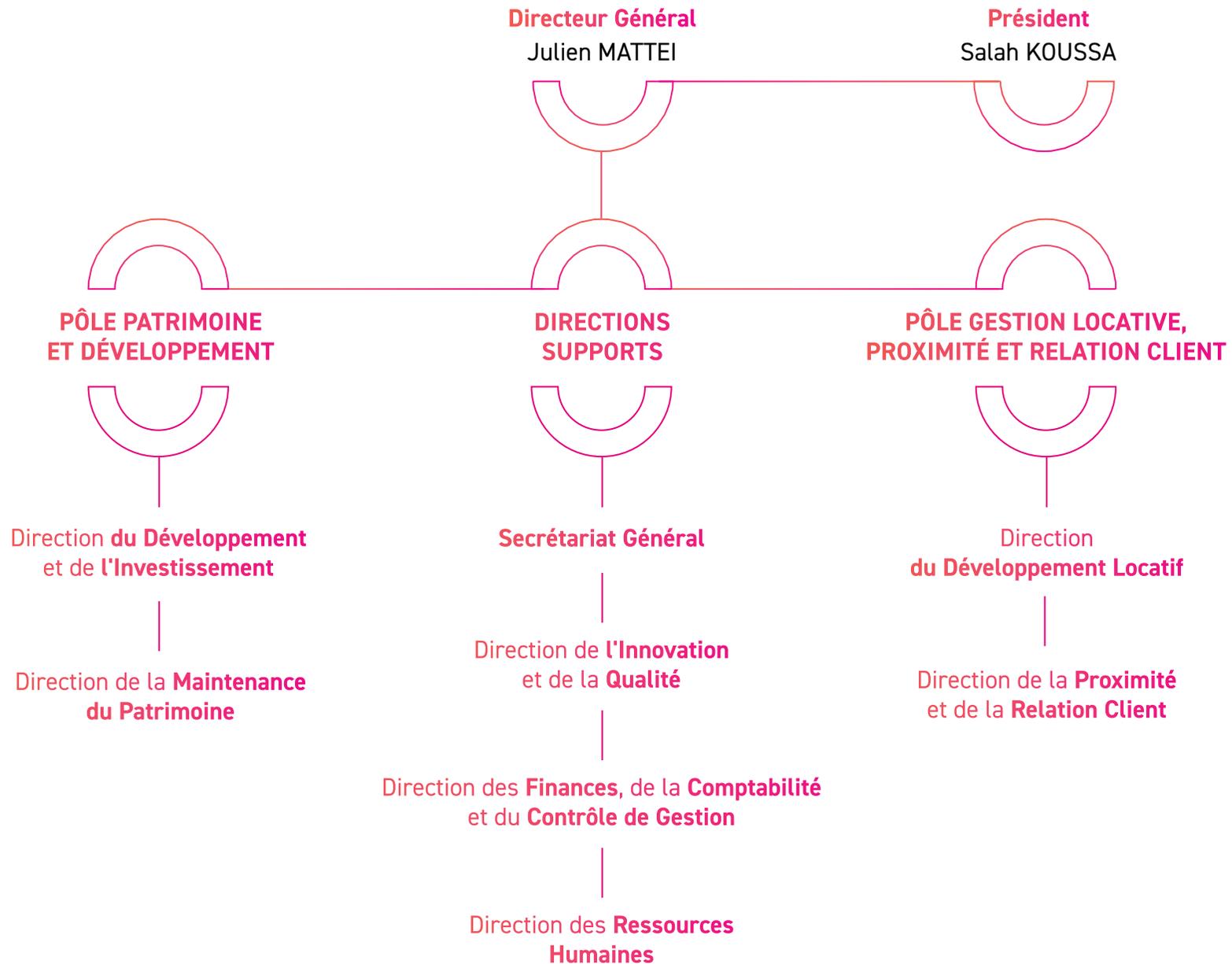
- Définir les stratégies patrimoniales et sociales du groupe
- Mutualiser les politiques techniques et d'achats
- Développer une identité commune
- Organiser le partage de ressources financières
- Assurer le contrôle de gestion et la soutenabilité financière

Compétences complémentaires

- Gestion urbaine de proximité (nuisibles, déchets, encombrants)
- Adaptation au vieillissement (critères d'âge, identification du patrimoine adapté)

Emha optimise la gestion et le développement du logement social tout en améliorant la qualité de service pour les locataires. Ce groupement nous permet d'innover, d'agir avec plus d'impact et de construire un futur où l'habitat social est toujours plus performant, inclusif et durable.

ORGANIGRAMME





HUMAN

HUMAN

HUMAN

HUMAN

HUMAN

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

HUMAIN



Proximité et réactivité : Ophèa renforce encore son engagement

En 2024, Ophèa intensifie son engagement en matière de proximité pour offrir aux locataires un cadre de vie plus agréable, plus propre et plus sécurisé. Cet engagement se traduit par des actions concrètes et visibles sur le terrain.



→ **Des équipes de proximité renforcées :**
pour être toujours plus présents auprès des habitants, **Ophèa** recrute de nouveaux concierges, qui deviendront à terme plus nombreux que les gardiens. Leur rôle est essentiel pour assurer un lien social fort, améliorer la gestion des conflits de voisinage et veiller à la propreté des espaces communs.

→ **Un réseau d'agences modernisé :**
Trois agences seront relocalisées à Cronenbourg, Hautepierre et à l'Elsau, afin d'offrir un accueil optimal aux locataires. Une nouvelle agence sera également construite à la Meinau pour renforcer encore la présence d'**Ophèa** sur le territoire.



→ **Des gardes particuliers assermentés pour lutter contre les incivilités :** dont la mission est d'assurer une surveillance active et verbaliser les comportements irrespectueux, comme les dépôts sauvages ou les nuisances sonores, pour garantir un cadre de vie serein et respectueux.

→ **Une propreté améliorée :** depuis octobre 2024, une laveuse de voirie est en service pour assurer l'entretien des cours, des descentes de cave, des locaux poubelles et des entrées d'immeuble. Cette initiative contribue à un cadre de vie plus sain et plus agréable.



Sahide

GESTIONNAIRE
PROPRETÉ RÉSIDENNELLE

“ Depuis octobre, nous avons accueilli un tout nouveau collègue un peu particulier... Une camionnette-laveuse ! Ce petit bijou roule à seulement 25 km/h, mais il fait des merveilles grâce à ses 2 500 litres d'eau. Son objectif ? Rendre nos espaces communs plus propres et agréables à vivre pour les locataires. ”



Farid

COORDINATEUR DE MISSION
DE GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

“ Grâce à cette camionnette, nous gagnons en autonomie et en efficacité. Nous pouvons intervenir rapidement pour garantir des espaces communs propres et entretenus. C'est un outil qui améliore vraiment notre quotidien et celui des locataires. ”

Pour assurer une prise en main optimale de cet équipement, Farid et Sahide ont suivi une formation spécifique. De son côté, Thierry, garagiste, s'est aussi formé pour assurer l'entretien de la machine en interne.

