

*Les charges de chauffage en hausse :  
l'OPAL se mobilise pour trouver des solutions.*

**ZOOM SUR P.3**  
**LA HAUSSE DU PRIX DU GAZ :**  
2600 LOCATAIRES CONCERNÉS

**TRAVAUX/ACTU** | Retour en images sur nos dernières actualités

**INFO PRATIQUE** | Lancement de l'enquête de satisfaction 2023

# ÉDITO



Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Il y a maintenant plusieurs mois, nous avons été les premiers à alerter nos élus nationaux (députés et sénateurs) mais aussi nos représentants de la profession pour leur faire savoir nos inquiétudes face à la hausse du coût des énergies. Nous avons alors affirmé que l'impact serait difficilement supportable pour nos locataires, déjà dans une situation financière fragile.

Force est de constater aujourd'hui que, pour 2 600 de nos 13 500 locataires, les répercussions financières sont importantes. Pour faire face à ce surcoût énergétique, un accompagnement individualisé des locataires par les équipes de l'OPAL a été mis en place.

En tant que Président de l'OPAL, je m'y suis engagé, aucun locataire ne restera sans solution.

**Freddy Grzeziczak**

Président de l'OPAL

## ACTUALITÉS

### RETOUR EN IMAGES SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



**LA PHASE DE RELOGEMENT  
DES HABITANTS EST ACHEVÉE**  
02000 LAON

Après le bâtiment rue Bernard Palissy à Laon, c'est au tour de celui situé du 8 au 16 de la rue Descartes d'avoir été vidé de ses occupants. En effet, vieillissant, le bâtiment ne permettait pas de mettre en place une réhabilitation d'un niveau satisfaisant. Depuis plusieurs mois, il avait donc été décidé qu'au départ des locataires, les logements ne seraient pas reloués. L'immeuble s'est vidé progressivement. C'est pourquoi, à l'été 2021, sur 50 logements, seuls 10 étaient encore occupés. Un an plus tard, en août 2022, après un accompagnement individualisé de nos services, une solution de relogement a été trouvée pour ces 10 familles.



**JUSTIFICATIF DE DOMICILE À  
TRANSMETTRE : SOYEZ VIGILANTS**  
02 AISNE

Afin de justifier de votre adresse, vous pouvez être amenés à transmettre votre avis d'échéance OPAL. Avant de communiquer ce document, nous vous invitons à vérifier que vos coordonnées bancaires soient inutilisables. Si vous êtes en prélèvement, vous ne courez aucun risque. Vos coordonnées bancaires sont en partie masquées par des XXXX. Si votre avis d'échéance présente un titre interbancaire de paiement (TIP), pensez bien à le détacher. En effet, certains locataires ayant omis de le faire ont vu ces informations être utilisées à des fins malveillantes et ont été débités de sommes qu'ils n'avaient pas dépensées. Alors soyez vigilants ! Ne transmettez que les informations strictement nécessaires.



**LE PATRIMOINE DE L'OPAL  
VU DU CIEL**  
02 AISNE

Prenons de la hauteur pour observer nos logements autrement. Une nouvelle rubrique a été créée sur notre site internet. « L'OPAL, vu du ciel » vous permettra de découvrir d'une autre manière notre offre d'habitat. Logements collectifs, semi-collectifs et individuels... Notre office répond aux besoins des jeunes actifs, des familles et des seniors. Du nord au sud du département, nos propositions de logement sont multiples et variées. Grâce à un drone, nous avons enregistré des images de nombreux programmes réalisés par l'OPAL ou en cours de construction. Vous êtes prêts ? Flashez le QR code sur la photo et attention au décollage !



# ZOOM SUR 2600 LOCATAIRES CONCERNÉS PAR LA HAUSSE DU PRIX DU GAZ

**Pour la saison de chauffe 2021-2022, les provisions appelées pour une partie de nos locataires n'ont pas été suffisantes pour couvrir l'intégralité des charges de chauffage. L'OPAL se mobilise à leurs côtés pour trouver des solutions.**

Traditionnellement, l'OPAL parvient à estimer au mieux les provisions pour les charges de chauffage. En fin de saison de chauffe, si les locataires ont payé plus que ce qui a été réellement dépensé, ils sont remboursés des provisions versées en trop. Cette année, cela n'a pas été le cas pour tous les locataires. Ceux habitant dans un logement dépendant d'un chauffage collectif au gaz ont subi de plein fouet la hausse importante du coût de l'énergie.

Une hausse encore plus forte sur le secteur de Laon où les contrats, arrivant à échéance, ont été renégociés récemment (tarifs en augmentation). Pour ces foyers, le bouclier tarifaire n'a malheureusement pas suffi à absorber la hausse.

En effet, à la fin de la saison de chauffe, il restait encore à récupérer, au titre des charges de chauffage, la somme d'1,2 million d'euros répartie sur 2600 logements environ.

## Accompagnement individualisé

Conscient de l'impact que cela provoquera, chaque locataire concerné a aussitôt reçu un courrier lui indiquant

qu'il serait contacté individuellement par téléphone à partir du mois de novembre. Autotal, plus de cinquante collaborateurs de l'OPAL (agences, service social, quittancement, recouvrement et contentieux) ont été mobilisés pour accompagner individuellement chaque locataire impacté.

