



RAPPORT
ANNUEL
2022

OPHÉA C'EST...

Le premier bailleur social alsacien, implanté dans 21 communes de l'Eurométropole de Strasbourg. C'est un acteur incontournable pour loger le plus grand nombre, pour entretenir le lien social et faire vivre des services de proximité dans nos quartiers.



MEMBRE DU GROUPE emha

DES VALEURS FORTES

Humain

Ophéa place l'humain au cœur de son activité et de son développement en proposant un habitat pour tous, à toutes les étapes de la vie.

Solidaire

En tant que bailleur social, Ophéa propose des logements à loyers modérés, et des logements variés répondant aux besoins de tous.

Responsable

Chaque projet porté par Ophéa est engagé dans le respect de sa vocation sociale et de sa responsabilité sociétale et environnementale.



LE MOT DE...

Julien Mattei

Directeur Général d'Ophéa



En phase avec notre temps !

« Prendre la tête d'un office public de l'habitat qui fête ses 100 ans, c'est regarder le chemin parcouru et constater l'évolution permanente du secteur du logement social. C'est aussi continuer d'innover et de développer notre patrimoine pour répondre aux besoins des habitants de l'Eurométropole de Strasbourg et mener les chantiers du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain. Autre ambition qui nous mobilise tous : améliorer la qualité de service rendue à nos locataires et leur cadre de vie, notamment en termes de propreté et de tranquillité. Pour cela, nous sommes capables de nous réinventer en permanence et d'innover dans la relation locataires grâce à nos équipes de terrain toujours plus accessibles. Pour accompagner les parcours locatifs, nous avons lancé une bourse d'échanges de logements, mais aussi les premiers logements en bail réel solidaire. Nos équipes, mais aussi nos partenaires, les élus, les entreprises et les associations, avec qui nous oeuvrons au quotidien peuvent en témoigner : fort de nos 100 ans, nous restons en phase avec notre temps ! »

Salah Koussa

Président d'Ophéa



Engagés pour plus de proximité

« Ophéa joue un rôle majeur sur le territoire en proposant des logements abordables dans 21 communes de l'Eurométropole. Mais c'est aussi un acteur incontournable du lien social dans nos quartiers. En créant cette année la Fondation Ophéa, nous voulons valoriser nos locataires et changer l'image des quartiers et du logement social en général. Pour amener toujours plus de proximité dans les relations avec nos locataires, nous avons déployé en 2022 des actions visibles, qui commencent à porter leurs fruits : que ce soit avec le retour des concierges, la création d'une direction de la Proximité et le déploiement de nouveaux personnels pour mieux accompagner les demandes de chacun. En investissant dans ses lieux d'accueil dans les quartiers, en favorisant les initiatives qui contribuent au vivre ensemble, en accompagnant ses locataires sur toutes leurs questions de logement, Ophéa apporte la preuve qu'une entreprise solidaire peut construire une ville plus humaine. »

