

2022



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

**OPAL**  
Engagé pour notre territoire

# SOMMAIRE

- p.6 — **QUI SOMMES-NOUS ?**
- p.10 — **NOS AGENCES**
- p.12 — **NOS FAITS MARQUANTS**

## 01

- p.16 — **OFFRIR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE À 26 000 AXONAIS**
- p.18 — **1. Un accompagnement individuel personnalisé**
  - p.18 — A. L'accompagnement social
  - p.21 — B. La tranquillité résidentielle
  - p.22 — C. La cohésion sociale renforcée
  - p.23 — Les animations phares 2022
- p.25 — **2. Attributions**
  - p.25 — A. CALEOL et gestion locative
  - p.27 — B. Qualification des nouveaux entrants
  - p.29 — C. La vacance
  - p.30 — D. La commercialisation
- p.32 — **3. Entretien le patrimoine**
  - p.32 — A. La maintenance préventive et l'entretien courant
  - p.33 — B. Investir dans les réhabilitations
  - p.35 — C. La démarche qualité

# 02

## RÉPONDRE AUX BESOINS DU TERRITOIRE ET DE SES HABITANTS

- p.36 — **RÉPONDRE AUX BESOINS  
DU TERRITOIRE ET DE SES  
HABITANTS**
- p.38 — **1. Aménager le territoire en logement  
pour tous**
- p.38 — A. Nos livraisons 2022  
p.42 — B. Notre objectif sur 10 ans : le « 6 4 1 »  
p.42 — C. Travailler en étroite synergie  
avec les élus
- p.44 — **2. Agir en faveur de la transition  
carbone**
- p.44 — Notre démarche environnementale
- p.46 — **3. Être un des poumons économiques  
du territoire**
- p.46 — A. Notre impact économique  
sur le territoire  
p.48 — B. Être acteur de l'insertion

# 03

## RENFORCER NOTRE ORGANISATION POUR ASSURER NOTRE MISSION

- p.50 — **RENFORCER NOTRE  
ORGANISATION POUR  
ASSURER NOTRE MISSION**
- p.52 — **1. Des métiers diversifiés, un  
projet commun**
- p.52 — A. Ressources humaines :  
chiffres clés  
p.53 — B. OPAL' Actions 2
- p.56 — **2. Bien-être et valorisation**
- p.56 — A. Qualité de vie au travail  
p.57 — B. Nos compétences au service  
des locataires  
p.57 — C. La marque employeur



# EDITO



Freddy GRZEZICZAK  
Président de l'OPAL



Jean-Denis MÈGE  
Directeur Général de l'OPAL

En 2021, nous poursuivons nos efforts pour aménager le territoire. En 2022, l'OPAL a dû relever de nouveaux défis.

La crise énergétique nous a touché de plein fouet. Nous nous sommes battus pour le bouclier tarifaire et nous nous sommes engagés à trouver des solutions pour nos locataires, pour que leur quotidien soit le moins impacté possible par cette hausse du prix de l'énergie.

L'OPAL et son Conseil d'Administration ont également défini de nouveaux axes stratégiques.

Nous devons, d'une part, accroître l'offre de logements, répondre aux besoins des villes et de ses habitants et donner la possibilité à nos locataires de devenir propriétaires.

D'autre part, nous devons maintenir et améliorer la qualité de notre patrimoine notamment pour lutter contre la précarité énergétique et pour assurer son attractivité.

Autre enjeu de taille : les démolitions. Démolir les bâtis devenus obsolètes sur le territoire et les remplacer par des programmes neufs plus adaptés, c'est aussi une des priorités de l'OPAL pour rééquilibrer le département, du nord au sud.

Faire émerger des projets partout sur notre territoire s'inscrit dans notre ADN.

Nous concrétisons, amplifions et accélérons la mise en place de ces projets.

En matière de tranquillité résidentielle, de politique environnementale et d'innovation, nous répondons aussi présents.

L'OPAL, bras armé du département de l'Aisne et poumon économique du territoire, a pour volonté de loger tous les habitants : nous ne parlons plus de logement social, mais de logement abordable et pour tous !

Alors, poursuivons le travail, ensemble, pour sécuriser les locataires et le logement social dans sa globalité.





“Faire émerger des projets partout sur notre territoire s’inscrit dans notre ADN.”

Street-art - Quartier Champagne à Laon

# Qui sommes nous ?

L'OPAL, Office Public de l'Habitat de l'Aisne, s'engage pour ses locataires et son territoire depuis bientôt 100 ans.

En tant qu'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC), nous sommes rattachés au Conseil Départemental.

Nous travaillons en étroite synergie avec les élus et les collectivités locales pour répondre aux besoins spécifiques des habitants.

Véritable outil d'aménagement du territoire, nous jouons un rôle sur le développement à la fois économique et environnemental de notre département.



