

Le journal des locataires

L'OPAL compte 8 agences de proximité réparties sur Laon, Soissons, Hirson et Tergnier.

OPAL
Agence Presles

OPAL
Agence Presles

ZOOM SUR P.3

**LE FONCTIONNEMENT
DE NOS AGENCES DE PROXIMITÉ**

TRAVAUX/ACTU | Retour en images sur nos dernières actualités

INFO PRATIQUE | Qu'est-ce qui cause l'apparition de la moisissure ?
Que faire pour résoudre le problème ?

ÉDITO



Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Vous venez de signer votre bail, félicitations et bienvenue chez vous ! Vous êtes locataire de l'OPAL depuis plusieurs années, merci de votre fidélité. En cas de besoin, vous le savez, votre agence de proximité OPAL est à votre écoute. Avec le Conseil d'Administration, nous tenons à conserver et à renforcer cette proximité de service. Elle est un gage de qualité et de réactivité dans la prise en compte de vos demandes.

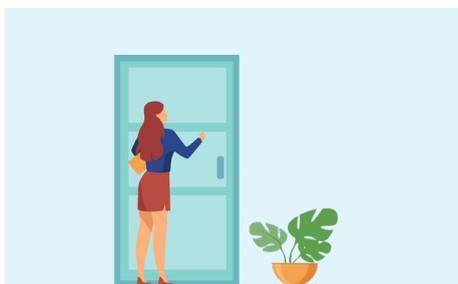
Au sein d'une agence, les métiers sont variés et chacun a sa spécificité. Le conseiller résident reste votre principal interlocuteur pour toutes les questions que vous pourriez avoir. Il pourra aussi vous orienter vers d'autres services si nécessaire. Explications dans ce nouveau numéro d'INF'OPAL.

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

ACTUALITÉS

RETOUR EN IMAGES SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



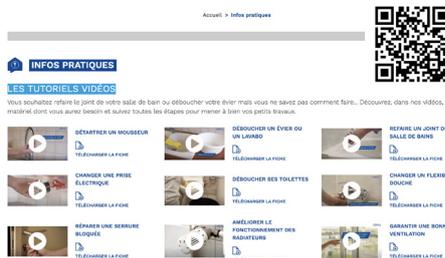
DÉMARCHAGE À DOMICILE : SOYEZ VIGILANTS 02 AISNE

Des démarches concernant un changement de fournisseur d'énergie nous ont été signalés. Aucune démarche de ce type n'est en cours à l'OPAL.

Ces démarches peuvent concerner l'énergie, l'eau, les assurances, les abonnements ou d'autres sujets.

Si vous êtes démarchés, avant toute chose, exigez la carte professionnelle de votre interlocuteur et demandez un devis avant toute intervention.

Si vous avez signé un devis, sachez que vous avez quelques jours pour vous rétracter. En cas de doute, ne laissez pas les démarcheurs entrer chez vous. Dans tous les cas, restez vigilants et n'hésitez pas à signaler toute intervention suspecte à la Police ou la Gendarmerie.



VIDÉO TUTO : CONSEILS PRATIQUES POUR VOTRE QUOTIDIEN 02 AISNE

Nous vous l'avons annoncé pour la 1^{ère} fois l'été dernier. 12 tutoriels vidéos ont été préparés pour vous aider au quotidien à mieux entretenir votre logement.

Les 3 dernières vidéos de cette série sont désormais disponibles sur votre site rubrique « infos-pratiques » ou en flashant le QR Code ci-dessus. Avec ces vidéos, vous apprendrez comment changer un interrupteur, comment remplacer une serrure de boîte aux lettres ou comment intervenir en cas de panne électrique. Toujours aussi faciles à suivre, ces conseils sont aussi disponibles, étape par étape, sur des fiches à télécharger. Si vous n'avez pas accès à internet, renseignez-vous auprès de votre agence qui pourra vous remettre un exemplaire papier.



HAUSSE DU PRIX DU GAZ : L'OPAL MOBILISÉ POUR SES LOCATAIRES 02 AISNE

Mis en place par le Gouvernement pour lutter contre la hausse du prix du gaz, le bouclier tarifaire ne concernait pas les bailleurs sociaux.

