



GUIDE DU RÉSIDENT OPAL ///

www.opal02.com

01

QUI EST L'OPAL ?

DANS LE DÉPARTEMENT DE L' AISNE, DEUX ORGANISMES DISTINCTS SE SONT DOTÉS DE MOYENS DE GESTION COMMUNS POUR PRODUIRE UN HABITAT DE QUALITÉ ET EN ASSURER LA GESTION :

- L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE L' AISNE (RATTACHÉ AU DÉPARTEMENT DE L' AISNE)
- L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LAON (RATTACHÉ À LA VILLE DE LAON)

IDENTIFIÉS PAR LE MÊME SIGLE

The logo for Opal, featuring the word "Opal" in a stylized, blue, cursive font with a white outline and a slight shadow effect.

(OFFICES PUBLICS DE L' AISNE ET DE LAON), CES 2 ORGANISMES SONT NEANMOINS ADMINISTRÉS PAR LEUR PROPRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'OPAL INTERVIENT SUR PLUS DE 120 COMMUNES DU DÉPARTEMENT DE L' AISNE ET GÈRE PRES DE 13000 LOGEMENTS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS

LE GUIDE DU RÉSIDENT OPAL

EST UN RÉSUMÉ PERMETTANT LA CONSULTATION RAPIDE.
IL NE REMPLACE PAS L'ENGAGEMENT DE LOCATION QUE VOUS AVEZ
SIGNÉ. CONSERVEZ-LE PRÉCIEUSEMENT !

<<<

pages 4 à 8

pages 9 à 12

pages 13-14

pages 15-16

pages 17-18

pages 19-20

pages 21-22

pages 23 à 26

01 QUI EST L'OPAL ?**02 L'OPAL, À QUI PARLER ?****03 VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE****04 L'ENTRETIEN PAR L'OPAL****05 VOS OBLIGATIONS D'ENTRETIEN****06 LA PROPRIÉTÉ****07 LA SÉCURITÉ****08 LE BRUIT****09 CONSEILS ET INFOS PRATIQUES****GUIDE DU RÉSIDENT OPAL (5^e édition) Octobre 2013**

1 place Jacques de Troyes 02007 Laon cedex - tél 03 23 23 62 00 - télécopie 03 23 23 62 40
courriel : contact@opal02.com / www.opal02.com/ graphisme: opal - mickaël dudrik

L'OPAL, À QUI PARLER ?

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



L'OPAL, À QUI PARLER ?

L'ORGANISME PROPRIÉTAIRE DU LOGEMENT QUE VOUS OCCUPEZ EST :

L'OPH DE LAON L'OPH DE L'AINSE

VOTRE AGENCE OPAL ?

L'ensemble du patrimoine de l'Opal (13000 logements) est géré par 7 agences décentralisées. Votre Conseiller Résident et, le cas échéant votre Employé d'immeubles, dépendent de votre agence*

**Les agences sont listées page suivante*

VOTRE CONSEILLER RÉSIDENT

s'appelle : _____

C'est votre interlocuteur privilégié, chargé du suivi de votre dossier à l'Opal.

SI VOUS RÉSIDEZ DANS UN SECTEUR GARDIENNÉ

Votre Employé d'immeubles s'appelle : _____

Il réside : _____

A l'Opal, l'Employé d'immeubles assure l'entretien des parties communes (propreté et entretien courant). Il peut demander à votre Conseiller Résident d'intervenir en cas de difficultés.

L'Employé d'immeubles diffuse les informations concernant la vie de la résidence (par affichage ou par distribution).

>
ATTENTION, L'EMPLOYÉ D'IMMEUBLES N'EST PAS UN PERSONNEL À-TOUT-FAIRE ; IL N'EST NI POLICIER, NI ASSISTANT SOCIAL ! AIDEZ-LE À FAIRE RESPECTER SON TRAVAIL ET AUSSI SES MOMENTS DE REPOS !

L'OPAL, À QUI PARLER ?