- **Des services optimisés pour plus d'efficacité :**
Ophêa innove avec la mise en place du dépannage à distance en visio, permettant une réactivité accrue et une intervention rapide pour les locataires.
- **Un service client accessible et réactif :**
le Centre de la Relation Client étend ses horaires d'ouverture en continu de 8h à 17h, avec un taux de décroché de 91 %. Par ailleurs, une astreinte 24h/24 et 7j/7 est maintenue pour garantir une réponse immédiate aux urgences.

Grâce à ces initiatives, Ophêa renforce son engagement en faveur d'une gestion de proximité efficace, réactive et tournée vers les besoins des locataires.



7

AGENCES
de proximité



66 136

PERSONNES
reçues en agence



140

COLLABORATEURS
qui travaillent en proximité ou pour
la proximité dont **54** concierges et gardiens.



12

GARDES PARTICULIERS
ASSERMENTÉS

Chiffres clés

FORMER POUR MIEUX SERVIR

HUMAIN



Une dynamique collective au service de la transformation

L'année 2024 a marqué une étape majeure dans la mise en œuvre de notre projet d'entreprise, avec une volonté forte de décroïsonner les services, d'encourager la transversalité et de renforcer la culture managériale et de projet.

L'objectif : mieux servir nos locataires en s'appuyant sur une organisation agile, des équipes responsabilisées et des méthodes modernisées par la digitalisation.



Derrière cette dynamique,

il y a une richesse humaine : 436 personnes (430 ETP) aux statuts variés – salariés, agents, intérimaires, alternants, stagiaires – qui font vivre le service public de l'habitat au quotidien. Les fonctionnaires représentent 43 % de l'effectif permanent.

Dans un contexte de renouvellement fort,

(avec 41 départs à la retraite sur 3 ans, dont 17 en 2024 et 72 prévus à horizon 2030),

la transmission des savoirs devient un enjeu clé.

L'évolution de notre pyramide des âges traduit cette mutation :

LES MOINS
DE **25 ans**
progressent de 28 %
et représentent 8,5 %
des effectifs



28 %
des salariés
ont **PLUS**
DE **55 ans**



L'ÂGE MOYEN
RESTE STABLE
À **45 ans**,
avec 15 ans
d'ancienneté moyenne



Pour anticiper, nous avons renforcé notre politique d'intégration et de formation :

- **36 CDI, 46 CDD, 17 alternants et 16 jeunes en contrat été** ont rejoint Ophéa, en étroite coordination avec les équipes de terrain.
- **58 stagiaires** ont été accueillis avec le souci de faire découvrir nos métiers et peut-être, d'accompagner les talents de demain.



Côté formation, 2024 s'inscrit dans la continuité d'un engagement fort :

- **11 214 heures de formation** dispensées, pour un budget de 656 712 €.
- **96 % des collaborateurs formés** (soit 433 personnes), avec 1 390 participations, certains ayant suivi plusieurs sessions.
- **Des formations ciblées** sur les risques psychosociaux et la posture "orientée solution" ont mobilisé l'ensemble des équipes.
- **10 immersions professionnelles** ont également permis à des collègues de tester un nouveau métier en interne, facilitant les passerelles et les évolutions.



Enfin, le dialogue social a été un levier fort d'amélioration continue des conditions de travail :

- **Signature d'un accord égalité femmes-hommes**, réaffirmant notre volonté d'inclusion (index égalité professionnelle : 99/100).
- **Un accord mobilité** avec notamment la mise en place du forfait mobilités durables (FMD).
- **Un nouvel accord d'intéressement plus équitable**, activé dès un seuil de 6 % d'autofinancement (contre 7 % auparavant).
- **Une enveloppe de 224 000 €**, issue de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO), priorisée pour soutenir le pouvoir d'achat des plus bas salaires.

Cette dynamique de formation, d'écoute et de transformation interne est essentielle pour relever les défis à venir. Elle nous permet de rester fidèles à notre mission : offrir un service de qualité, humain et responsable à nos locataires.

RESPONSABLE
RESPONSABLE
ONSABLE RESP
RESPON AB



DÉVELOPPER NOTRE OFFRE DE LOGEMENT ET ENTREtenir NOTRE PATRIMOINE



Construire pour développer notre offre de logements sur le territoire

Face aux besoins croissants en logement social, Ophéa accélère son engagement dans la **construction neuve** et l'**acquisition en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement)**. Ces stratégies permettent d'augmenter l'offre de logements tout en garantissant des standards élevés de qualité, de confort et de performance énergétique en investissant dans des projets neufs qui répondent aux attentes des habitants et aux enjeux environnementaux.

Grâce à cette stratégie mixant **construction neuve** et **VEFA**, Ophéa continue de renforcer son rôle de bailleur engagé, en proposant des solutions d'habitat modernes, accessibles et adaptées aux enjeux d'aujourd'hui et de demain.

**201 LOGEMENTS ONT
ÉTÉ RÉCEPTIONNÉS
EN 2024** (dont 152
en construction NPNRU)

- 154 logements dans
le cadre d'une VEFA (77%)
- 47 logements en maîtrise
d'ouvrage directe (23%)

**ENGAGEMENT DE
PRODUITS NOUVEAUX
POUR DIVERSIFIER
NOTRE OFFRE :**

37

LOGEMENTS
LOCATIFS INTERMÉDIAIRES

18

LOGEMENTS EN USUFRUIT
LOCATIF INTERMÉDIAIRE

14

LOGEMENTS EN USUFRUIT
LOCATIF SOCIAL



Construction de 16 logements

Coop 113 - Allée Adèle Klein à Strasbourg Deux-Rives (VEFA)



Construction de 36 logements « Fort Kléber »
Rue Kriegacker à Wolfisheim (VEFA)



Construction de 47 logements « Starlette 4 »
Route du Petit Rhin à Strasbourg - Deux - Rives



Construction de 18 logements « Artisans »
Rue Louise Weber à Geispolsheim (VEFA)



Construction de 9 logements
Rue du Pivert Strasbourg - Neuhof



Construction de 21 logements
Rue Médiane à Strasbourg - Robertsau



Construction de 54 logements « Moulin Becker T1 »
Chemin de la Ganzau à Strasbourg - Neuhof (VEFA)