L'OPAL, comme d'autres offices, aurait donc dû subir la hausse du prix du gaz et la répercuter sur les charges des locataires, dépendant d'une chaufferie collective. À l'OPAL, cela représentait entre 35 et 250 euros de plus par mois sur les charges, à partir de février.

Inacceptable pour le Président de l'OPAL qui s'est mobilisé et a lancé l'alerte auprès de la presse et des parlementaires en janvier.

Cet appel a été entendu. Mi-février, le Gouvernement a annoncé que le bouclier tarifaire serait étendu à tous les logements.

ZOOM SUR LE FONCTIONNEMENT DE NOS AGENCES DE PROXIMITÉ

Au cours de votre location, vous serez sans doute amené ou avez déjà été amené à faire appel à nos services. Gros plan sur le rôle de chacun au sein de nos agences.

Par téléphone ou en agence, la secrétaire est le 1^{er} contact de l'agence et contribue à la qualité de service. Elle est là pour vous accueillir, vous renseigner et vous orienter sur les bonnes démarches à effectuer par rapport à votre besoin.

Votre contact privilégié : le conseiller résident

Votre interlocuteur principal reste votre conseiller résident. Il est à vos côtés pour vous renseigner, vous accompagner si vous avez des questions. Il pourra vous épauler si vous subissez des troubles de voisinage et vous orienter en cas de difficultés. Il assure la surveillance technique et sécuritaire du patrimoine dont il a la charge. Enfin, il répond à toutes les questions sur la vie du bail, aux questions techniques liées à votre logement ou à l'immeuble. Il peut vous présenter des aides adaptées à votre situation, en cas de difficultés pour payer votre loyer, en vous mettant en relation avec les services existants au sein de notre office.

Si vous habitez un logement collectif, vous pouvez également croiser nos employés d'immeubles, chargés de nettoyer et entretenir les parties communes des résidences. Ils procèdent aussi à l'affichage des supports qui leur

sont remis, pour diffuser l'information. Enfin, ils participent à la veille sécuritaire en alertant l'agence en cas d'anomalie.

Le technicien patrimoine est un expert technique

Chaque agence compte également dans l'équipe un technicien patrimoine. C'est l'expert technique de l'agence de proximité. Il prend en charge l'entretien du patrimoine. Il est aussi un relai pour la direction du développement et du patrimoine en cas de chantier sur un immeuble du patrimoine de l'agence. Enfin le chef d'agence veille à la bonne coordination de son équipe et peut venir en soutien sur des problématiques particulières.

Joignable par téléphone ou par mail (cf. coordonnées en dernière page), votre agence reste à votre service. Toutefois, dans certaines situations comme le chauffage et la plomberie (lire ci-dessous), nous pouvons être amenés à vous demander de contacter directement nos prestataires ou à régler vous-mêmes le problème car cela relève de votre charge. Pour vous aider à vous y retrouver, nous avons remis à jour un document (cf. 3^{ème} volet de ce journal) vous permettant de savoir précisément ce qui vous incombe et ce qui relève de l'agence.

➔ FOCUS SUR LE MARCHÉ RENOUVELÉ POUR LE CHAUFFAGE ET LA PLOMBERIE

Une fuite sur un robinet ? De l'humidité dans le logement ? L'OPAL a la solution. Depuis janvier, les entreprises **Must** et **Engie Home Services** répondent à vos demandes liées à la plomberie, la robinetterie et la ventilation.

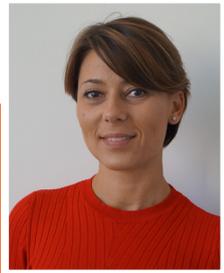
Un technicien pourra également se rendre à votre domicile en cas de problèmes liés à vos systèmes de chauffage et de production d'eau chaude (gaz ou électrique) à condition qu'ils soient individuels.

Qui appeler ?

- Votre logement - étudiant ou non - dépend des agences OPAL de Champagne, Montreuil, Ile-de-France et Hirson ? Contactez l'entreprise Engie Home Services au 09 69 39 98 62 (coût d'un appel téléphonique local)

- Votre logement - étudiant ou non - dépend des agences OPAL de Presles, Sud, Saint-Crépin et Tergnier ? Contactez l'entreprise MUST au 09 69 39 51 19 (coût d'un appel téléphonique local).