NOTRE PATRIMOINE IMMOBILIER

UN PATRIMOINE DE 20 388 LOGEMENTS
DONT 88% SITUÉS À STRASBOURG

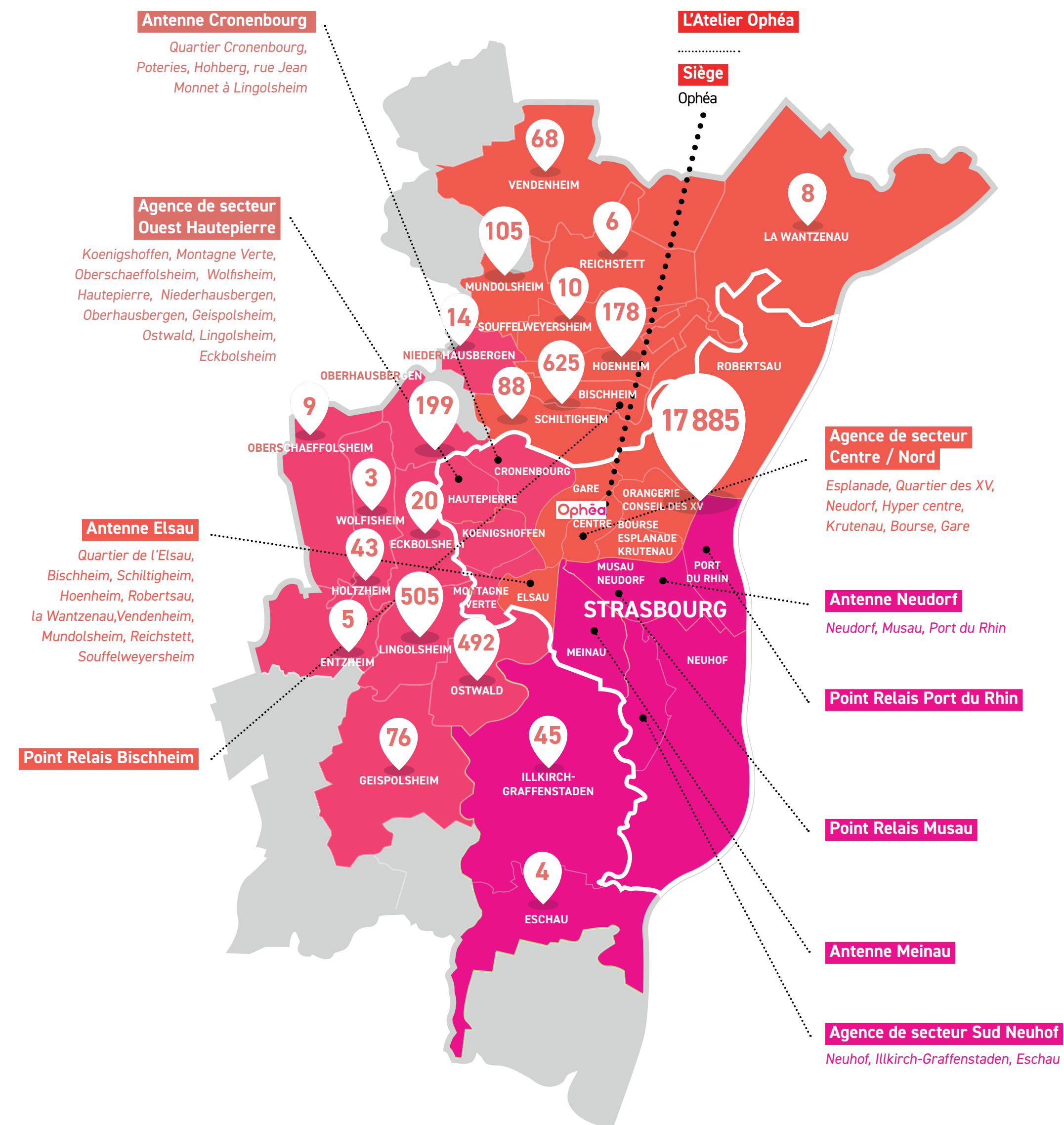
Pour répondre aux besoins des habitants de l'Eurométropole de Strasbourg, en nombre de logements et en qualité, Ophéa investit chaque année entre 70 et 100 m² pour construire et rénover. Plus de 930 millions d'euros seront investis ses 10 prochaines années pour développer les programmes dont 450 millions d'euros seront financés dans le cadre du NPNRU.

200
logements
neufs/an ces
10 dernières
années

40,5
millions d'euros
d'investissement
en 2022

NOS LIVRAISONS 2022

- Ophéa diversifie ses programmes pour répondre à tous les besoins : jeunes actifs, personnes seules, familles, seniors, crèches, pôle intergénérationnel...



OPIDIA, POUR DEVENIR PROPRIÉTAIRE À PRIX ABORDABLE



Qu'est-ce que le Bail Réel Solidaire ?

Le Bail Réel Solidaire (BRS) est un nouveau dispositif qui permet de diminuer le prix d'un logement, en dissociant le foncier du bâtiment lui-même.

Un moyen efficace pour permettre au plus grand nombre de devenir propriétaire en économisant jusqu'à 30 % par rapport à une acquisition classique.

Le Bail Réel Solidaire, vous permet de devenir propriétaire à un prix abordable et dans des conditions sécurisées.

Ce dispositif permet de faire baisser le prix des logements en n'intégrant pas le coût du foncier dans le prix d'acquisition, et également de bénéficier d'une TVA à 5,5%, il est réservé exclusivement à des futurs résidents propriétaires sous conditions de plafonds de ressources. Un nouveau mode d'acquisition original et très attractif à découvrir dans le guide détaillé.