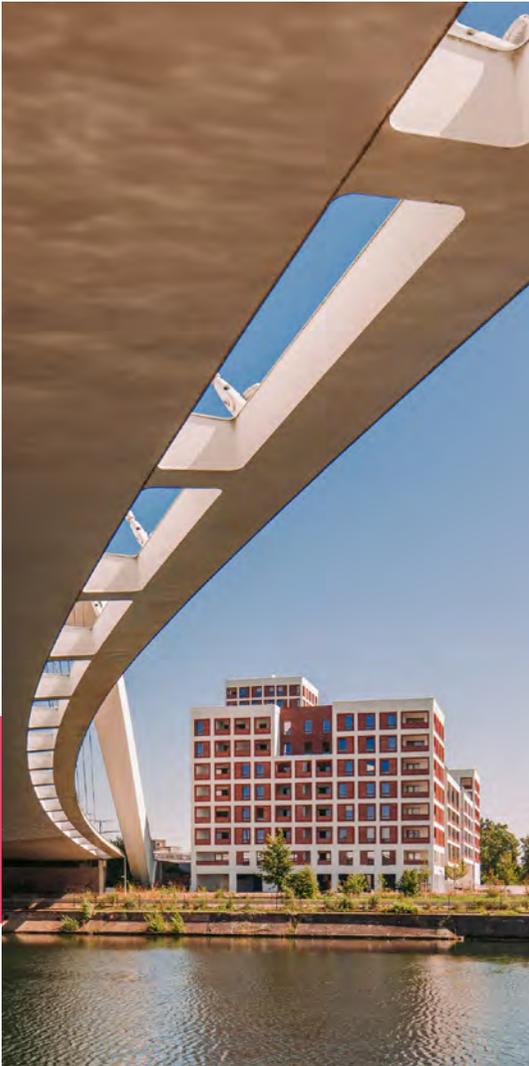
L'accession sociale : une réelle opportunité pour nos locataires

Opidia (SCI créée entre Pierres & Territoires de France Alsace, Ophéa et Habitation moderne) représente une véritable opportunité pour nos locataires, leur offrant la possibilité de devenir propriétaires dans des conditions économiques maîtrisées, adaptées à leur parcours résidentiel.

Ce dispositif permet d'accéder à la propriété à des prix encadrés et en toute sécurité, grâce à des modalités d'acquisition accessibles.

L'offre d'**Opidia** élargit le marché classique sur l'**Eurométropole de Strasbourg**, en mettant en œuvre trois dispositifs d'**accession abordable et sécurisée** : l'**accession directe avec TVA à 5,5 %**, le **Prêt Social Location Accession (PSLA)** et le **Bail Réel Solidaire (BRS)**.

Ensemble, nous développons une offre d'**accession sociale à la propriété** sur le territoire de l'agglomération strasbourgeoise, contribuant ainsi à diversifier les solutions de logement et à favoriser l'accessibilité à la propriété pour un plus grand nombre de familles.



ACCESSION SOCIALE AVEC OPIDIA ET L'OFSA : UN LOGEMENT NEUF À PRIX ABORDABLE AVEC LE DISPOSITIF BRS

OPIDIA et l'OFSA (l'Organisme Foncier Solidaire d'Alsace) s'associent pour proposer des logements neufs en accession sociale dans l'Eurométropole de Strasbourg, grâce au Bail Réel Solidaire (BRS). Ce dispositif innovant permet de dissocier le bâti du foncier, réduisant ainsi le coût d'acquisition jusqu'à 30 % par rapport au marché classique. Écrin Vert à Mittelhausbergen, L'Alternatif et Définition, respectivement dans le quartier Starlette et le quartier du Wacken sont trois programmes immobiliers portés par Opidia et l'OFSA, dans le cadre du dispositif du Bail Réel Solidaire (BRS).

Avec ce partenariat, Opidia et l'OFSA facilitent l'accès à la propriété pour tous !

OPIDIA A LIVRÉ 3 OPÉRATIONS EN 2024 SOIT 46 LOGEMENTS



“**Sérénité**„ à Strasbourg-Neudorf,
rue de Fréland



“**L'Alternatif**„ à Strasbourg



“**Le Forum**„ (Bât. B)
à Strasbourg - Koenigshoffen

4 OPÉRATIONS SONT EN COURS EN 2024 SOIT 92 LOGEMENTS :

- “**PIXEL**„ à Strasbourg-Hautepierre : **43 logements** (dont 1 agence CAF et 1 agence Ophéa)
- “**Archipel 2**„ à Strasbourg-Wacken : **30 logements** en BRS
- “**L'écrin vert**„ à Mittelhausbergen : **13 logements** en BRS
- “**Le Forum**„ (Bât. C) à Strasbourg - Koenigshoffen : **6 logements**



Réhabilitation et maîtrise des charges : un engagement environnemental et social

Depuis plus de vingt ans, Ophéa mène une politique ambitieuse de réhabilitation pour améliorer la performance énergétique de son patrimoine et maîtriser les charges des locataires. Avec 55 % de son parc classé A, B ou C, ces efforts se poursuivent, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville et les secteurs où le bâti est vieillissant.

La maîtrise des charges d'énergie des locataires est un objectif clé des réhabilitations engagées. Dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2024-2034, Ophéa s'engage à faire évoluer énergétiquement les 9 % de logements encore classés E, F ou G, en conformité avec la loi Climat et Résilience, qui impose la suppression des étiquettes E d'ici 2034.

Au-delà du respect des obligations réglementaires, **Ophéa** agit concrètement pour alléger les charges des locataires tout en réduisant son empreinte carbone. Son engagement s'inscrit dans une logique de logement social durable, conciliant efficacité énergétique, confort et accessibilité.

RÉHABILITER
LE PARC EXISTANT

Environ

820

LOGEMENTS EN COURS
DE RÉHABILITATION

80 000 €

DE BUDGET
MOYEN/LOGEMENT

**EN 2024,
124 LOGEMENTS
ONT ÉTÉ
RÉCEPTIONNÉS.**



Réhabilitation et résidentialisation de **63 logements** – 25 rue Kepler à Strasbourg Cronembourg



Réhabilitation et résidentialisation de **61 logements** Rues Lauth et Léon Boll à Strasbourg



Renouvellement urbain de l'Eurométropole de Strasbourg : ça continue !

L'Eurométropole de Strasbourg entre dans la seconde phase de la rénovation de ses quartiers prioritaires avec le NPNRU, un programme signé entre l'Eurométropole, l'État et l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU). Pour Ophêa, ce sont cinq quartiers clés qui bénéficient de cette dynamique de transformation.

Au cœur de cette évolution, on assiste à la disparition des tours et immeubles anciens, laissant place à la construction de logements neufs, l'extension des transports en commun, ainsi qu'à une amélioration des espaces publics et des services.

Ophêa joue un rôle stratégique dans cette métamorphose, en accompagnant les quartiers à travers une transition complète : économique, sociale, urbaine et énergétique.



