GUIDE
DU RÉSIDENT
OPAL

www.opal02.com

01

QUI EST L'OPAL ?

RATTACHÉ AU DÉPARTEMENT DE L'AISNE, L'OPAL A POUR OBJECTIF DE PRODUIRE UN **HABITAT DE QUALITÉ** ET EN **ASSURER LA GESTION**.

L'OPAL INTERVIENT SUR PLUS DE **120 COMMUNES** DU DÉPARTEMENT DE L'AISNE ET GÈRE PRÈS DE **13 000 LOGEMENTS** COLLECTIFS ET INDIVIDUELS.

Le guide du résident OPAL *est un résumé du contrat de location que vous avez signé et ne le remplace pas.*
Conservez le précieusement !

SOMMAIRE

01 QUI EST L'OPAL ? p. 2

02 L'OPAL, À QUI PARLER ? p. 4

03 VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE p. 8

04 L'ENTRETIEN PAR L'OPAL p. 12

05 VOS OBLIGATIONS D'ENTRETIEN p. 14

06 LA PROPRETÉ p. 16

07 LA SÉCURITÉ, L'AFFAIRE DE TOUS p. 18

08 LE BRUIT p. 20

09 CONSEILS ET INFOS PRATIQUES p. 22

GUIDE DU RÉSIDENT OPAL
(6e édition) Mars 2020
1 place Jacques de Troyes - 02007 Laon cedex - Tél 03 23 23 62 00
courriel : contact@opal02.com
www.opal02.com

02

L'OPAL, À QUI PARLER ?

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie

VOTRE AGENCE OPAL ?

L'ensemble du patrimoine de l'OPAL (13 500 logements) est géré par 8 agences décentralisées. Votre Conseiller Résident et, le cas échéant, votre Employé d'immeuble dépendent de votre agence*.

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'immeuble s'appelle : .....

Il réside : .....

À 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).

**Les agences sont listées page suivante*

Imm'OPAL | Agence commerciale

67 Boulevard de Lyon - 02000 Laon
Téléphone : **03 23 23 95 95**
Contact : commercial@opal02.com

HORAIRES D'OUVERTURE

Accueil du public du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30
Le lundi uniquement par téléphone

OPAL ÉTUDES | ACTIFS

16 rue Franklin Roosevelt - 02000 Laon
Téléphone : **03 23 23 62 00**

Avenue François Mitterrand - 02880 Cuffies
Téléphone : **03 23 23 62 00**

Contact : etudes_actifs@opal02.com

HORAIRES D'OUVERTURE

Laon : le mardi de 13h30 à 17h, le mercredi de 16h30 à 17h30 et le vendredi de 13h30 à 16h30
Cuffies : le lundi et le jeudi de 13h30 à 17h30 et le mercredi de 16h30 à 17h30

OPAL | www.opal02.com

Mon espace OPAL

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

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30
Le matin sur rendez-vous au 03 23 23 62 00 suivi de

1 ▶ DEMANDE DE LOGEMENT **2 ▶ AGENCES** **3 ▶ TOUTES AUTRES DEMANDES**

AGENCE CHAMPAGNE MOULIN ROUX
10 bis rue Blaise Pascal - 02000 Laon
champagne@opal02.com

AGENCE MONTREUIL
2 bis rue Nestor Gréhant - 02000 Laon
montreuil@opal02.com

AGENCE SAINT-CRÉPIN
23 boulevard Pasteur - 02200 Soissons
saint-crepin@opal02.com