SUITE

ESPACE LOCATION

Pour la recherche d'un
nouveau logement

5 avenue Carnot 02000

Laon téléphone : 03.23.23.95.95

Télécopie : 03.23.23.95.99

Contact : espace_location@opal2.com

HORAIRE D'OUVERTURE

du mercredi au vendredi de 10h00-12h30 et 13h30-

18h30 le samedi de 10h00-12h30



www.opal02.com



Un espace dédié aux Résidents,
pour accéder de manière sécurisée
à toutes les informations utiles...

LES SITES
DE
L'ACTIVITÉ
OPAL

L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE DE L'OPAL (13000
LOGEMENTS) EST GÉRÉ PAR 7 AGENCES
DÉCENTRALISÉES.

VOTRE CONSEILLER RÉSIDENT ET, LE CAS ÉCHÉANT VOTRE
EMPLOYÉ D'IMMEUBLES, DÉPENDENT DE VOTRE AGENCE

HORAIRES D'OUVERTURE



du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30
le matin sur rendez-vous

AGENCE D'HIRSON

8, place de la Victoire 02500 Hirson
tél. 03 23 58 85 90 - fax: 03 23 23 98 61
hirson@opal02.com

AGENCE CHAMPAGNE MOULIN ROUX

10 bis Blaise Pascal 02000 Laon
tél. 03 23 27 35 90 - fax: 03 23 27 35 99
champagne@opal02.com

AGENCE ILE DE FRANCE

5, place des Maraîchers 02000 Laon
tél. 03 23 20 76 30 - fax: 03 23 26 03 13
iledefrance@opal02.com

AGENCE MONTREUIL

2 bise rue Nestor Gréhan 02000 Laon
tél. 03 23 27 14 90 - fax: 03 23 27 14 99
montreuil@opal02.com

AGENCE PRESLES CHEVREUX

1, impasse de Sapincourt 02200 Soissons
tél. 03 23 75 17 44 - fax: 03 23 23 61 80
presles-chevreaux@opal02.com

POINT ACCUEIL : 23 allée Pierre Mendès France

CHEVREUX

02200 Soissons

Ouvert de 13h30 à 17h00.

AGENCE SAINT-CREPIN

23, boulevard Pasteur 02200 Soissons
Tél. 03 23 59 09 81 – fax : 03 23 23 61 80
Saint-crepin@opal02.com

AGENCE DE TERGNIER

22, rue Victor Hugo 02700 Tergnier
Tél. 03 23 57 55 56 – fax : 03 23 23 98 60
tergnier@opal02.com

En dehors des horaires d'ouvertures, les soirs et week-ends vous pouvez également joindre l'astreinte mise en place par l'OPAL en appelant votre agence. Mais attention, ce dispositif ne doit être utilisé qu'en cas de réelle urgence !
N'oubliez-pas de prévenir en priorité les secours spécialisés.

VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE



VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

VERS LE 25 DE CHAQUE MOIS, L'OPAL VOUS ADRESSE UN AVIS D'ÉCHÉANCE POUR LE MOIS QUI SE TERMINE. PAR EXEMPLE, VOUS RECEVEZ VOTRE AVIS LE 25 JUIN POUR LE PAIEMENT DU LOYER ET DES CHARGES DU MOIS DE JUIN

L'AVIS D'ÉCHÉANCE PRÉCISE LE MONTANT :

DE VOTRE LOYER

fixé en fonction de la réglementation et des décisions du conseil d'administration.

DE VOTRE APL (*Aide Personnalisée au Logement*)

calculée par votre C.A.F (Caisse d'Allocations Familiales) sur la base de votre situation familiale et de vos ressources, et directement versée à l'Opal.

DES CHARGES LOCATIVES

Provisions

Vous pouvez bénéficier de diverses prestations réglées dans un premier temps par l'Opal puis récupérées selon la réglementation en vigueur sur chaque locataire au moyen de provisions mensuelles : chauffage collectif, électricité des parties communes, eau, contrats d'entretien de la robinetterie, des ascenseurs, des appareils gaz, des espaces verts...

Régularisations

La régularisation des charges locatives permet de comparer le coût réel de la prestation et des provisions mensuelles demandées.