LE MOT DE L'OPAL



Le conseiller résident est l'interlocuteur privilégié du résident tout au long de son parcours locatif, de la visite du logement jusqu'à son départ.

Il a aussi en charge le suivi des travaux et des réclamations du patrimoine qui lui est affecté.

C'est un métier complet, varié et transversal puisque le conseiller résident est en contact permanent avec les locataires, les prestataires, les institutions et les collaborateurs des divers services de l'OPAL.

Aurore Abdeslem
Conseiller résident agence Sud

Ce qu'en pensent les locataires !



**Martine
Noga
Versigny**

De manière générale, l'agence s'organise bien pour nous répondre rapidement si la demande est urgente. Cependant, il est assez difficile de joindre l'agence. Pour nous aider à bien entretenir notre logement, il faudrait peut-être que quelqu'un passe une fois par an pour faire le tour avec nous et voir si tout fonctionne correctement. Cela nous permettrait de savoir si nous faisons bien ce que nous avons à faire en tant que locataire.



**Gérard
Geogin
Soissons**

C'est très bien comme ça. Quand j'ai besoin, j'appelle et on me répond toujours. Même si c'est pour me dire non, j'ai toujours une réponse. À l'OPAL, il y a de l'écoute mais l'agence ne peut pas tout faire. Il faut que chacun balaie devant sa porte. En tant que locataire, nous avons aussi des choses à faire nous-mêmes.



**Jean-Claude
Dherse
Laon**

Je suis soucieux de mon quartier. Quand je remarque un problème dans l'immeuble ou dans mon logement, je contacte mon agence de proximité. La secrétaire est très polie et ils interviennent dans la semaine qui suit. Je n'appelle pas souvent l'agence. Quand je les sollicite, ils sont attentifs même s'ils ne peuvent pas résoudre tous les problèmes.



EXTÉRIEUR DU LOGEMENT

🏠 Balcon et terrasse

Veillez à tenir en parfait état les écoulements d'eau. Ne lavez pas à grande eau votre balcon ou votre terrasse ; vous éviterez ainsi les ruissellements sur les façades et sur les logements du dessous.

N'encombrez pas vos balcons de meubles, vélos ou antenne parabolique et ne suspendez pas de jardinières côté extérieur.

En cas de chute, ces objets pourraient blesser les passants et votre responsabilité serait directement engagée.

Il est interdit d'entreposer des ordures sur votre balcon et de laisser les chiens faire leurs besoins sur le balcon ou la terrasse

Comment lire les illustrations

Locataire :
Entretien et réparation à votre charge.

Contrat d'entretien :
Certaines opérations d'entretien courant peuvent faire l'objet d'un contrat d'entretien avec une entreprise.

Bailleur :
Entretien et réparation, hors dégradations, à la charge de l'OPAL. Contactez votre agence.

🏠 Jardin privatif

Si vous avez la chance de disposer d'un jardin privatif, veillez à ce qu'il soit propre et correctement entretenu.

Respectez les hauteurs réglementaires des haies naturelles et des clôtures.

🏠 Cave et grenier

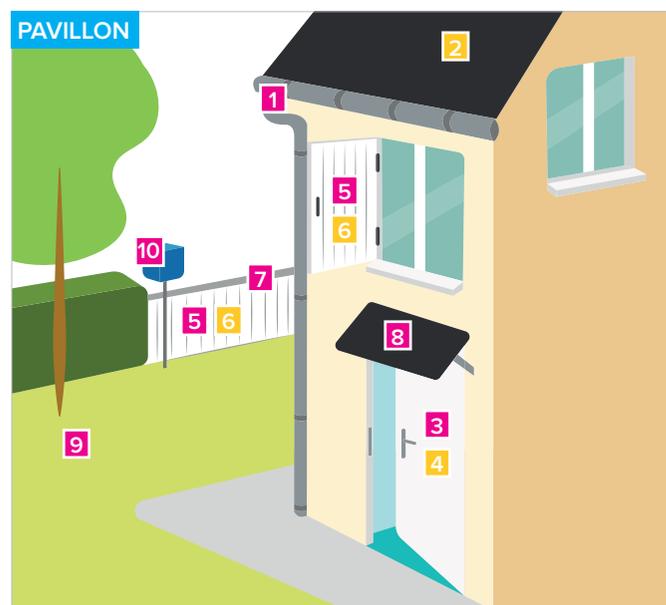
Si vous disposez d'une cave ou d'un grenier, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien au même titre que l'appartement.