AGENCE DE TERGNIER
22 rue Victor Hugo - 02700 Tergnier
tergnier@opal02.com

AGENCE D'HIRSON
8 place de la Victoire - 02500 Hirson
hirson@opal02.com

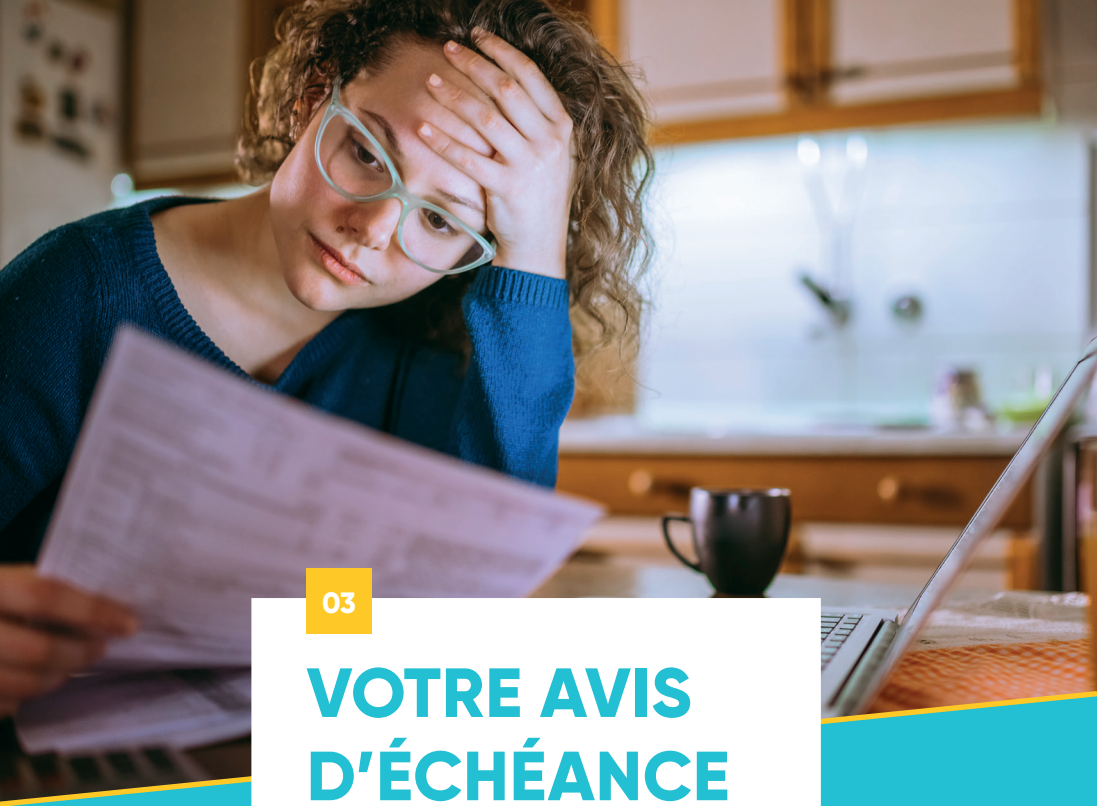
AGENCE ÎLE-DE-FRANCE
5 place des Maraîchers - 02000 Laon
iledefrance@opal02.com

AGENCE PRESLES
1 impasse de Sapincourt - 02200 Soissons
presles@opal02.com

AGENCE SUD
23 allée Pierre Mendès France - 02200 Soissons
agencesud@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.



03

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.

À l'OPAL, la régularisation des charges est réalisée :

→ En octobre pour le chauffage collectif de la saison de chauffe précédente,

→ En avril pour les charges communes de l'année civile écoulée.

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.
Plusieurs dates sont possibles : 2 - 7 - 13 - 15.

→ **Par TIP** *(Titre Interbancaire de Paiement)* joint à votre avis d'échéance. Il suffit de le dater, le signer et le glisser dans l'enveloppe jointe à timbrer. **Attention**, lors de votre premier règlement, vous devez joindre un RIB.

→ **Par chèque bancaire ou postal** à l'ordre de l'OPH de l'Aisne, à envoyer auprès de notre prestataire par enveloppe timbrée.

→ **En carte bancaire** uniquement via l'extranet : Mon espace OPAL.

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 RECOUVREMENT :**

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 RÉPONDEZ PAS AUX CONTACTS DE L'OPAL, VOUS VOUS EXPOSEZ À DES POURSUITES GRAVES ET COÛTEUSES :

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*).

04

L'ENTRETIEN PAR L'OPAL

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie

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 hors dégradations volontaires.
Cette prise en charge comprend, par exemple, 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 SEMBLENT ÊTRE DU RESSORT DE VOTRE ORGANISME PROPRIÉTAIRE

05

VOS OBLIGATIONS D'ENTRETIEN

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie

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

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 ».

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.

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.

06

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, boites aux lettres...).

→ Nettoyez les salissures produites par vos enfants, vos visiteurs ou par vous-même.

→ Utilisez des sacs poubelles adaptés 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).

INFORMEZ VOTRE CONSEILLER RÉSIDENT EN CAS DE PROBLÈME DE PROPRETÉ PERSISTANT

RETROUVEZ NOTRE DÉPLIANT EN AGENCE !

07

LA SÉCURITÉ, L'AFFAIRE DE TOUS

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie

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 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 de certaines 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.) y compris dans les caves.

