

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

2018
L'essentiel



Construire l'avenir
pour que Maya
garde le sourire

ALSACE

CONSEIL DÉPARTEMENTAL
Bas-Rhin



Opus 67



7 GROUPES DE TRAVAIL MOBILISÉS EN 2018

2018 a été l'année du lancement du projet d'entreprise « CAP 21 ». Ce projet d'amélioration continue porte sur trois axes principaux :

1. La qualité de service,
2. La production de logements et l'entretien du patrimoine,
3. La consolidation des finances de l'organisme.

Les collaborateurs d'OPUS 67 ont été largement impliqués dans la démarche à travers la participation volontaire à plusieurs ateliers et groupes de travail. L'objet de ces instances de coproduction a porté essentiellement sur la création de processus et de procédures de travail visant l'efficacité et la performance.

Les premiers livrables sont intervenus au 2^e semestre 2018 et le travail se poursuit en 2019.



Propreté & cadre de vie

Les objectifs de ce groupe travail étaient de définir un **standard de propreté**, d'**informer le locataire** sur le mode de gestion de son site d'habitation, de combiner **auto-contrôle** de l'intervenant avec **information** du client et d'assurer une **évaluation** des prestations.

En s'appuyant sur la réforme de la politique de nettoyage, le groupe de travail a mis en place la **procédure de suivi et d'évaluation des intervenants** en actualisant la base documentaire et en élaborant la **procédure Propreté et Cadre de Vie**.

Cette procédure a été présentée au **club clients-locataires** le 9 novembre 2018, et la phase test a été lancée en décembre 2018.



Charte d'accueil physique et téléphonique

La réflexion a été menée dans le but d'améliorer la **qualité du service** rendu aux clients locataires en encadrant et accompagnant l'entretien mené suite à une demande auprès d'OPUS 67.

La **procédure**, élaborée sous forme de schéma, a été présentée et validée au Comité de direction en août 2018, puis aux personnels chargés de sa mise en œuvre et au **club clients-locataires** en septembre 2018.

Une phase test de trois mois a été lancée avant le lancement officiel du dispositif en janvier 2019.



Tranquillité résidentielle

Dans l'objectif d'**amélioration du cadre de vie des locataires**, le groupe de travail a recherché des solutions réellement adaptées aux locataires. Ainsi, une procédure « **Tranquillité résidentielle** » a été élaborée puis présentée au **club des clients-locataires**. La phase de test a été lancée en décembre 2018. Le lancement officiel a eu lieu fin janvier 2019.



Référentiel de remise en état des logements

Le but de ce groupe de travail est de **lutter contre la vacance technique** et de **réduire la durée d'immobilisation des logements**. Il s'est agi de définir un standard de remise en état de logement permettant de renforcer l'approche commerciale en fonction de l'attractivité des territoires.

Le **référentiel**, qui prend la forme d'un petit livret, rappelle les prestations réalisées dans le cadre du contrat Multiservices, expose les états cibles par axe d'intervention et les actions à mener.

Une phase de test a été mise en place fin 2018 sur les antennes de Saverne, Niederbronn-les-Bains et sur un secteur de l'Agence d'Haguenau.



Précontentieux et impayés

Cet atelier a travaillé à la **refonte de la procédure de précontentieux** dans un souci d'efficacité et de rapidité de traitement de l'impayé.

La nouvelle procédure réduit fortement les **délais de traitement** et permet **d'intervenir auprès du locataire dès le premier euro impayé**. Dès les premières semaines de mise en œuvre de cette nouvelle procédure, **une baisse du nombre de relances a été constatée**.



Nouveaux modes d'habiter

L'objectif de ce groupe était de concilier les impératifs de préservation des grands équilibres de gestion d'OPUS 67 avec la **nécessité de s'adapter à un modèle familial et sociétal en constante évolution**.

Ainsi, la réflexion a permis de poser les bases de ce qui caractérisera l'habitat de demain : un logement donnant plus de latitude à l'occupant en fonction de son mode de vie, le regroupement d'appartements de petite taille ou la division de ceux devenus trop grands...

En 2019, un architecte sera désigné pour **traduire concrètement les orientations** proposées par le groupe de travail et la Direction.