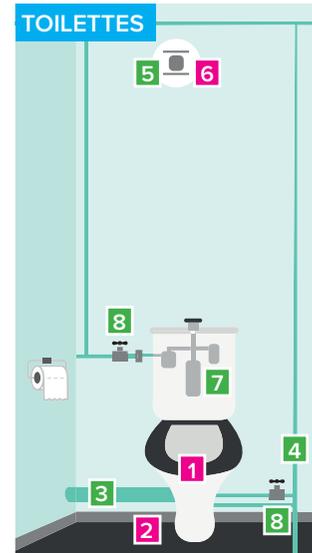
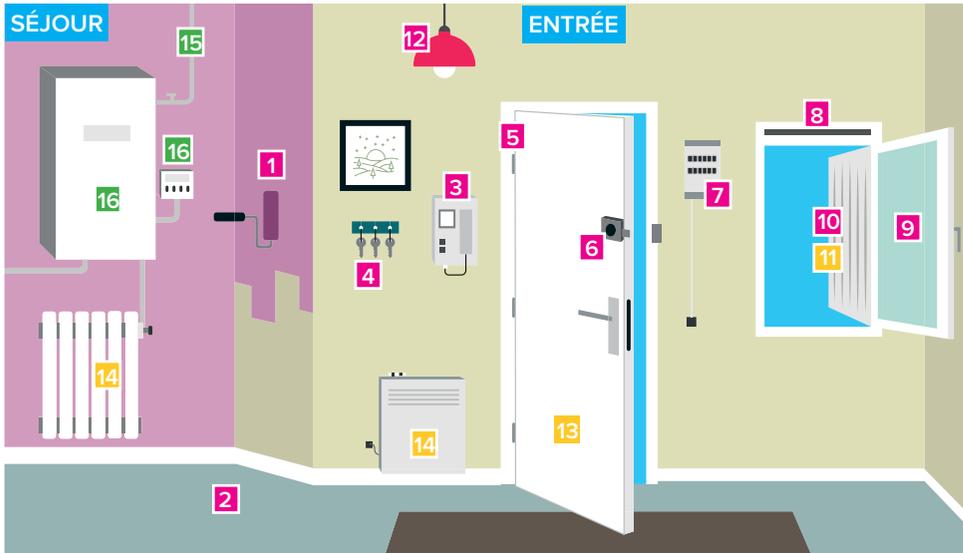
PAVILLON

- 1 Dégorgement des conduits, nettoyage chéneaux et tuyaux
- 2 Entretien du toit
- 3 Entretien de la porte d'entrée (graissage paumelles /charnières)
- 4 Réparation de la porte d'entrée
- 5 Menues réparations des volets, poignées et grille
- 6 Réparations importantes des volets, poignées et grille
- 7 Entretien de la clôture
- 8 Entretien de la marquise
- 9 Entretien des allées, pelouse, massif, taille, élagage, traitement des arbres et arbustes
- 10 Boîte aux lettres

COLLECTIF

- 11 Entretien des fenêtres et des vitres
- 12 Débouchage de l'évacuation du balcon
- 13 Entretien de la serrure de la boîte aux lettres
- 14 Entretien du box privatif et de la poignée du garage
- 15 Murs extérieurs
- 16 Garde-corps du balcon
- 17 Porte du garage
- 18 Entretien des parties communes





SÉJOUR ET ENTRÉE

- | | |
|---|---|
| 1 Entretien peintures, tapisseries, murs et plafonds, menuiseries, intérieur du logement | 9 Remplacement des vitres, mastics et poignées |
| 2 Entretien sols, plinthes et petites réparations | 10 Menues réparations des volets et grille |
| 3 Entretien de l'interphone intérieur | 11 Réparations importantes des volets et grille |
| 4 Gestion des clefs du logement et boîte aux lettres | 12 Changement des ampoules |
| 5 Entretien de la porte d'entrée (graissage paumelles / charnières) | 13 Réparations importantes porte d'entrée et porte de cave individuelle |
| 6 Changement verrous, poignées de porte | 14 Radiateurs et radiateurs électriques (ne pas couvrir) |
| 7 Remplacement des fusibles | 15 Réparation et entretien du tuyau de Gaz |
| 8 Stores, fenêtres, volets, manivelles et mécanismes de commande : nettoyage et graissage | 16 Chauffage individuel, thermostat d'ambiance |