A l'Opal, la régularisation des charges est réalisée :

- En septembre pour le chauffage collectif de la saison de chauffe précédente,
- En février pour les charges communes de l'année civile écoulée,
- Tous les 6 mois pour l'eau.



VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

SUITE

COMMENT PAYER SON « LOYER » ?

VOUS POUVEZ RÉGLER VOTRE LOYER (ET LES CHARGES LOCATIVES) :

- Par prélèvement automatique sur votre compte bancaire ou postal, le plus facile de tous les modes de paiement ; n'hésitez pas à le demander à votre Conseiller Résident.
- Par TIP (*Titre Interbancaire de Paiement*) joint à votre avis d'échéance. Il suffit de le dater et signer avant de le retourner à l'adresse indiquée sur le TIP
- Par chèque bancaire ou postal à l'ordre de l'organisme propriétaire de votre logement indiqué en pages 7 et 8 de ce guide.
- En espèces, à l'un des guichets de La Poste (ce service est gratuit pour vous).

>

VOS JUSTIFICATIFS DE PAIEMENT PEUVENT VOUS ÊTRE DEMANDÉS EN CAS DE LITIGE ; CONSERVEZ-LES

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

RÉAGISSEZ IMMÉDIATEMENT !
NE LAISSEZ PAS VOTRE DETTE
S'AGGRAVER !

Deux personnes dont les coordonnées sont précisées à la rubrique « conseils et infos pratiques », peuvent vous aider dans vos démarches :

- VOTRE CONSEILLER RÉSIDENT :
Prenez contact avec lui dès le premier mois de retard ; il étudiera avec vous les possibilités de redresser rapidement la situation.
- LA CONSEILLÈRE SOCIALE DE L'OPAL :
Professionnelle de l'E.S.F. (*Economie Sociale et Familiale*), en situation difficile, elle vous aidera à trouver une solution en sollicitant éventuellement les services et les aides adaptés.

ATTENTION !

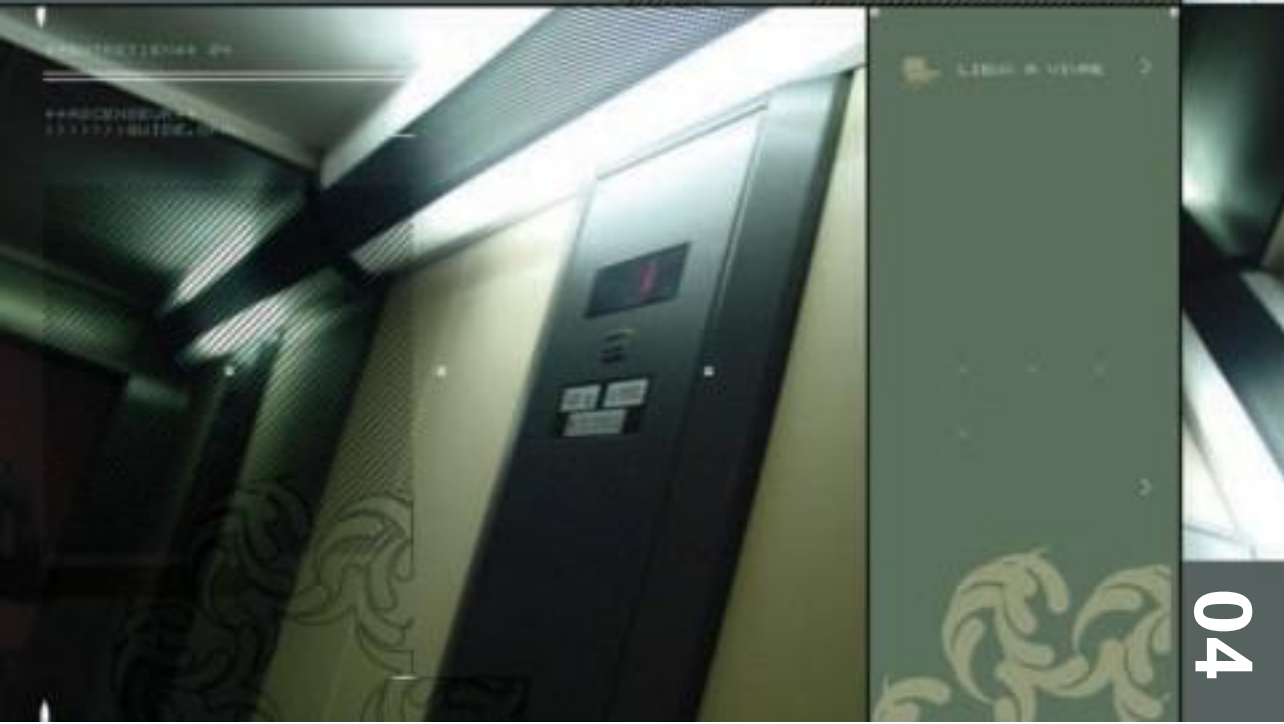
EN CAS DE DETTE, SI VOUS NE
RE PONDEZ PAS A UX CONTACTS DE
L'OPAL, VOUS VOUS EXPOSEZ À DES
POURSUITE S GRAVES ET CO ÛTEUSES :