## Régler la facture sur plusieurs mois

Des dossiers de demandes d'aides exceptionnelles ont été déposés au titre du fonds de solidarité logement. Les services ont également vérifié que les chèques énergie accordés en fonction des situations ont été utilisés. Enfin, des plans d'étalement de la dette de chauffage à régler ont été proposés sur 6, 8 ou 10 mois en fonction de la situation financière de chacun et du montant à régler.

Notre objectif est de rassurer les locataires concernés. Au quotidien, nous vous rappelons que nos équipes sont toujours mobilisées et attentives. De manière générale, n'attendez pas que la dette soit trop importante. Dès les premières difficultés, pensez à contacter votre conseiller résident. Il saura vous orienter.

## → ENGAGÉ AVEC EDF POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

La crise qui nous touche oblige l'Office à définir de nouvelles stratégies et à renforcer sa politique énergétique. C'est pourquoi, le 14 décembre, une convention a été signée entre l'OPAL et EDF.

Ce partenariat doit permettre à nos locataires et aussi aux collaborateurs de l'Office en situation de précarité énergétique de bénéficier d'actions de prévention comme des ateliers éco-gestes.

Les équipes de l'OPAL et d'EDF pourront également guider les locataires vers les différents partenaires habilités à les aider.

En mettant en place des actions concrètes, l'OPH de l'Aisne veille au bien-être de ses locataires et s'investit pour améliorer leur cadre de vie.



## LE MOT DE L'OPAL



Nous vivons une crise sans précédent dans le domaine de l'énergie. Conscient de cet enjeu environnemental et financier, l'OPAL amplifie ses actions pour limiter cet impact sur les locataires. Nous menons à grande échelle des travaux visant à améliorer la performance thermique de nos logements.

Nous mobilisons nos administrateurs élus qui agissent politiquement pour que les locataires des bailleurs sociaux bénéficient d'un accès aux énergies à des tarifs limités. Enfin, nous mobilisons aussi nos équipes pour accompagner encore plus qu'à notre habitude chaque locataire se retrouvant dans une situation difficile.

**Jean-Denis Mège**

Directeur Général de l'OPAL

## Ce qu'en pensent les locataires !



**Chantal Lefèvre**  
Laon

*Quand j'ai reçu le courrier me disant que je devais plus de 175 euros pour le chauffage, je me suis vraiment demandée comment j'allais faire. J'en ai pleuré. Et puis, une personne de l'OPAL m'a appelée et on a trouvé une solution avec ma caisse de retraite. Je ne savais plus comment faire. Heureusement la dame m'a bien aidée. Elle a préparé un dossier pour une demande d'aide. Je n'y croyais pas mais ça a fonctionné.*



**Colette Berhuy**  
Hirson

*Je suis en appartement depuis un an et demi. J'ai été très étonnée de recevoir une facture aussi importante pour le chauffage, d'autant qu'on avait déjà versé des provisions. J'avais entendu parler, comme tout le monde, de l'augmentation du gaz mais je ne pensais pas autant... Quasiment 500 euros, vous vous rendez compte. Je suis allée en agence et ils m'ont expliqué. Il a bien fallu payer. On a étalé ça sur 10 mois. Et maintenant si j'ai froid, je me couvre pour éviter de dépenser trop en chauffage.*



**Claude Ekwabi**  
Soissons

*J'ai été étonné mais aussi satisfait. Étonné d'avoir une facture de 226 euros en plus de ce que nous avions déjà payé dans les charges mais satisfait que l'OPAL m'ait appelé pour me proposer un échéancier. J'ai demandé la durée maximum, ils m'ont proposé 10 mois ce qui fait 23 euros. Là, c'est plus facile à payer. Je me doutais qu'il y aurait une augmentation mais je ne m'attendais pas à ce montant. Maintenant il faut payer, on va faire plus attention pour le budget.*

# TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE DES AGENTS ASSERMENTÉS SUR LE TERRAIN

Fin novembre, trois collaborateurs de l'OPAL ont prêté serment à la barre du Tribunal de Laon. Depuis, ils disposent d'une carte d'agrément officielle et peuvent constater toute infraction, la consigner sur un procès-verbal et transmettre leur rapport au Procureur de la République qui décidera ou non de poursuivre l'auteur de l'infraction relevée. Ce document servira de preuve attestant que les règles de vie en collectivité n'ont pas été respectées.

Jet d'ordure, dégradation, bruit... Autant de comportements qui ne peuvent être acceptés et seront sanctionnés.

En effet, grâce aux constatations de nos agents assermentés, le Procureur de la République pourra convoquer le fauteur de troubles identifié et/ou lui infliger une amende en fonction de la gravité de l'infraction.

Ce dispositif vient compléter d'autres moyens tels que la vidéoprotection, les agents de sécurité ou encore le renforcement des procédures d'expulsion qui doivent permettre d'améliorer la tranquillité de nos locataires au sein de leur logement.