RESPONSABLE



NOUVEAU PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT URBAIN : ENVIRON 850 LOGEMENTS EN COURS DE RÉHABILITATION

176 logements ont été démolis en 2024 :

- Démolition de 27 logements
49 boulevard La Fontaine à Strasbourg-Hautepierre
- Démolition de 15 logements
18 boulevard La Fontaine à Strasbourg-Hautepierre
- Démolition de 63 logements
43 rue Mathias Grünewald à Strasbourg-Elsau
- Démolition de 71 logements
25 rue Schulmeister à Strasbourg-Meinau



FOCUS SUR LE QUARTIER DE L'ELSAU

Ophêa possède 1156 logements dans le quartier de l'Elsau, représentant plus de 70 % du parc locatif social du quartier. Ce secteur, construit entre 1969 et 1973, fait partie des 21 quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) et des 7 QPV retenus pour le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). Le quartier de l'Elsau est aussi identifié comme un quartier d'intérêt régional nécessitant un projet de renouvellement urbain pour améliorer la situation urbaine et sociale.

Le projet de renouvellement urbain vise à maintenir la vocation résidentielle du quartier tout en favorisant une plus grande mixité sociale. Il inclut la démolition de 287 logements (25 % du parc), principalement hors site, et la requalification de 869 logements situés en QPV.

La démolition de la tour emblématique de 12 étages et 63 logements située rue Mathias Grünewald a marqué le coup d'envoi des travaux dans le quartier de l'Elsau.



Maintenance du patrimoine : un engagement pour la qualité et la sécurité

Ophèa s'engage activement à préserver et améliorer son patrimoine afin d'offrir des logements durables et de qualité. Grâce à une gestion rigoureuse de l'entretien, des rénovations ciblées, et une optimisation des énergies et des équipements techniques, Ophèa assure la sécurité et le confort de ses locataires, tout en respectant les normes en vigueur.

La Direction de la Maintenance et du Patrimoine (DMP) est structurée en plusieurs secteurs complémentaires pour garantir une gestion efficace :

- Le secteur « Maintenance Bâtiment » gère l'entretien des sites et la remise en état des logements.
- Le secteur « Techniques Spécialisées et Énergies » s'occupe de la gestion des énergies, des fluides et des équipements techniques essentiels.

Des services transversaux soutiennent la réactivité de l'organisation :

- Le Centre de la Relation Client est responsable de l'accueil et du suivi des demandes des locataires.
- Le secteur Achat / Finances gère les budgets et les marchés.
- Les Fonctions Support supervisent la gestion des sinistres et de l'amiante, renforçant ainsi la sécurité du patrimoine.

Dans le cadre de son offre de service envers ses locataires, Ophèa offre un accompagnement personnalisé en proposant des contrats Robinetterie/Plomberie et Multi-Services, facilitant ainsi l'accès aux équipements nécessaires au sein des logements.

Ophèa dispose également d'un atelier de maintenance performant, composé de **42 métiers différents et 130 collaborateurs**, qui assure l'entretien et la maintenance des 20 500 logements du parc Ophèa.

Cette organisation permet à Ophèa de gérer efficacement son parc immobilier, en alliant qualité, réactivité et innovation.

CHIFFRES CLÉS DE LA DMP



135
COLLABORATEURS



17 M
D'EUROS
dédiés à l'entretien
courant



46 M
D'EUROS
dédiés au Gros Entretien
et Énergies



+ DE
10 500
BONS D'INTERVENTION
TECHNIQUE avec un taux
de clôture de 84%



+ DE
1 100
REMISES EN ÉTAT
des lieux de logements



121 412
APPELS EN 2024
traités par le Centre
de la Relation Client



ASTREINTE
7j/7 et
24h/24



Gestion financière et performance économique

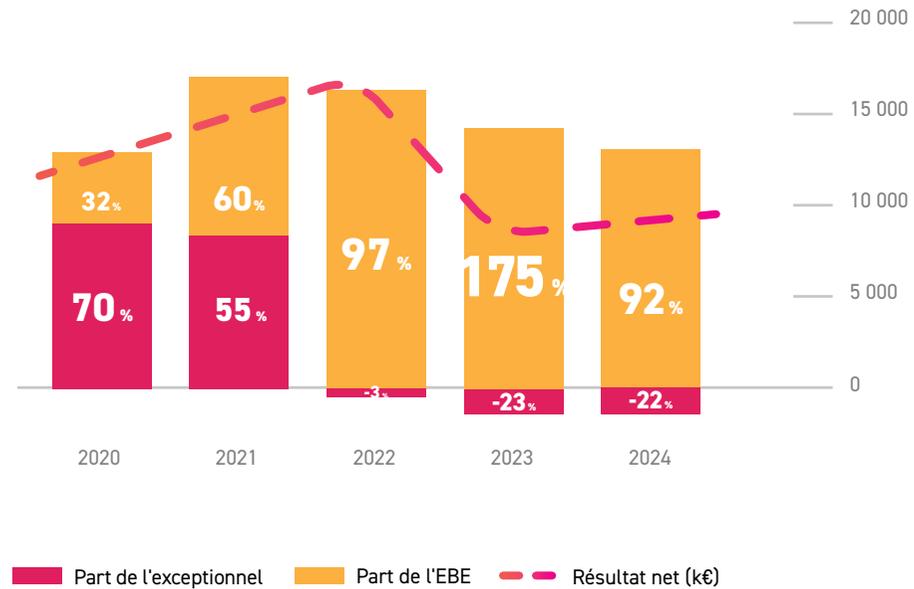
En 2024, malgré un environnement économique encore instable – marqué par une inflation persistante, des taux d'intérêt élevés et un coût de l'énergie toujours important – **Ophêa maintient le cap.**

Grâce à une gestion rigoureuse, le bilan financier reste stable. Le résultat comptable s'élève à 8,5 M€, bien qu'il intègre une part importante d'éléments exceptionnels.

Le potentiel financier à terminaison atteint 119 M€, confirmant la solidité de notre modèle économique.

Dans ce contexte, **Ophêa** poursuit sa trajectoire d'investissement : 53 M€ ont été engagés sur l'exercice et maintient sa capacité à assurer son plan stratégique du patrimoine pour 1 milliard € sur 10 ans.