Saisie du mobilier, saisie-arrêt sur vos ressources et même expulsion de votre logement...

Vous risquez aussi de perdre le bénéfice des aides versées par votre Caisse d'Allocations Familiales (*Aide Personnalisée au Logement*)

L'ENTRETIEN PAR L'OPAL

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



L'ENTRETIEN PAR L'OPAL

L'OPAL A DES OBLIGATIONS D'ENTRETIEN EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE... VOUS EN AVEZ AUSSI EN TANT QUE LOCATAIRE

L'organisme propriétaire de votre logement prend en charge le « clos et le couvert » des bâtiments. Il assure ainsi les grosses réparations et le gros entretien des immeubles comme par exemples l'étanchéité des terrasses, le ravalement des façades, les menuiseries extérieures... mais aussi, le remplacement des équipements comme les chaudières, ascenseurs etc...

Lorsque l'Opal est propriétaire des espaces extérieurs autour des immeubles, il en assure l'entretien.

L'Opal a passé des contrats avec des prestataires spécialisés notamment pour l'entretien des appareils (ascenseurs, appareils gaz, robinetterie...) et des espaces communs (espaces verts, parties communes...)

Il dispose aussi de son propre service entretien selon les prestations à réaliser.



INTERROGEZ VOTRE CONSEILLER RÉSIDENT EN CAS DE BESOIN DE RÉPARATIONS QUI VOUS SEMBLERENT ÊTRE DU RESSORT DE VOTRE ORGANISME PROPRIÉTAIRE

VOS OBLIGATIONS D'ENTRETIEN

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



VOS OBLIGATIONS D'ENTRETIEN

L'OPAL A DES OBLIGATIONS D'ENTRETIEN EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE... VOUS EN AVEZ AUSSI EN TANT QUE LOCATAIRE

QUELQUES PRÉCAUTIONS D'ENTRETIEN :

Voir aussi la rubrique 06

POUR LUTTER CONTRE L'HUMIDITÉ :

- N'obstruez pas et entretenez les orifices d'entrée et de sortie d'air de votre logement.
- En cas de panne de la ventilation mécanique, appelez votre Conseiller Résident.
- Ne mettez pas de meubles ou de linge devant les radiateurs.
- Les fixations doivent être adaptées au matériau du support (mur ou cloison).
- Pour les cloisons en placo-plâtre, utilisez des chevilles spéciales pour matériaux creux.
- Ne percez pas les fenêtres ou volets pour fixer les voiles ou rideaux.
- Ne posez pas de dalles polystyrène au plafond.

EN TANT QUE LOCATAIRE, VOUS DEVEZ :

- Assurer l'entretien courant et les réparations de votre logement, de ses équipements (boîte aux lettres par exemple) et de ses annexes (cave, grenier, jardin...).
- Laisser exécuter les travaux d'entretien et d'amélioration par l'Opal (ou les entreprises dûment autorisées) dans votre logement, ses annexes et les parties communes.
- Ne pas transformer les locaux et équipements loués sans l'accord écrit préalable de l'Opal y compris pour la pose d'équipements extérieurs comme une antenne parabolique...
- La transformation des équipements peut vous exposer à des dangers. Voyez la rubrique « sécurité ».