179
livrés par
Opidia depuis
2018

2
programmes

37
logements
livrés en
2022

Créée par 2015 par Pierres et Territoire de France Alsace, Habitation moderne et Ophéa, Opidia poursuit le développement de son offre de logements en accession sociale et sécurisée sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, pour proposer **un vrai parcours résidentiel à des primo-accédants.**

En 2022, **le premier programme en Bail Réel Solidaire** a été lancé à Mittelhausbergen, sous le nom de l'Écrin Vert. En proposant d'acheter les murs sans le foncier, Opidia rend l'accession possible pour un budget environ 30% moins cher.



LA RÉNOVATION POUR LE CONFORT ET LA MAÎTRISE DES CHARGES

QUAND OPHEA RÉNOVE SON PATRIMOINE,
SES OBJECTIFS SONT AMBITIEUX :

→ Plus de confort dans les logements

→ Rénovation thermique et énergétique

→ Embellissement extérieur et intérieur des bâtiments



Quartier Esplanade



Rénovation rue de Genève

Le défi : isoler un bâtiment à caractère patrimonial

En rénovant un immeuble de 54 logements, situé rues de Berne et Genève, Ophéa s'est fixé pour principal objectif l'amélioration de sa performance énergétique pour passer d'un classement énergie F à B. Avec le soutien des Architectes des Bâtiments de France, l'isolation a pu se faire par l'extérieur, grâce à quelques changements extérieurs, au niveau des parements de balcon et des lucarnes de toit, pour redonner tout leur cachet à ces immeubles représentatifs de l'architecture des années 30.

FOCUS SUR LA RÉNOVATION URBAINE

À l'échelle de la région, Ophéa est le bailleur le plus impliqué dans le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine avec plus de 4 000 Logements concernés dans 5 quartiers ces 10 prochaines années.

Au total

- 1492 logements sont programmés à la démolition (Strasbourg Neuhof, Meinau, Elsau, Cronembourg et HautePierre)
- 1413 constructions neuves
- 2622 réhabilitations

2022 a concrétisé le lancement de la tranche 1 du NPNRU. Les travaux débuteront à l'été 2023 à l'Elsau avec la tour du 2 Grünewald.

Une nouvelle méthode de concertation

Pour Ophéa, une réhabilitation réussie, c'est d'abord une réhabilitation concertée ! Pour chaque réhabilitation, une réunion de présentation du projet est organisée avec les locataires concernés par le NPNRU. Pour être bien accompagnés et rester sereins pendant le chantier, ils suivent sur l'application Inside Renov toutes les étapes du projet et restent en contact avec tous les intervenants du chantier.



Projet de rénovation
de la tour Grünewald
à l'entrée de l'Elsau



OPHÉA, ACTEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

En intégrant des clauses d'insertion dans ses marchés de travaux, Ophéa favorise le travail de personnes éloignées de l'emploi : chômeurs de longue durée, de plus de 50 ans, jeunes sans qualification, bénéficiaires du RSA.



Le rêve du CDI

Mamadouba, qui a enchaîné 3 « petits » contrats avant de décrocher son CDI, se réjouit aujourd'hui de sa situation :
« Travailler a amélioré ma vie !

Aujourd'hui, je suis autonome, je paie mon loyer dans un appartement en colocation. Tout ce que je voulais, je l'ai eu ! 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. »

PAROLES D'EMPLOYEURS



Eric M. a embauché Fabrice via une agence de travail temporaire pour répondre à l'obligation d'heures d'insertion imposée par les marchés publics.

« J'ai découvert son parcours après coup, j'ai d'abord été convaincu par son bagage technique. Il est sérieux et assidu au travail. J'ai l'habitude de travailler avec des gens en insertion, avec des jeunes, des apprentis et quand on réussit à montrer la voie, c'est une immense satisfaction et de belles rencontres ! Si l'activité repart normalement et si j'ai des besoins, je pourrais lui proposer une embauche. »



Fondation Ophéa

L'esprit solidaire, humain et responsable

Pour fêter ses 100 ans et sous l'impulsion de son président, Salah Koussa, Ophéa lance sa Fondation avec deux objectifs :

1/ Soutenir des actions collectives qui amènent de la convivialité, de l'humanité et de la solidarité dans les quartiers.