POIDS RÉSULTAT EXCEPTIONNEL





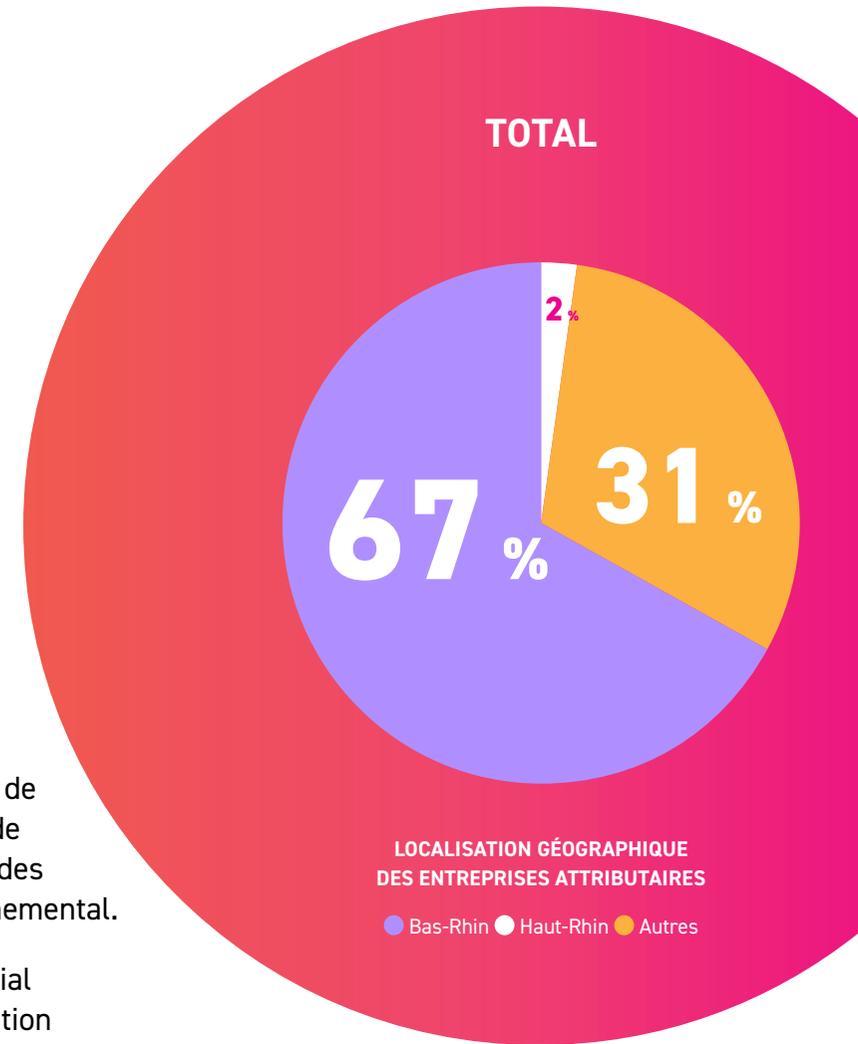
Une commande publique au service d'un territoire durable et solidaire

En 2024, Ophëa a confirmé son rôle d'acteur engagé en faveur du développement local à travers une politique de commande publique ambitieuse et responsable. L'année a été marquée par la mise en œuvre de projets d'envergure, dont la réhabilitation de 255 logements à la Cité Risler, la résidentialisation de 73 logements rue Newton et Galilée, ainsi que le lancement de marchés de conception-réalisation pour plus de 900 logements sur les quartiers de la Meinau, HautePierre et du Neuhof.

Au total, 188 marchés ont été attribués, traduisant un engagement fort en matière d'investissement et de soutien à l'économie locale. Ophëa s'attache également à intégrer les exigences juridiques les plus récentes, tout en sécurisant ses procédures pour limiter le risque contentieux, tant en phase de passation que d'exécution.

Conformément à ses engagements en faveur de la transition écologique et sociale, Ophëa a engagé en 2024 les travaux préparatoires à l'élaboration de son Schéma de Promotion des Achats Socialement et Économiquement Responsables (SPASER), en vue de son adoption en 2025. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de faire de la commande publique un levier stratégique pour promouvoir des pratiques durables. À ce titre, 25 % des marchés comportent une clause d'insertion sociale et 30 % intègrent un critère environnemental.

Par ailleurs, Ophëa a poursuivi ses coopérations avec d'autres acteurs du logement social (Habitation Moderne et Foyer Moderne), dans une logique de mutualisation et d'optimisation des processus d'achat.





Qualité de service et RSE : une nouvelle direction créée

La direction de l'innovation et de la qualité a été créée fin 2024 et repose sur quatre missions principales :

- **Renforcer la culture qualité** : en améliorant le traitement des demandes et le suivi de la satisfaction des locataires, tout en affirmant la proximité sur le terrain.
- **Animer une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)** : en réduisant notre impact environnemental et en valorisant notre impact sociétal.
- **Renforcer l'innovation sociale** : par le développement de partenariats avec les acteurs de proximité, notamment à travers notre Fondation.
- **Impulser une culture projet** : en lien avec la Direction des Ressources Humaines pour soutenir l'évolution du management et la culture d'entreprise.

AU SEIN DE CETTE DIRECTION, DEUX TYPES DE MÉTIERS EXISTENT :

Les métiers liés à la qualité : ces métiers sont présents depuis plusieurs années chez **Ophéa** et ont récemment été intégrés dans cette nouvelle direction.

- **Un chef de service qualité** qui anime la réflexion transversale sur la qualité et mesure l'atteinte des objectifs client, tout en pilotant le plan de concertation locative.
- **Des gestionnaires qualité** qui assurent le suivi des enquêtes de satisfaction, alimentent les tableaux de bord et mettent en place des outils d'analyse liés à la qualité des services.

Les métiers liés à l'innovation : ces métiers ont été créés au cours des six derniers mois.

- **Un coordinateur du développement social et urbain** qui met en œuvre des actions de développement à l'échelle de l'organisme et du territoire. Il soutient les agences et directions dans le développement et anime les relations avec les locataires, en particulier en matière d'innovation sociale.
- **Une chargée de mission innovation sociale** qui conçoit et met en œuvre la politique sociale et urbaine de l'organisme, intervenant dans des domaines tels que la gestion urbaine de proximité, le cadre de vie, l'insertion par l'économie, le lien social et la concertation locative.

Interview de notre Directrice de l'innovation
et de la Qualité :

Elise Dietrich

“ Pour moi, ce poste représente une opportunité de changement professionnel au sein d'une structure qui partage mes valeurs. J'y vois la possibilité de poursuivre mon engagement au service des habitants et de contribuer à améliorer les conditions d'habitabilité, car le bien-être dans son logement est une des conditions essentielles au développement des individus et de la société. ”



ZOOM RENFORCER LE DIALOGUE AVEC NOS LOCATAIRES : LA GRANDE CONVERSATION #2

En juin dernier, **Ophëa** a organisé sa deuxième Grande Conversation, une démarche innovante visant à améliorer la relation avec ses locataires. Cette approche repose sur des échanges directs avec les locataires pour mieux comprendre leur quotidien et leurs attentes.

Durant 3 jours, 126 collaborateurs issus de différents services ont été mobilisés et formés pour aller à la rencontre de 217 locataires à leur domicile.

Avec cette initiative, **Ophëa** confirme son engagement à placer la voix des locataires au cœur de ses actions et à faire évoluer ses pratiques pour un service toujours plus proche des attentes du terrain.





Ophéa

Fondation
Ophéa

L'esprit solidaire, l'engagement responsable

- Vous avez un parcours individuel remarquable, ou hors du commun, dans les domaines de l'innovation, de l'entrepreneuriat et du sport ?
- Vous êtes membre d'une association, ou avez la vie de votre quartier ?