## AGENDA LES SERVICES DE PROXIMITÉ À VOTRE ÉCOUTE

**Vous rencontrez des problèmes juridiques, de nuisances, d'incivilités, des conflits de voisinage, des litiges commerciaux ou administratifs, ou êtes aidants d'une personne en situation de handicap ?**

**LES SERVICES DE PROXIMITÉ SONT À VOTRE ÉCOUTE**  
Venez les rencontrer sans rendez-vous !

- DÉFENSEUR DES DROITS  
CONCILIATEUR DE JUSTICE
- ZÉFIRE PFR  
CSF  
COMMISSARIAT TERRITORIAL DES ANIMAUX  
UFC QUE CHOISIR
- POLICE NATIONALE  
POLICE MUNICIPALE  
BUREAU DES INTERVENTIONS
- BAILLEURS SOCIAUX

**Mercredi 18 janvier 2023**  
De 9h à 12h et de 13h30 à 16h30  
Maison des Associations  
5, rue de l'Arquebuse  
Soissons

**Vous habitez Soissons ou les environs ? Vous avez un problème avec un voisin, une question juridique, un conflit commercial ?**

Rendez-vous à la maison des associations le mercredi 18 janvier. Vous pourrez y rencontrer le bon interlocuteur qui saura vous aider.



À vos agendas !

C'est le 18 janvier de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 à la maison des associations à Soissons (5 rue de l'Arquebuse).

# ÉLECTION

## REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES : LES HEUREUX ÉLUS

Près de 1800 locataires ont voté à l'occasion de l'élection des représentants des locataires. Quatre associations étaient candidates : la Confédération Syndicale des Familles (CSF), la Confédération Nationale du Logement (CNL), l'Association de Défense des Locataires des Pavillons OPAL d'Île de France (ADLPOIF) - Familles de France et l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV).

Les votes étaient possibles par voie électronique ou par courrier. Le dépouillement s'est déroulé le mercredi 14 décembre. Sur 11916 électeurs inscrits, 1785 ont voté, ce qui donne un taux de participation de 14,98 %. 5 bulletins blancs et 10 nuls ont été enregistrés. Le nombre total de suffrages exprimés s'élève donc à 1770. Ils sont répartis de la façon suivante :

Nom des listes candidates	Nombre de suffrages recueillis	Pourcentage de voix recueillies
CSF	619	34,97 %
ADLPOIF - Familles de France	471	26,61 %
CNL	381	21,53 %
CLCV	299	16,89 %

### VOS 5 REPRÉSENTANTS ÉLUS

(de gauche à droite)

- M. Daniel Gervois (CLCV)
- M. Bernard Perrou (CNL)
- Mme Dominique Violet (CSF)
- M. Pascal Liez (CSF)
- M. Guy Lebeau (ADLPOIF-Familles de France)



## INFO PRATIQUE |

### ENQUÊTE DE SATISFACTION : ENVIRON 10% D'ENTRE VOUS SERONT INTERROGÉS

Au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023, une nouvelle enquête de satisfaction sera mise en place. Notre objectif : nous évaluer pour ajuster nos pratiques et améliorer votre cadre de vie.

Comme lors de chaque enquête de satisfaction (organisée tous les 3 ans), environ 10% d'entre vous seront interrogés. Cette fois, c'est le cabinet *Présence* qui procèdera aux appels téléphoniques sur la base d'un échantillon représentatif de nos locataires. A ce titre, vous serez peut-être contacté par un enquêteur. Nous vous demandons de bien vouloir lui accorder quelques minutes de votre temps. En répondant sincèrement à ces

questions, vous nous permettrez ainsi d'avoir votre avis sur différents services.

En 2020, nous avons obtenu la note de 8,1 sur 10 (contre 7,8 en 2017). Cette amélioration est le résultat d'un travail de nos équipes, travail qui n'aurait pas été possible sans vos réponses à cette enquête.

Il y a 3 ans, nos points forts concernaient la qualité du travail des entreprises intervenant dans les logements (8,7), l'information et la communication (8,1) ainsi que la relation et le contact avec le bailleur (7,8). Notre note la plus basse (4,2) portait sur les demandes d'intervention non techniques mais

cette note était toutefois au-dessus de la moyenne régionale qui est à 4 pour ce type de prestation.

En revanche, pour 2 thématiques sur les 10 abordées dans cette enquête, nos notes obtenues étaient sous la moyenne régionale. Il s'agissait de la qualité de vie dans les quartiers (5,3 contre 6,2 au niveau régional) et l'entretien des parties communes (6,3 contre 6,6).

Alertées sur ces points, nos équipes se sont mobilisées ces 3 dernières années pour y remédier. Nous saurons avec cette nouvelle enquête si ce travail a porté ses fruits.

Nous vous souhaitons de belles fêtes de fin d'année  
et nous vous présentons nos meilleurs vœux pour la nouvelle année !



## UNE QUESTION ? **CONTACTEZ-NOUS !**

### **AGENCE ILE-DE-FRANCE**

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

### **AGENCE MONTREUIL**

2 bis, rue Nestor Gréchant  
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**