POUR OBTENIR UN DÉPANNAGE RAPIDE :

En cas de problème de robinetterie, de chauffe-eau ou de ballon d'eau chaude, contactez le prestataire choisi par l'Opal dont les coordonnées vous seront communiquées par votre Conseiller Résident

PROPRETÉ

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



LA PROPRETÉ

CONTRIBUEZ À LA QUALITÉ DE VOTRE CADRE DE VIE

- Facilitez le travail de votre Employé d'immeubles ou de la société de nettoyage.
- Respectez et faites respecter la propreté des halls et des escaliers et plus généralement des espaces à vivre.
- Participez à la protection des équipements mis à votre disposition (Panneaux d'information, corbeilles à papier, boîtes aux lettres...).
- Nettoyez les salissures produites par vos enfants, vos visiteurs ou par vous-même.
- Utilisez des sacs poubelles et déposez-les uniquement dans les locaux prévus à cet effet.
- Respectez les règles du tri des ordures ménagères pour contribuer à préserver l'environnement.
- Ne laissez pas votre animal de compagnie souiller les espaces communs (halls, escaliers, ascenseur, aires de jeux) ; au besoin, procédez immédiatement au nettoyage des lieux salis.
- Dès l'apparition d'insectes, traitez sans tarder avec un produit adapté. En cas d'infestation importante, signalez-le à votre correspondant Opal.



**INFORMEZ VOTRE
CONSEILLER RÉSIDENT
EN CAS DE PROBLÈME
DE PROPRETÉ
PERSISTANT**

LA SÉCURITÉ, L'AFFAIRE DE TOUS

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



LA SÉCURITÉ, L'AFFAIRE DE TOUS...

DES RÈGLES ESSENTIELLES QUI PEUVENT SAUVER DES VIES :

STATIONNEMENT

- Veillez à stationner correctement votre véhicule pour ne pas gêner le passage des piétons et des véhicules (Pompiers, police, gendarmerie, ambulance...).
- Les emplacements et bouches à incendie doivent être impérativement libres d'accès de jour comme de nuit.
- Les emplacements pour les personnes à mobilité réduite sont réservés à leur usage exclusif.

DANS VOTRE LOGEMENT ET LES ANNEXES (caves, grenier, garage, loggia, balcon etc...)

Le non-respect des règles peut être à l'origine d'accidents graves

- N'effectuez pas de montages électriques non conformes ou dangereux
- Les ventilations prévues dans votre logement sont indispensables à une bonne qualité de l'air : il est interdit de les obstruer.
- Ne laissez pas les enfants seuls près des fenêtres, balcons, loggias situés en hauteur.
- Ne stockez pas de produits dangereux (gaz, pétrole etc...)
- Faites réparer les éléments défectueux par un spécialiste.

EN CAS D'URGENCE

- Alerte immédiatement les services de sécurité
POMPIERS **18**
POLICE **17**
SAMU **15**
EDF Services : **0969321515**
GDF Services : **0969324324**

- Les services de l'Opal (Employé d'immeubles, Conseiller Résident, service entretien) sont chargés d'intervenir sans délai et sans limite financière dès que la sécurité est menacée ;
- Avertissez votre Conseiller Résident ou votre Employé d'immeubles si le secteur est gardienné.

DANS LES PARTIES COMMUNES

- Ne laissez pas divaguer vos animaux.
- Ne stockez rien dans les gaines techniques.
- Respectez les règles d'utilisation de l'ascenseur.
- N'encombrez pas les lieux de passage (entrée, accès au sous-sol...) en entre- posant toute sorte d'objets (cartons, bicyclette, vélomoteur, meubles etc.)