OPHÉA CRIE
VOUS SOLICITE
INDIVIDUEL

Fondation
Ophéa

L'esprit solidaire, l'engagement responsable

Soirée
de la Fondation Ophéa

SOLIDAIRE
SOLIDAIRE
SOLIDAIRE
SOLIDAIRE

ATTRIBUTIONS ET OCCUPATION

SOLIDAIRE



Des leviers majeurs pour répondre aux besoins de logement

Les évolutions démographique, sociale et sociétale sont les défis de demain. La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) est un des outils qui permet à Ophéa d'intégrer ces enjeux dans sa stratégie. En 2024, **49 commissions d'attribution** se sont tenues et **4 704 demandes de logement ont été examinées**. En 2025, le travail continue avec une approche fine de l'occupation du parc actuelle et projetée.

Parole à Betty AUFSATZ,
Directrice de la gestion locative
chez Ophéa

“ L'activité de la gestion locative vient en soutien des équipes en proximité. Le travail partenarial mené avec la direction de la proximité nous permet de répondre aux besoins de tous en conciliant exigences réglementaires, qualité de service et adaptation aux besoins de nos locataires. L'année 2024 a également été marquée par des démarches innovantes dont la colocation étudiante en partenariat avec l'AFEV, l'élargissement au niveau d'Emha du dispositif de bourse aux logements pour faciliter la mobilité résidentielle, des réflexions engagées sur le vieillissement. ”



4 704

DEMANDES DE LOGEMENTS
EXAMINÉES



1 264

BAUX SIGNÉS



dont **198 sur
des logements neufs**
(69 % à Strasbourg et 31 % dans
les communes hors Strasbourg).



dont **251 mutations**



dont **87 relogements réalisés
dans le cadre du NPNRU**



dont **95 à des associations**

Chiffres clés



L'attribution des logements un enjeu clé

Ophèa joue un rôle essentiel dans l'attribution des logements sociaux, en étudiant chaque année un grand nombre de demandes pour offrir des solutions adaptées aux besoins de chacun. Que ce soit pour des primo-demandeurs, des familles en pleine évolution ou des seniors en quête d'un logement plus adapté, Ophèa veille à garantir une attribution équitable et conforme aux politiques de logement social.

Toujours à la recherche de solutions innovantes, Ophèa met à disposition la plateforme Ophéa Bel, un service unique qui facilite l'échange de logements entre locataires selon leurs besoins. Grâce à cette initiative, chacun peut trouver un logement plus en phase avec son quotidien en toute simplicité. Ce service est aujourd'hui mutualisé entre les trois membres d'Emha, sous le nom d'Emha bel. Grâce à une gestion rigoureuse et solidaire, Ophèa poursuit sa mission de premier bailleur social, en facilitant l'accès à un logement de qualité pour tous.

**ATTRIBUTIONS
EN SECTEUR
QUARTIERS
PRIORITAIRES
DE LA VILLE
(QPV)**

60%
DES ATTRIBUTIONS
SONT RÉALISÉES EN QPV

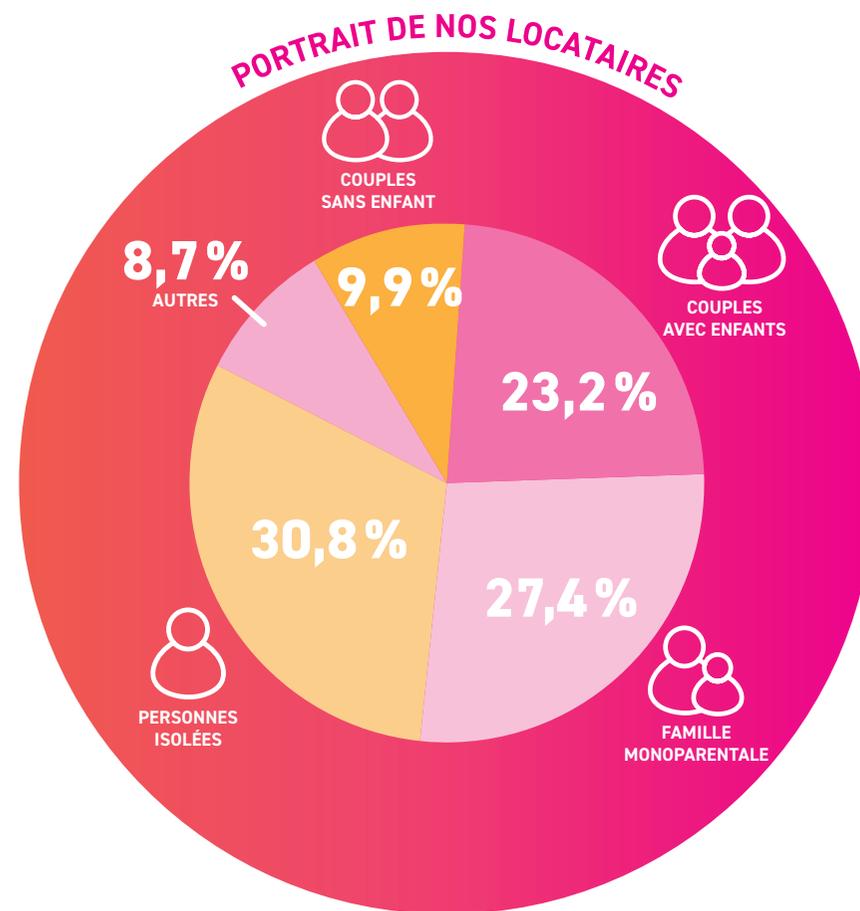
41%
DES MUTATIONS HORS ANRU
SONT RÉALISÉES EN QPV

47%
DES RELOGEMENTS RÉALISÉS
DANS LE CADRE DU NPNRU
SONT FAITS HORS QPV
ANCIENNETÉ DE LA DEMANDE :
26 MOIS

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR RAPPORT À LA NATURE DE LA DEMANDE

778
DEMANDES EXTERNES

127
DEMANDES
INTER-BAILLEURS





ZOOM LE VIEILLISSEMENT

Le vieillissement de la population constitue un défi croissant pour le logement social. Chez **Ophêa**, cet enjeu se traduit par des chiffres clés qui appellent à une évolution de l'offre et des services.