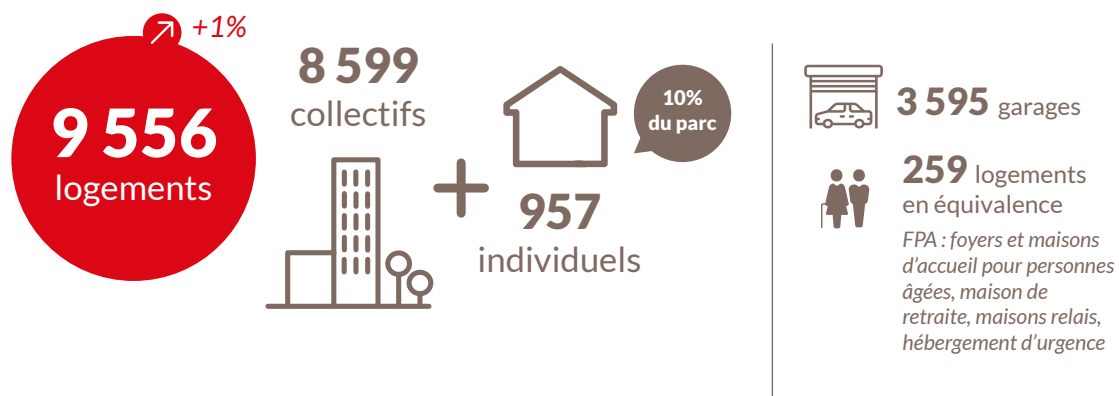


Transformation digitale

Face à la révolution numérique, OPUS 67 doit s'approprier totalement les **nouvelles technologies de l'information et de la communication digitale** et **faire évoluer ses pratiques** et services afin d'améliorer la qualité de son service rendu et d'apporter de meilleures conditions de travail à ses salariés.

Sur la base d'un audit réalisé par le cabinet Habitat et Territoires Conseil, le groupe de travail a lancé **une quinzaine de projets** dont **l'extranet client**, le **BIM**, la **gestion informatisée des demandes** ou encore la **dématérialisation des factures**.

► Un parc diversifié de logements

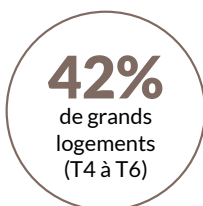
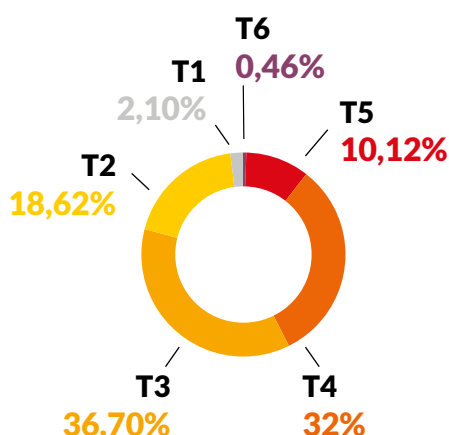


EN 2018



* Auxquels s'ajoutent 59 logements à Bischwiller vendus le 17/12/18 avec effet au 01/01/19

► Répartition du parc par typologie de logement



Les évolutions de la demande impliquent une prise en compte accrue de petits appartements (T1 et surtout T2) dans les futurs programmes de construction neuve.



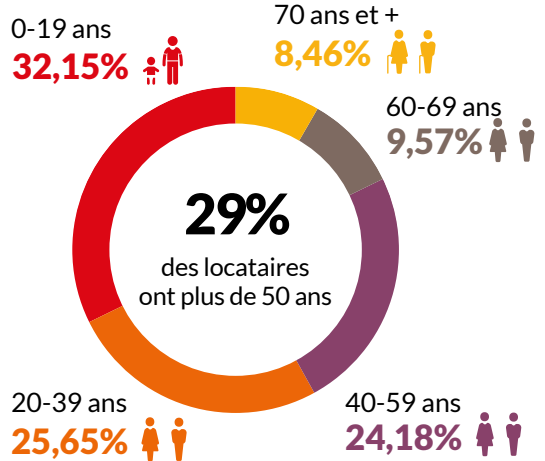
3 922 logements sont implantés sur 11 communes de l'Eurométropole de Strasbourg, principalement à Schiltigheim et Bischheim.

► Une occupation sociale hétérogène

Au 31 décembre 2018

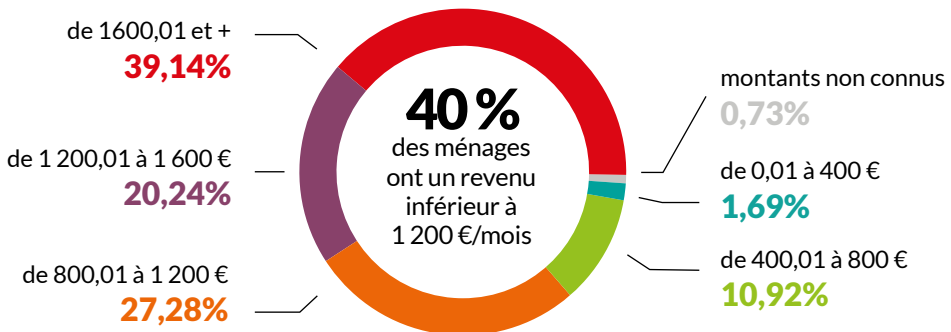


soit environ 2%
de la population
du Bas-Rhin
(base chiffre INSEE
01/01/19).