**EN CAS DE DÉGRADATIONS,
PRÉVENEZ VOTRE CONSEILLER
RÉSIDENT EN APPELANT
L'AGENCE**

LE BRUIT

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



LE BRUIT

- Lorsque vous devez faire des travaux ou si vous organisez une fête, informez à l'avance vos voisins tout en veillant à ce que le bruit cesse à une heure tolérable.
- Vous pouvez atténuer les bruits sur le sol en disposant quelques tapis ou en vous chaussant dans ce sens.
- Votre responsabilité peut être engagée pour les nuisances provoquées par votre animal, même en votre absence, de jour comme de nuit.

En cas de plainte, vous pouvez vous exposer à une action contentieuse de la part de l'Opal.

- Maîtrisez le volume de votre chaîne Hi-fi et autres appareils de musique, téléviseur...

EN CAS DE TROUBLES DE VOISINAGE PERSISTANTS :

- Si nécessaire, prévenez les services de police.
- Signalez les problèmes que vous rencontrez à votre Conseiller Résident en appelant l'agence.

Le cas échéant, l'Opal diligentera une enquête ; pour faire cesser le trouble, l'Opal engagera avec votre participation une action contentieuse.



QUELLE QUE SOIT L'HEURE, LE BRUIT PEUT ÊTRE CONSIDÉRÉ COMME PERTURBATEUR ET ÊTRE SANCTIONNÉ

(article 48-2 du code de la santé publique et article r 623-2 du code pénal)

CONSEILS & INFOS PRATIQUES

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie



CONSEILS & INFOS PRATIQUES



N'HÉSITEZ PAS À
DEMANDER UN
CONSEIL À VOTRE
CONSEILLER
RÉSIDENT

CONSEILS...

S'ASSURER EST OBLIGATOIRE...

Votre responsabilité peut être engagée pour les dommages causés à l'immeuble par votre faute ou votre imprudence (même en votre absence), par des personnes, choses ou animaux dont vous avez la garde.

La loi du 6 Juillet 1989 vous impose d'assurer votre logement et les locaux annexes (cave, garage, et autres dépendances).

A défaut, votre contrat de location peut être résilié. Vous devez pouvoir justifier en permanence d'une telle assurance lors d'une demande de l'OPAL.

Votre assurance doit couvrir les dégâts provoqués à l'immeuble ou au logement par le feu, l'eau ou les explosions ainsi que votre responsabilité civile qui correspond aux dommages causés accidentellement à d'autres personnes par vous ou l'un des membres de votre famille. Il vous est conseillé de vous assurer également contre le vol.

SI VOUS AVEZ SUBI UN SINISTRE :

- informer votre assureur dans les délais prévus en lui adressant une déclaration de sinistre.
- informer votre Conseiller Résident.

RÉPONDEZ AUX QUESTIONNAIRES...

- ENVOYÉS PAR L'OPAL
La réglementation impose aux organismes propriétaires de logements de réaliser périodiquement des enquêtes sociales et de ressources.
- ENVOYÉS PAR LA CAF
(*Caisse d'Allocations Familiales*)...
La CAF a notamment besoin de connaître vos ressources pour calculer vos prestations familiales et votre APL (Aide Personnalisée au Logement). Envoyez-lui toute information lors du changement de votre situation familiale et de ressources.



EN CAS DE CHANGEMENT DE :

Situation familiale (naissance, adoption, mariage, concubinage, PACS, divorce, décès etc...), avertissez votre agence Opal.

Ressources, informez votre Conseiller Résident et la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) dont vous dépendez.

Les aides personnalisées au logement (AL ou APL) sont calculées en fonction de vos ressources et de votre situation familiale.

POUR CHANGER DE LOGEMENT :

Si vous souhaitez obtenir un autre logement dans le patrimoine de votre organisme actuel, prenez contact avec votre Conseiller Résident qui vous renseignera sur la marche à suivre et les possibilités offertes. Il pourra aussi vous expliquer les limites et les délais d'attente éventuels ; le cas échéant, il vous aidera à constituer votre dossier de demande d'échange de logement.

POUR QUITTER VOTRE LOGEMENT :

Vous devez laisser votre logement en bon état d'entretien.