→ Faites réparer les éléments défaillants par un spécialiste.

EN CAS D'URGENCE

Alertez immédiatement les services de sécurité : 112

DANS LES PARTIES COMMUNES

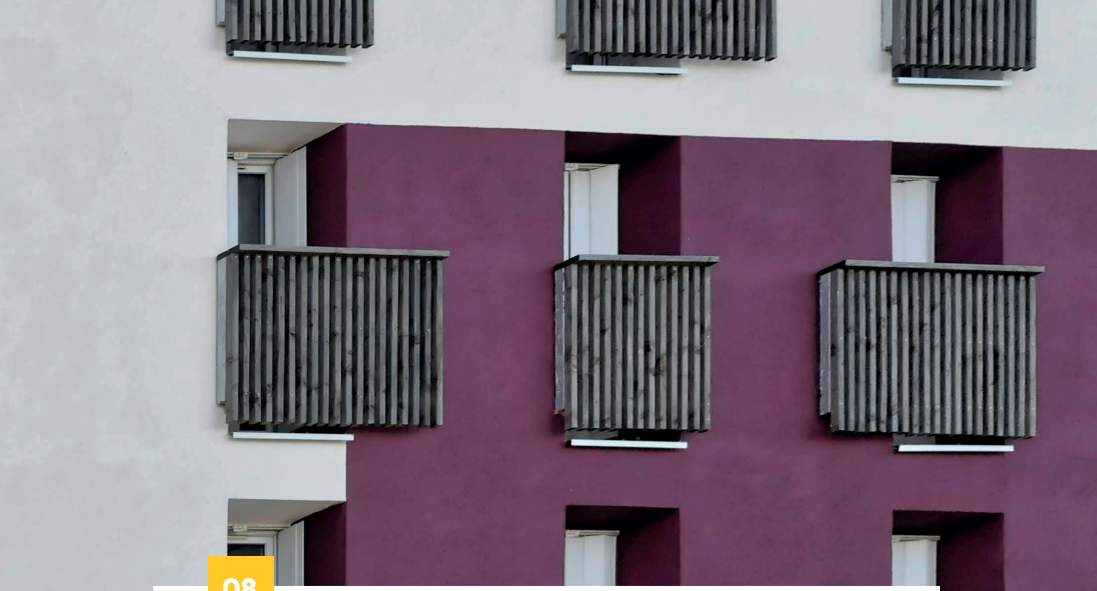
→ Ne laissez pas divaguer vos animaux.

→ 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 entreposant toute sorte d'objets (cartons, bicyclette, vélomoteur, meubles, poussette etc.)

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



08

LE BRUIT

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie

→ 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 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.

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 etarticle r 623-2 du code pénal)

©ChristianSCHRYVE

09

CONSEILS & INFOS PRATIQUES

Contribuez à la qualité de votre cadre de vie

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.

CONSEILS

EN CAS DE CHANGEMENT DE :

→ Numéro de téléphone

→ 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 (1 mois dans les cas prévus par la loi).

→ 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.

CONSEILS

MODÈLE LETTRE DE DÉPART

[Nom, prénom et coordonnées du locataire]

[Nom, prénom et coordonnées du bailleur]

À [Ville], le [date du jour],

Objet : Résiliation du contrat de bail

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Locataire du logement situé [adresse du logement], depuis le [date de signature du bail], je vous contacte pour vous faire part de ma volonté de résilier le contrat de location qui nous lie.

Conformément à l'article 15 de la loi du 6 juillet 1989, je bénéficie d'un délai de préavis d'un mois car [motif expliquant la réduction du préavis], qui débutera à compter de la réception de cette lettre.

Je me tiens à votre disposition pour convenir d'une date afin de réaliser l'état des lieux de sortie.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

[Prénom, nom et signature du locataire]

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE UTILE

POUR LES INTERVENTIONS URGENTES **112**

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 H 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
- A. Atannon 03 23 23 62 36
- ML. Letoffe 03 23 23 62 04
- C. Cluet 03 23 59 87 24

POUR MIEUX VOUS TENIR INFORMÉS,
ABONNEZ-VOUS GRATUITEMENT À

Mon espace
OPAL

www.roseetpiment.com Crédits photos : © OPAL - © iStock

OPAL

1 place Jacques de Troyes - 02007 Laon cedex
Tél 03 23 23 62 00
Courriel : contact@opal02.com

www.opal02.com