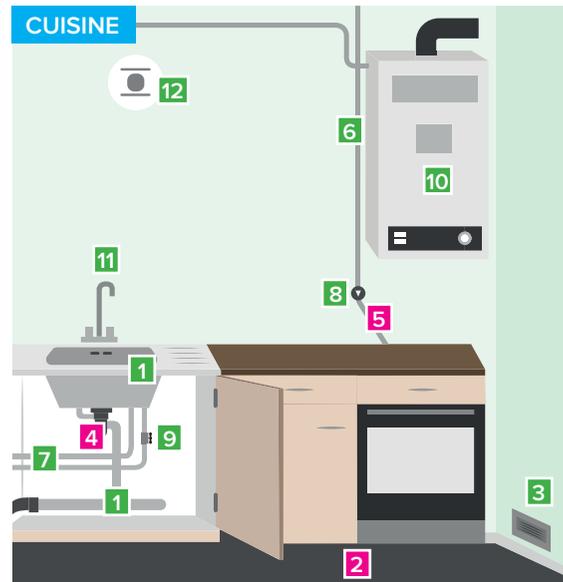
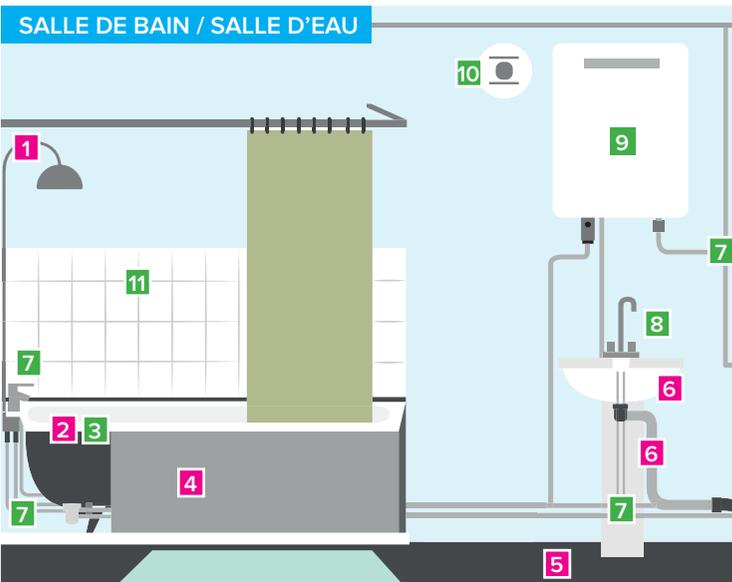
TOILETTES

- | |
|--|
| 1 Entretien des toilettes (cuvette, réservoir, bouton double poussoir, écrou etc.) |
| 2 Entretien sols, plinthes et petites réparations |
| 3 Tuyau d'évacuation |
| 4 Tuyaux d'alimentation en eau |
| 5 Entretien et réparation grille de ventilation (ne pas boucher) |
| 6 Nettoyage de grille ou bouche de ventilation |
| 7 Mécanisme de la chasse d'eau |
| 8 Robinet d'arrivée d'eau |

ATTENTION

Cette répartition s'applique à un usage normal des installations. Suite à des dégradations, volontaires ou accidentelles, les réparations sont à la charge exclusive du locataire.

En cas de non-remise en état, les travaux vous seront imputés au moment de votre départ du logement. Par ailleurs, toute modification de l'agencement du logement doit faire l'objet d'une demande d'autorisation et d'un accord écrit de l'OPAL.