Ce volet de la Fondation existe depuis qu'Ophéa soutient des initiatives qui bénéficient aux locataires et à son patrimoine. En 2022, 32 projets ont été soutenus financièrement et par la mise à disposition de locaux.

2/ Récompenser des parcours individuels remarquables !

Chaque année, plusieurs lauréats seront récompensés pour leurs engagements, leur comportement, leurs projets ou leur réussite inspirante. Avec cette initiative, Ophéa veut amener un regard différent sur le logement social et ses locataires, mais aussi donner envie d'apprendre et d'entreprendre pour rendre concrète l'égalité des chances.



« La fondation, c'est une autre façon de faire du social, de mettre en avant nos locataires et de changer l'image des quartiers et des bailleurs sociaux »



Nadia Medbou

Kenny Tanovan

Akram Hamidi

LES PREMIÈRES
PERSONNALITÉS
RÉCOMPENSÉES



L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

POUR ENTREtenir SON PATRIMOINE, OPHÉA A INVESTI PRÈS DE **16 MILLIONS D'EUROS** POUR DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE EN 2022. OPHÉA S'APPUIE SUR SES ÉQUIPES TECHNIQUES DE TERRAIN ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR RENFORCER SANS CESSE SA QUALITÉ DE SERVICE.

1/Avec la nouvelle organisation de sa direction de la maintenance et sa régie technique intégrée , Ophéa vise l'amélioration de la qualité de service pour augmenter la satisfaction de ses locataires.

En 2022, plus de 50% des demandes techniques ont été traitées en interne , avec une grande 2022 a également vu la refonte complète des marchés de nettoyage, désinfection, diagnostics thermiques, remise en état des logements...

En tout, ce sont 75 entreprises partenaires qui relaient les équipes de l'Atelier, pour des interventions, dans les meilleurs délais, chez les locataires.

2/Le recueil des réclamations via le Centre de la Relation Clients et l'espace locataires a permis de traiter plus de 60 000 demandes clients en 2022

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR AMÉLIORER LE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'application Inside'Renov , développée pour Ophéa, facilite le suivi d'un chantier de rénovation pour les locataires et leur propose un lien direct avec les entreprises Parallèlement, le responsable du chantier suit en temps réel les prises de rendez vous des entreprises pour intervenir dans les logements et lever les points de blocage .

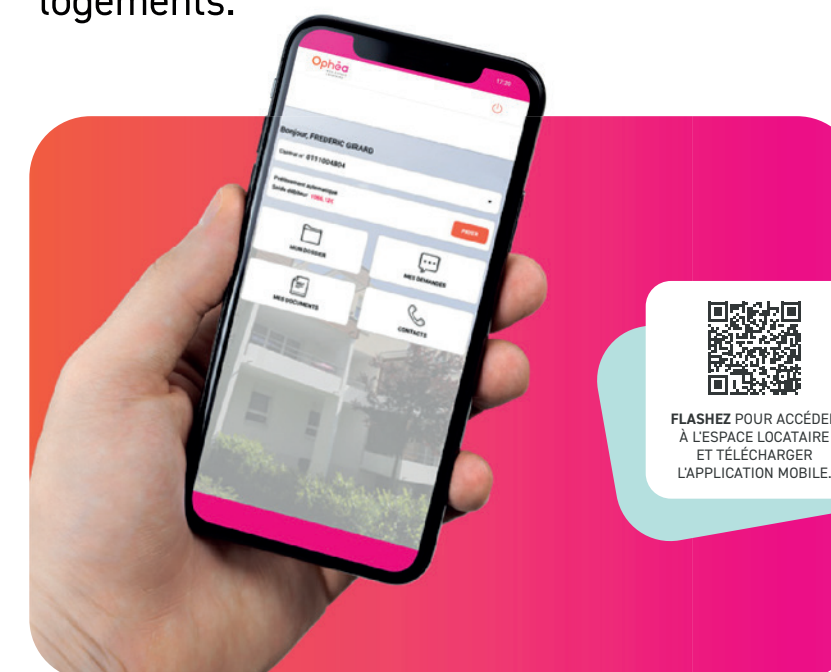
Une appli pour les gardiens

Une serrure à changer, des encombrants à enlever, le gardien ou le concierge envoie aussitôt un signalement sur son application SoWell pour demander une intervention des équipes de maintenance ou d'un prestataire externe.