L'ENJEU « SENIOR »

- **28% des titulaires** de baux ont **plus de 65 ans**
- Un patrimoine globalement peu adapté aux besoins
- Environ **9% de demandeurs « seniors »** sur l'Eurométropole

OBJECTIFS

- **Être acteur et accompagnateur** du maintien à domicile des seniors
- **Développer une stratégie** dédiée (patrimoniale et locative) répondant aux enjeux du vieillissement de la population et aux besoins exprimés par les locataires seniors
- Consolider de nouveaux partenariats avec les acteurs du secteur et **développer de nouvelles réponses innovantes**

ACTIONS

- **Faire évoluer l'offre de services** en améliorant la connaissance du public senior, en soutenant les initiatives associatives et en développant de nouveaux partenariats.
- **Créer un outil partagé** d'aide à la mutation des seniors
- **Construire des logements neufs « adaptés seniors »** et adapter le patrimoine existant

RÉSULTATS

- Les 1^{ers} résultats de l'expérimentation engagée en 2024
- **3 014 logements identifiés** comme adaptés « seniors », dont 2 398 « seniors + »
- Plus de 58% de ces logements sont en QPV
- 52 logements adaptés proposés à une attribution partagée Emha



Fondation Ophëa pour accompagner et soutenir

La Fondation Ophëa a été créée en 2021 (dans la continuité du Fonds de vie associative) avec pour objectif d'apporter un soutien à la vie associative en promouvant auprès des locataires, des valeurs fortes comme la citoyenneté, la mixité sociale et de soutenir de manière générale, toute action visant à améliorer la qualité de vie des locataires et de leurs enfants. En 2023, un second volet de soutien direct aux locataires a été développé pour valoriser les parcours exceptionnels et exemplaires.

La Fondation mobilise un fonds de soutien à la vie associative et de récompense de parcours individuels d'excellence, répartis comme suit : 45k€ par an pour le soutien à la vie associative, attribué pour des actions au bénéfice des locataires Ophëa ou/et développées par des locataires et 15k€ par an pour 5 prix individuels maximum pour valoriser les parcours exceptionnels de locataires Ophëa.

Au total, ce sont 224 360 euros qui ont été engagés par la **Fondation Ophëa** depuis 2021.

En 2024, nos actions se sont déroulées à la Meinau, au Neuhof, à HautePierre, à Ampère, à Cronenbourg, à Koenigshoffen-est, à la Montagne-Verte, à la Laiterie ou encore à l'Elsau à Strasbourg, mais aussi au Kirchfeld à Ostwald.

CHIFFRES 2024

61 600 € :

TOTAL DU MONTANT ALLOUÉ EN 2024 par la Fondation Ophëa

6 000 €

pour les PARCOURS INDIVIDUELS en 2024

55 600 €

POUR LES ASSOCIATIONS en 2024

40

ACTIONS menées en 2024



2

PARCOURS INDIVIDUELS primés en 2024



ZOOM SUR LA SOIRÉE DE LA FONDATION Ophëa 1^{RE} ÉDITION

Ophëa a célébré sa Fondation avec une première photo de famille fin d'année 2024. Une façon de mettre à l'honneur nos lauréats récompensés pour leurs actions exceptionnelles, les associations impliquées dans la vie de nos quartiers et les collaborateurs œuvrant au quotidien pour le bon fonctionnement de ce fonds de soutien. Tout cela contribue à renforcer l'engagement, le lien social, à promouvoir la solidarité et à améliorer le cadre de vie des habitants et locataires de nos quartiers.



DÉCEMBRE



Soirée de la Fondation et première photo de famille : l'occasion de mettre à l'honneur nos lauréats et les récompenser pour leur engagement dans la vie de nos quartiers.

RETROSPECTIVE 2024

Mise en place du Fonds de solidarité énergies pour soutenir les locataires les plus touchés par l'inflation énergétique.

Fonds Solidarité Énergétique
Une nouvelle fois, Ophéa s'engage



Livraison de la première tranche du programme « Moulin Becker » : 54 logements sociaux à Strasbourg - Neudorf.



Pose de la première pierre de l'opération ESCAPADE à Eckbolsheim, un programme de 25 logements locatifs sociaux réalisé avec le promoteur NEODIM, renforçant ainsi l'offre de logements dans la commune.



Accueil des directeurs des OPH du Grand Est dans le cadre des rencontres biennuelles de l'Association des directeurs des Offices Publics de l'Habitat des Régions Est.



Mise à l'honneur des 18 alternants d'Ophéa lors d'une soirée animée, avec notamment un quiz opposant alternants et tuteurs.

NOVEMBRE

Ophéa se dote d'une camionnette-laveuse pour l'entretien des cours, entrées d'immeuble, descentes de caves et locaux poubelles, contribuant ainsi à l'amélioration du cadre de vie des locataires.

L'été foot a fêté ses 10 ans, un événement marquant pour petits et grands !

Présence d'Ophéa au Forum de l'Elsau pour aller à la rencontre des habitants et présenter les travaux menés dans le cadre du NPNRU, un échange apprécié par les résidents



Participation d'Ophéa à la course solidaire « La Strasbourgeoise » en soutien à la lutte contre le cancer du sein.

La Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) a offert aux collaborateurs des ateliers, discussions et animations autour du bien-être physique et psychologique.



Déploiement des gardes particuliers assermentés pour renforcer la tranquillité résidentielle.



Rencontre avec les habitants de Hautepierre pour échanger sur la transformation du quartier dans le cadre du NPNRU.



Accueil des équipes du bailleur social parisien RIVP pour un programme d'échanges de pratiques et de visites patrimoniales, nourrissant ainsi la réflexion sur notre mission sociale.



Pose des balcons sur la tour du 2 Mathias Grünewald : une prouesse technologique apportant un meilleur confort de vie aux locataires.

AOÛT

Début des travaux pour la future Maison Urbaine de Santé (MUS) de Hautepierre, un projet alliant services et logements adaptés au cœur du quartier.



Lancement de **l'été foot**.



Inauguration du programme STARLETTE : 65 logements rue Promenade Starlette à Strasbourg.



En partenariat avec l'AFEV, **Ophéa accueille des étudiants** dans deux appartements entièrement meublés par ses équipes.



JUILLET



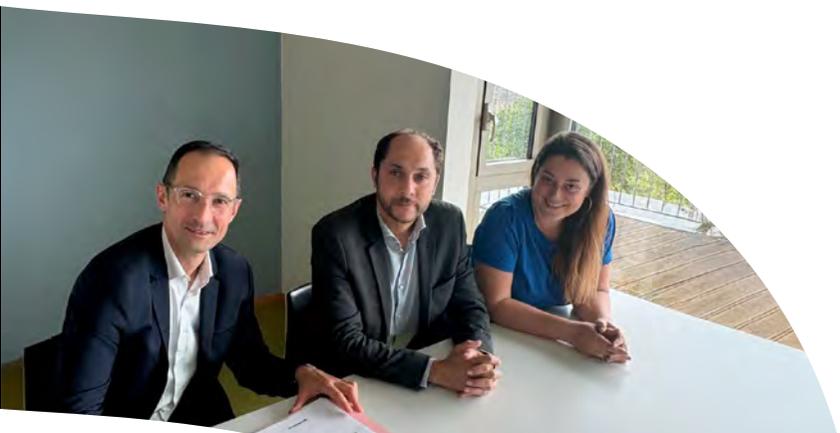
Fête de quartier « Ophéa en fête »
à Hautepierre et au Neuhof pour célébrer les 100 ans d'Ophéa aux côtés des locataires avec concerts, animations et initiation au skateboard.