POPULATION LOGÉE

► Répartition selon les revenus mensuels (sur la base des 5 312 allocataires recensés par la CAF)



904

attributions



68

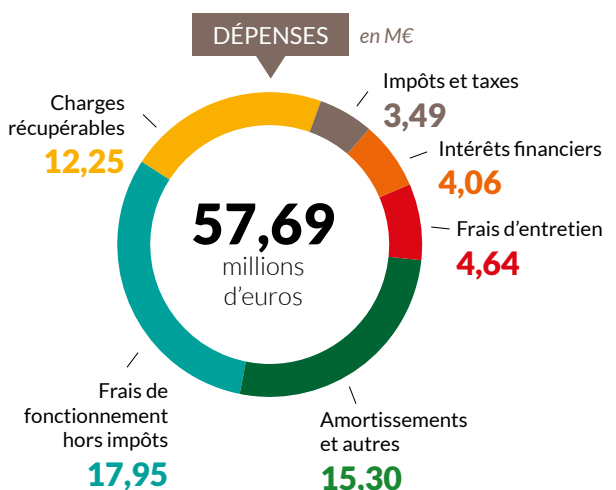
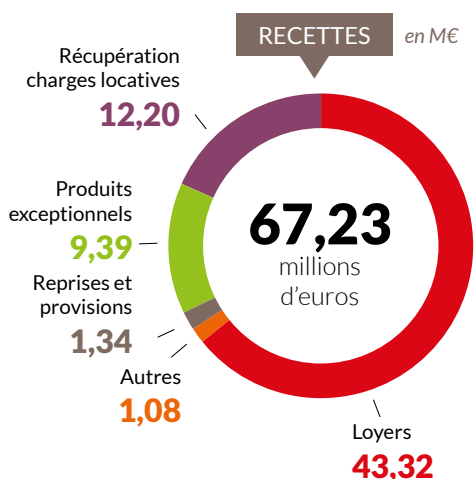
mutations



58%

des locataires bénéficiaires
de l'APL

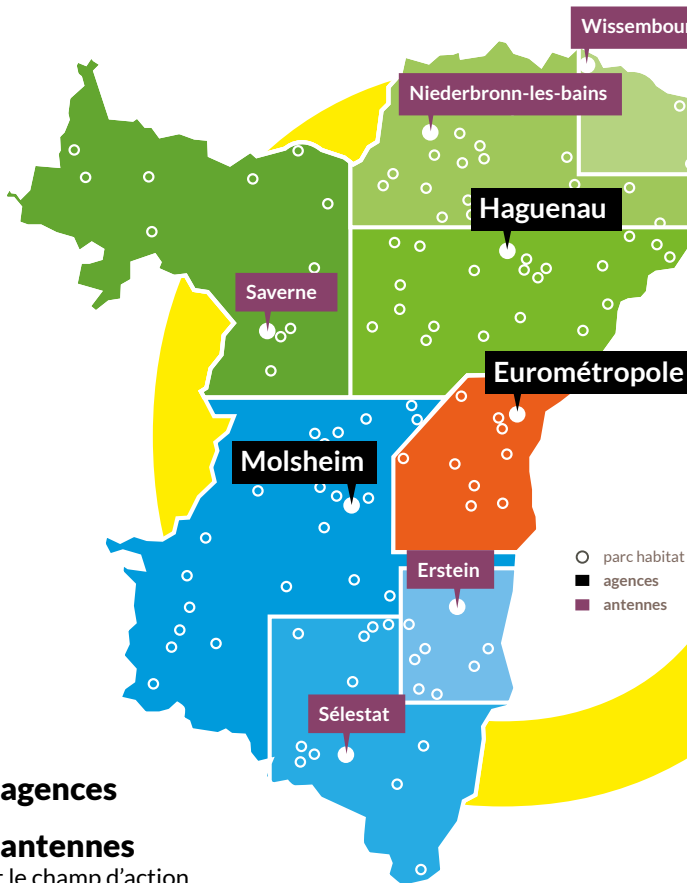
► RÉSULTATS 2018 + 9,54 M€ permettant de financer les investissements





AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

OPUS 67 déploie sa présence sur **106 communes du département**, sous la forme d'un maillage territorial de **8 structures décentralisées**, lui permettant de répondre efficacement aux **attentes et aux besoins des locataires** et des demandeurs de logements sociaux. OPUS 67 constitue un partenaire **de référence pour les collectivités et l'ensemble des acteurs locaux**.



► 3 agences

► 5 antennes

dont le champ d'action géographique de chacune correspond au territoire d'un ou plusieurs Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI).

► des équipes de proximité

structurées pour renforcer la réactivité et la souplesse d'intervention avec des Chargés de Clientèle mais aussi des Régisseurs techniques. Pour soutenir l'activité technique de l'Agence Eurométropole, sur ce territoire qui représente 3 922 logements, un Adjoint technique au Responsable d'Agence a été recruté.



98 salariés de droit privé
80 agents de la fonction publique



Opus 67

15 rue Jacob Mayer - CS 77004
67037 STRASBOURG Cedex

03 88 27 93 00

www.opus67.fr