Informez votre agence par lettre en respectant un délai de préavis de 3 mois même en cas d'échange de logement (1 mois seulement en cas de mutation professionnelle ou en cas de déménagement dans un autre logement HLM ; vous devrez justifier de l'une ou l'autre de ces situations)

Le Conseiller Résident vous proposera:

- de réaliser à votre domicile une visite-conseil pour vous guider dans les réparations à effectuer avant l'état des lieux de départ et vous éviter des frais inutiles.
- de fixer la date du rendez-vous d'état des lieux.

Des indemnités compensatrices pourront vous être réclamées si, après l'état des lieux, des réparations sont à votre charge.



**VOTRE CONSEILLER
RÉSIDENT EST À VOTRE
DISPOSITION POUR VOUS
AIDER À RÉDIGER VOTRE
PRÉAVIS DE DÉPART**

CONSEILS & INFOS PRATIQUES

SUITE

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES

INTERVENTIONS URGENTES

POMPIERS: **18**

POLICE: **17**

SAMU: **15**

EDF Services : **09 69 32 15 15**

GDF Services : **09 69 32 43 24**

ASTREINTE DE L'OPAL... POUR LES URGENCES

L'Opal a mis en place une astreinte qui peut être appelée en cas d'urgence.

DU LUNDI AU VENDREDI À PARTIR DE 17 HEURES 30
LE WEEK-END ET LES JOURS FÉRIÉS.

**POUR LA MEILLEURE EFFICACITÉ, NE MOBILISEZ
PAS INUTILEMENT L'ASTREINTE POUR UNE
RÉCLAMATION QUI PEUT ÊTRE EXPRIMÉE LE JOUR
OUVRABLE SUIVANT...**

Pour appeler le service d'astreinte, composez le numéro
de téléphone de votre agence (voir page 7)

CONSEILLÈRES SOCIALES DE L'OPAL

C. Delaval **03 23 23 98 33**

C. Carel **03 23 59 87 24**

D. Dubreuil **03 23 23 62 36**

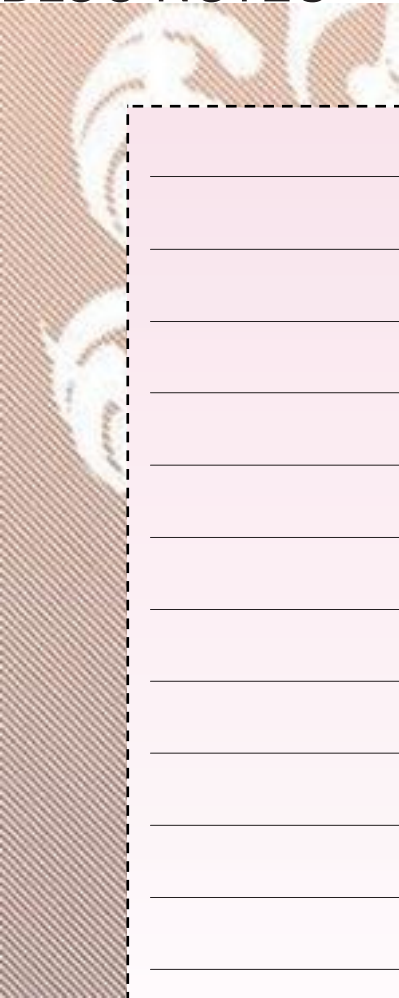
H. Redon **03 23 59 80 98**

A. Seigneur **03 23 23 62 36**

L. Vinkler **03 23 59 87 26**

mon Espace **OPAL**

BLOC NOTES



A large rectangular area for writing, outlined with a dashed black border. The interior is light pink and contains 15 horizontal lines for text entry.

POUR MIEUX VOUS TENIR INFORMÉS.
ABONNEZ-VOUS GRATUITEMENT À

mon Espace **OPAL**



Octobre 2013

Opal

1 place Jacques de Troyes 02007 Laon cedex
tél 03 23 23 62 00 - télécopie 03 23 23 62 40
courriel : contact@opal02.com

www.opal02.com



Opal

OPH de l'Aisne & OPH de Laon
1 place Jacques de Troyes - 02007 Laon cedex
tél. 03 23 23 62 00 - télécopie 03 23 23 62 40
courriel : contact@opal02.com
© O 2013