SALLE DE BAIN / SALLE D'EAU

- | | |
|---|---|
| 1 Entretien du pommeau de douche | 7 Tuyaux d'alimentation en eau |
| 2 Entretien de la douche ou de la baignoire | 8 Robinets |
| 3 Réfection des joints sanitaires de la douche ou de la baignoire | 9 Chauffe-eau électrique |
| 4 Tablier de la baignoire | 10 Entretien grille ou bouche de ventilation (ne pas boucher) |
| 5 Entretien sols, plinthes et petites réparations | |
| 6 Entretien du lavabo et des évacuations | |

CUISINE

- | | |
|--|---|
| 1 Entretien des évacuations | 7 Tuyaux d'alimentation en eau |
| 2 Entretien sols, plinthes et petites réparations | 8 Robinet gaz |
| 3 Entretien grille de ventilation basse (ne pas boucher) | 9 Robinet d'arrivée d'eau |
| 4 Nettoyage siphons | 10 Chauffe-eau gaz |
| 5 Flexible norme NF à raccorder à la cuisinière | 11 Robinets |
| 6 Tuyaux d'alimentation en gaz | 12 Entretien grille de ventilation (ne pas boucher) |

INFO PRATIQUE |

QU'EST-CE QUI CAUSE L'APPARITION DE LA MOISSISSURE ? QUE FAIRE POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME ?

Les moisissures sont la conséquence de la présence d'un fort taux d'humidité dans le logement.

La moisissure est composée de champignons microscopiques et se développe dans les endroits humides. Pour éviter cela, il faut régler le problème à la source. Dans la majorité des cas, il s'agit d'un simple problème de condensation.

Conseils pour lutter contre l'humidité

Pour régler cela, il faut commencer par bien ventiler son logement. **Aérer les pièces 5 à 10 minutes par jour** pour renouveler l'air et chasser en même temps les allergènes.

Consultez sur le site internet notre tutoriel pour garantir une bonne ventilation (rubrique infos pratiques).

D'autres petites astuces peuvent vous changer votre quotidien. Dans une salle de bain ou une cuisine, **il faut limiter le temps de la douche ou couvrir les casseroles et aérer la pièce après utilisation.** Non seulement cela limitera la condensation dans votre logement mais en plus, vous pourrez faire des économies.

Si vous avez une VMC*, il faut également **la dépoussiérez afin de vous assurer de son bon fonctionnement.**

Pour le vérifier, petite astuce : poser une feuille d'essuie-tout ou de papier toilette devant la bouche, si elle reste plaquée sur la bouche, l'aspiration de la VMC est bonne.

Sinon contactez Engie Home Services ou Must.



*VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)



UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

AGENCE ILE-DE-FRANCE

5, place des Maraîchers
02000 LAON
iledefrance@opal02.com
Chef d'agence : Patrice Bastouil

AGENCE MONTREUIL

2 bis, rue Nestor Gréhan
02000 LAON
montreuil@opal02.com
Chef d'agence : Olivier Deschamps

AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX

10 bis, rue Blaise Pascal
02000 LAON
champagne@opal02.com
Chef d'agence : François Lesourd

AGENCE TERGNIER

22, rue Victor Hugo
02700 TERGNIER
tergnier@opal02.com
Chef d'agence : Mathieu Hervy

AGENCE PRESLES

1, impasse de Sapincourt
02200 SOISSONS
presles@opal02.com
Cheffe d'agence :
Delphine Lopes-Debray

AGENCE SAINT-CREPIN

23, boulevard Pasteur
02200 SOISSONS
saint-crepin@opal02.com
Chef d'agence : Kevin Deram

AGENCE SUD

23, allée Pierre Mendès-France
02200 SOISSONS
agencesud@opal02.com
Chef d'agence :
Jean-François Carrasco

AGENCE HIRSON

8, place de la Victoire
02500 HIRSON
hirson@opal02.com
Chef d'agence : Jacky Ignate

PERMANENCES OPAL ETUDES/ACTIFS

- Site universitaire
Avenue François Mitterrand
Bâtiment Claudel (entrée C)
02880 CUFFIES
etudes_actifs@opal02.com
Régisseur : Stéphane Lemerrier
- 16 rue Franklin Roosevelt
02000 LAON
etudes_actifs@opal02.com
Régisseur : Stéphane Lemerrier

NUMÉRO UNIQUE
03 23 23 62 00

NUMÉROS UTILES

Pompiers 18
Police 17
Samu 15