VERTUEUX, LE RÉEMPLOI DES MATÉRIAUX !

Dans un souci de développement durable, Ophéa réemploie certains matériaux, issus de ses chantiers de démolition/rénovation, pour ses opérations de maintenance, d'entretien et de remise en état des logements.



1 astreinte
technique
7j/7

138
collaborateurs
et **20** métiers
techniques
administratives
différents

190 000 appels
soit 750 appels
en moyenne par jour
gérés par le Centre
de la Relation
Clients



TOUJOURS + DE PROXIMITÉ AVEC LES LOCATAIRES

RENFORCER LA PROXIMITÉ ET LA QUALITÉ DE SERVICE PERMET D'AMÉLIORER LA RELATION ENTRE LE BAILLEUR ET SES HABITANTS ET LA SATISFACTION DES LOCATAIRES.

3 MOTS D'ORDRE : **QUALITÉ DE VIE, RÉACTIVITÉ, PROPRETÉ**

En 2022, Ophéa a créé une direction de la proximité et de la relation Clients , pour assurer une meilleure prise en charge de l'ensemble des questions du quotidien (propreté, tranquillité, etc...) En 2022, Ophéa a recruté un coordinateur des missions de gestion urbaine de proximité pour régler les problèmes de rongeurs, de stationnement abusifs, d'encombrants, de propreté... Ophéa a aussi remis en place et recruté des concierges . 8 sont aujourd'hui en fonction dans différents quartiers.

RENFORCER L'ACCUEIL DE PROXIMITÉ

2023 verra le démarrage de la construction de 3 nouvelles agences et antennes de proximité : à Cronembourg, HautePierre et à l'Elsau. Avec la nouvelle agence du Neuhof, et celle de la Meinau qui est en projet, ce sont 5 agences de proximité qui offriront un nouveau cadre pour l'accueil de nos locataires.

3 QUESTIONS À PASCAL CHARPENTIER, DIRECTEUR DE LA PROXIMITÉ



**Ophéa a fait le choix de créer cette nouvelle direction. Pourquoi ?
Quelle est votre connaissance du terrain ?**

👄 C'est une initiative de la direction générale et du Président, Salah Koussa, pour améliorer le service aux locataires. Sur la base d'un suivi de terrain, cette direction va réagir aux situations d'urgence et anticiper les problèmes récurrents. J'ai été responsable d'agence pendant 30 ans dans différentes villes, notamment à HautePierre pendant 18 ans. J'ai l'habitude des doléances quotidiennes et je sais être disponible et à l'écoute des locataires. Ce qui m'anime, c'est le travail d'équipe, le goût du service aux locataires et le sens du service public. 👄

Quels sont vos moyens d'action ?

👄 Ophéa a toujours fait le choix de conserver des équipes qui travaillent en proximité des locataires. Dans les agences et au sein de



LE RÔLE ESSENTIEL DES GARDIENS

Ophéa est partenaire de l'organisme de formation FORMEDIA qui propose un parcours de formation « Gardien d'immeubles »

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Ophéa joue pleinement son rôle de premier bailleur de l'agglomération strasbourgeoise. Solidaire, Ophéa traite les demandes de logement les plus anciennes, loge les personnes les plus modestes et de multiples publics.

Personnes seules, familles, jeunes actifs à la recherche de logements abordables à proximité des pôles d'attractivité, seniors en quête de logements adaptés et équipés de domotique pour rester dans leur quartier... Grâce à des typologies de logements variées, à des programmes innovants, comme le Pôle intergénérationnel à Mundolsheim, Ophéa propose des logements à tous les âges de la vie et dans plus de **21 communes**.

Ophéa'bel
BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS



PORTRAIT DES NOUVEAUX LOCATAIRES

- 59 %** de ménages avec enfant
- 50 %** des logements sont attribués à des moins de 40 ans
- 53 %** des ménages n'étaient pas locataires avant ce logement (hébergés, décohabitation, logement d'insertion...)
- 54 %** des nouveaux locataires sont actifs, 40 % inactifs, 6% retraités

Ophéa Bel, la première Bourse d'échanges de logements entre locataires

Pour faciliter le changement de logements des quelque 3 000 locataires Ophéa/an dont la situation change, nous avons lancé en 2022 ce nouveau service innovant.