Signature d'une convention de partenariat avec CRESUS pour renforcer la prévention et l'accompagnement des locataires en situation de fragilité financière.



Lancement d'un appel à manifestation d'intérêt pour l'aide alimentaire, remporté par l'association Les Compagnons de l'Espoir.



Signature du contrat de ville 2024-2030 de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg.

JUIN

Participation d'Ophéa à l'événement « Au stade vers l'emploi » version rugby, organisé par France Travail et le Club de Rugby d'Illkirch-Graffenstaden – CRIG.



« La grande conversation #2 » : pendant trois jours, 126 collaborateurs sont allés à la rencontre de 217 locataires pour échanger sur leur cadre de vie et leur relation avec Ophéa.



Rencontre presse en partenariat avec STRADIM autour du programme « Les terrasses du centre » à Fegersheim, marquant la première implantation d'Ophéa dans cette commune.



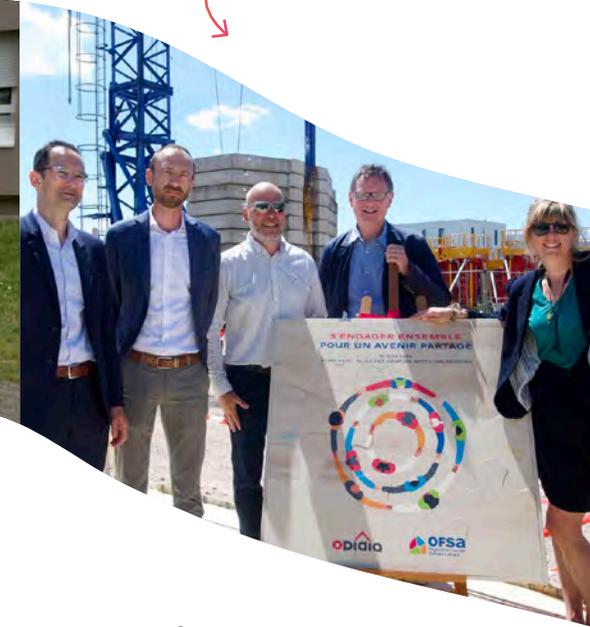
Action « J'embellis mon quartier » à HautePierre : 223 kg de déchets récoltés par les enfants et une cinquantaine de locataires mobilisés aux côtés des équipes de proximité.



Participation d'Ophéa au défi « Au boulot à vélo », illustrant l'engagement des collaborateurs en faveur des mobilités douces.



Lancement des travaux de la résidence OPIDIA en BRS à Mittelhausbergen.



Démolition de l'immeuble du 25 rue Schulmeister à la Meinau dans le cadre du NPNRU.



MAI

Rencontre avec les locataires de la COOP du Port du Rhin à Strasbourg, récemment installés dans leurs logements
Allée Adèle Klein et Promenade Starlette.
Au programme : visite du tiers-lieu Kaléidoscoop et moment convivial.

Tenue du Comité managérial d'Ophéa au Basket Center de Strasbourg :
90 collaborateurs ont travaillé en équipe sur les six projets structurants de l'entreprise.



Découverte des missions d'un bailleur social pour des élèves de CM1 à la 5^e issus des QPV dans le cadre du Rallye « Educap City ».

AVRIL

Participation renouvelée d'Ophéa à la course solidaire Special Olympics en soutien aux personnes atteintes de troubles mentaux.

Démolition spectaculaire de la tour du 40 Mathias Grünewald à l'Elsau,
un moment chargé d'émotion pour les locataires.

Visite de l'Elsau avec le réseau des partenaires de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg pour observer les avancées du NPNRU.



RETROSPECTIVE 2024

MARS

Plus de 100 collègues ont participé au « Digital Tour » avec au programme : escape game digital, blockchain, informatique quantique et modélisation 3D.

Partenariat avec l'École de Management de Strasbourg : 50 étudiants ont travaillé sur la stratégie d'entreprise d'Ophéa, apportant une nouvelle vision sur son organisation et ses méthodes de travail.

Inauguration de la Maison Urbaine de Santé de la Meinau et signature de la convention-cadre sur le développement des MUS dans l'Eurométropole et la Ville de Strasbourg.



Participation au séminaire de l'AREL HLM sur le vieillissement et le handicap dans le parc social.



JANVIER



Les collaborateurs se sont mobilisés pour réaliser une collecte de bouchons sur tous nos lieux de travail. **Cette action a été menée au profit des « Bouchons de l'espoir »** qui organise leur recyclage au bénéfice de personnes en situation de Handicap.



Notre partenaire ENERD2 était présent dans nos locaux pour **signer un Marché Global de Performance** pour le projet de requalification et de résidentialisation de la Maille Éléonore à Haute-pierre.



PERSPECTIVE 2025

Cap sur 2025, entre ambition et engagement

L'année 2025 représente une étape déterminante dans la mise en œuvre de notre stratégie, portée par une volonté affirmée d'innovation, d'optimisation et de proximité avec nos parties prenantes. Face aux défis actuels et aux évolutions de notre environnement, nous avons défini des axes stratégiques structurants qui guideront nos actions pour renforcer la qualité de nos services, optimiser la gestion de nos ressources et affirmer notre engagement envers une approche plus durable et inclusive. Notre stratégie repose sur trois piliers majeurs :

L'amélioration continue de nos services

Nous poursuivons nos efforts pour garantir un haut niveau de qualité dans nos prestations, en tenant compte des attentes de nos locataires et en intégrant des solutions innovantes. L'optimisation des processus et l'adoption de nouveaux outils numériques nous permettent de gagner en efficacité et en réactivité.

Une gestion efficiente et responsable

Dans un contexte où la maîtrise des coûts et la pérennité financière sont essentielles, nous mettons en place des actions visant à rationaliser nos dépenses tout en maintenant un niveau d'investissement adapté à nos ambitions. Cette gestion rigoureuse s'accompagne d'une démarche environnementale renforcée, favorisant des pratiques plus durables et responsables.

Une gouvernance participative et une relation de proximité

L'engagement de nos équipes et la collaboration avec nos partenaires sont au cœur de notre démarche. Nous renforçons la concertation et la participation des parties prenantes afin d'assurer une prise de décision cohérente avec les attentes du terrain. Cette dynamique collective est un levier fondamental pour anticiper les évolutions et répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux.

Dans un monde en mutation, nous devons continuer à nous adapter, à écouter et à agir avec responsabilité et engagement. Les actions entreprises en 2025 poseront les bases d'un avenir plus solide, plus durable et plus en phase avec les attentes de nos bénéficiaires.

Ensemble, nous poursuivons notre mission avec détermination, en veillant à placer nos valeurs au cœur de notre action.



**Julien
MATTEI**

Ophéa

EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG

MEMBRE DU GROUPE emha

OPHEA.FR