Pour se rapprocher de son travail, disposer d'une pièce en plus ou en moins, d'un appartement au rez-de-chaussée... il suffit aux locataires de s'inscrire et de publier leur annonce sur ce site dédié. Ophéa Bel leur donne accès aux logements qui se libèrent qui correspondent à leurs critères, pour accélérer leur recherche.



LES ÉQUIPES

VALORISER LES COMPÉTENCES INTERNES

Ophéa met au cœur de son projet d'entreprise, la valorisation de ses ressources humaines. En complément des recrutements, l'accent a été mis dans la fidélisation de nos salariés et les Ressources Humaines ont accentué leur démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Parcours Professionnels pour valoriser les mobilités internes. Après des périodes de mise en situation, 21 personnes ont changé de fonction ou de métier au sein de l'entreprise, dont 16 promotions.

DONNER LEUR CHANCE AUX JEUNES

Pour préparer l'avenir, Ophéa mise également sur sa politique d'insertion des jeunes : stagiaires (55 en 2022), alternants (18) et service civique (1 personne), qui peuvent acquérir une première expérience professionnelle dans leurs métiers et découvrir la réalité et l'utilité des missions d'un bailleur social.

Amandine et Yoann ont réalisé un service civique dédié à l'accompagnement numérique des locataires

« Je peux accompagner un locataire qui souhaite payer son loyer aux bornes de paiement, imprimer sa quittance de loyer ou expliquer comment créer son espace locataires sur notre site. Si un locataire me fait part de son envie de changer de logement, je lui présente la bourse d'échange Ophéa'bel »



« Même parmi les plus jeunes, certains découvrent les services numériques. Ils ont besoin d'être rassurés la première fois. Parfois, ils ne sont pas à l'aise avec le français, d'autres ont perdu leur mot de passe... Je suis là pour les aider et je me déplace dans toutes les agences pour qu'ils deviennent autonomes avec ces démarches et outils numériques »



RÉVÉLER LES TALENTS

Dans les Quartiers Prioritaires de la Ville

Au-delà de son action à travers les clauses d'insertion dans les chantiers de travaux, Ophéa s'engage en faveur des personnes les plus éloignées de l'emploi. Dans le cadre du projet Focale, des publics repérés par le DACIP ont pu être suivis et accompagnés vers un projet professionnel et des solutions positives. Ils ont pu découvrir les métiers d'Ophéa en visitant le siège et l'atelier.

Former des gardiens

Pour pallier les difficultés de recrutement de personnel de proximité formé, Ophéa a mis en place une formation certifiante dédiée aux gardiens d'immeuble, en partenariat avec Formedia. Près de 30 demandeurs d'emploi ont été formés depuis 2 ans.

CHIFFRES DE LA FORMATION EN 2022

3,3 % Taux d'effort pour la formation professionnelle
5587 Nombre d'heure
541 Nombre de stagiaire

5588

heures de formations
(3,3% de la masse
salariale)

41

embauches
en CDI

4

job dating

442

collaborateurs

30

gardiens formés

99/100

index égalité femmes/
hommes

LES FINANCES

UN CONTEXTE CONTRAINT

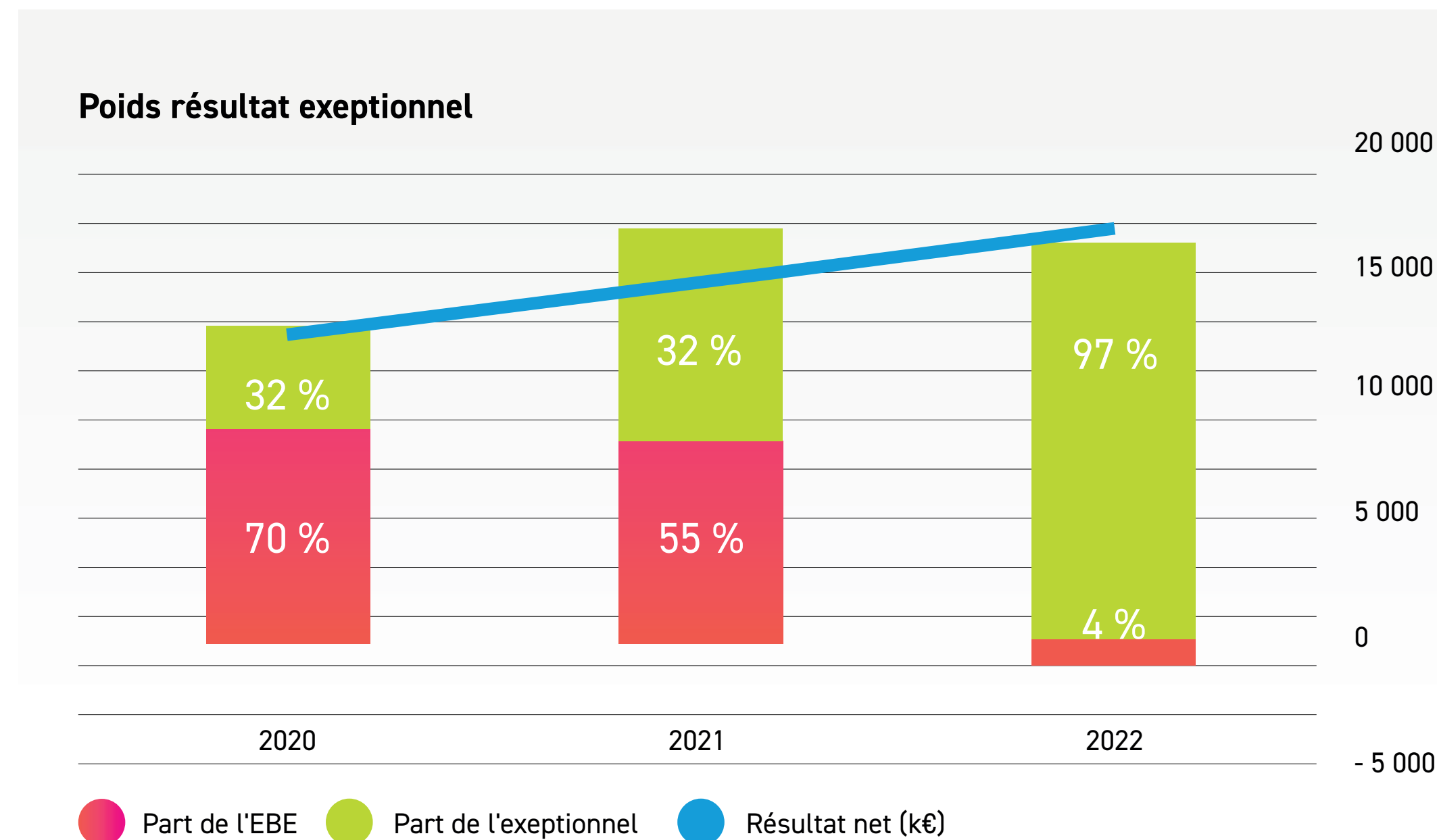
En 2022, le contexte économique a bouleversé l'ensemble de nos indicateurs économiques et de nos postes de dépense avec notamment le coût exponentiel des énergies et l'augmentation des taux d'emprunt.

NOTRE CAPACITÉ À POURSUIVRE NOTRE PLAN D'INVESTISSEMENT

Malgré cette équation, Ophéa maintient sa volonté de poursuivre le plan d'investissement prévu pour un budget de 930 M€ (dont 450 M€ dans le cadre des projets NPNRU) à l'horizon 2030.

Une convention partenariale signée avec la banque des territoires pour un montant de 170 M€

En 2022, Ophéa a signé avec la Banque des Territoires une convention qui permettra d'accompagner le développement et le renouvellement de son patrimoine tout en renforçant l'offre de logements sociaux sur notre territoire. Les termes de cette convention prévoient l'acquisition/construction de 365 logements et la réhabilitation de 3 307 logements.



122,6 M€
de potentiel financier à terminaison

16 M€
Résultat comptable

40,5 M€
Investissements



LES FAITS MARQUANTS DE 2022

Novembre 2022