Siège de l'OPAL

## NOS VALEURS



## NOS CHIFFRES CLÉS



Nombre de locataires

**26 000**



Nombre de logements

**13 600**



Présent sur

**132** communes de l'Aisne



Nombre de collaborateurs

**232**



**58 Millions d'euros**  
investis sur le territoire

**6 représentants du Conseil Départemental de l'Aisne**



Freddy GRZEZICZAK  
Président de l'OPH de l'Aisne  
Vice-Président  
du Conseil Départemental



François RAMPENBERG  
Vice-Président



Sébastien EUGÈNE



Stéphane LINIER



Anne MARICOT



Caroline VARLET

**9 représentants ayant la qualité de personnalité qualifiée désignés par le Conseil Départemental de l'Aisne**



Carole BODIOT



Alain CRÉMONT



Éric DELHAYE



Antoine LEFÈVRE



Sylvie LETOT-DURANDE



Hervé MUZART



Ginette PLATRIER



Carole RIBEIRO



Francis VERDEZ

**5 représentants élus des locataires**



Daniel GERVOIS



Guy LEBEAU



Pascal LIEZ



Bernard PERROU



Dominique VIOLET

**2 représentants des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées**



Pascale FRICHET



Jacques THUREAU

**2 représentants désignés par les organisations syndicales les plus représentatives dans le département de l'Aisne**



Jacques BESANCON



Laïla M'SAKNI

**1 représentant de la Caisse d'Allocations Familiales**



Alexia DIVE

**1 représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales**



Maria-Elvira PASSEMART

**1 représentant des organismes collecteurs de la participation des employés**



Joël LE NY

## Élection des représentants des locataires

En 2022, près de 1800 locataires, soit environ 15 %, 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)

Sur 11916 électeurs inscrits, le nombre total de suffrages exprimés s'est élevé à 1770. Ils étaient répartis de la façon suivante :

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

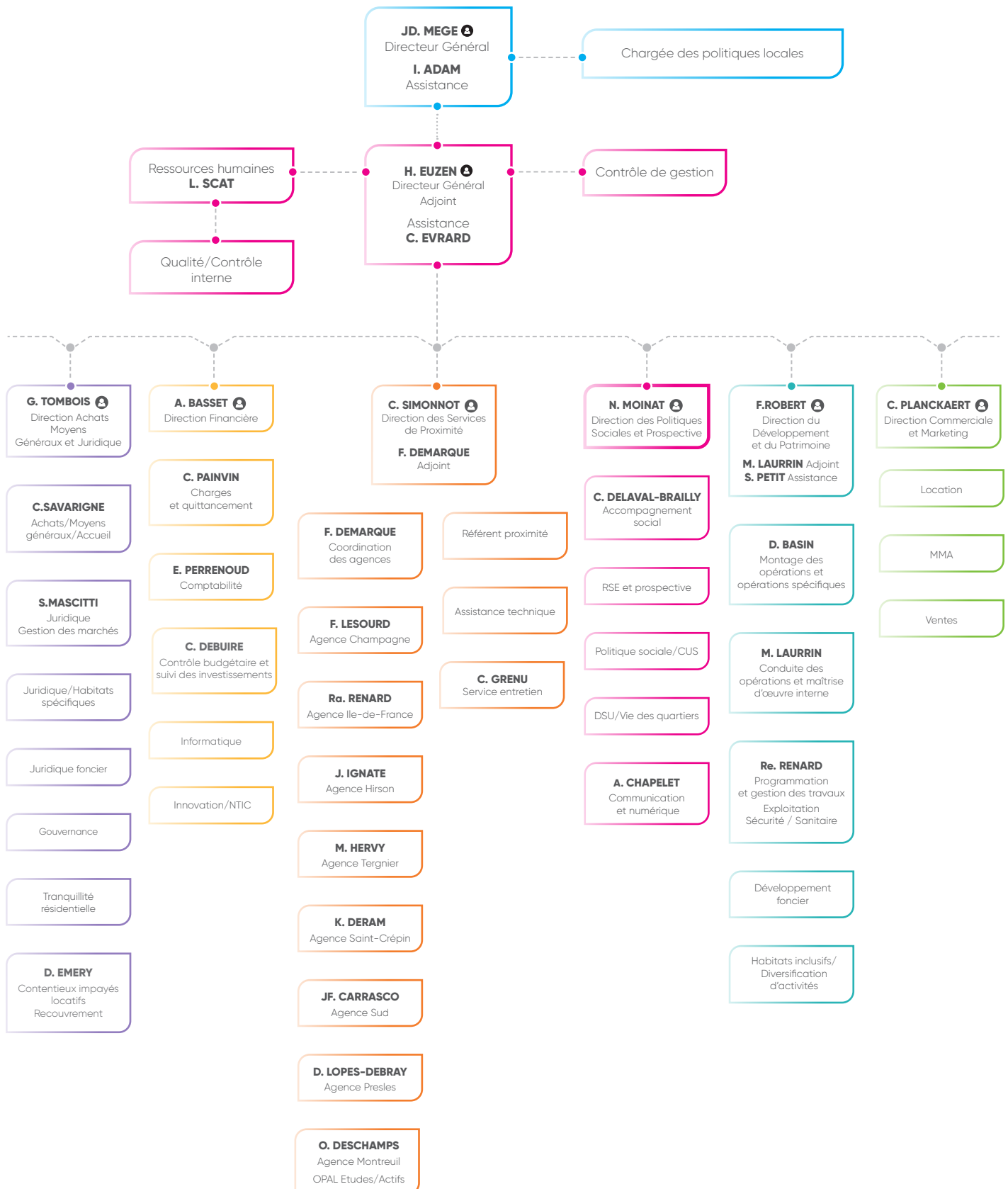


Ont été élus pour siéger au Conseil d'Administration de l'OPAL :

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)**

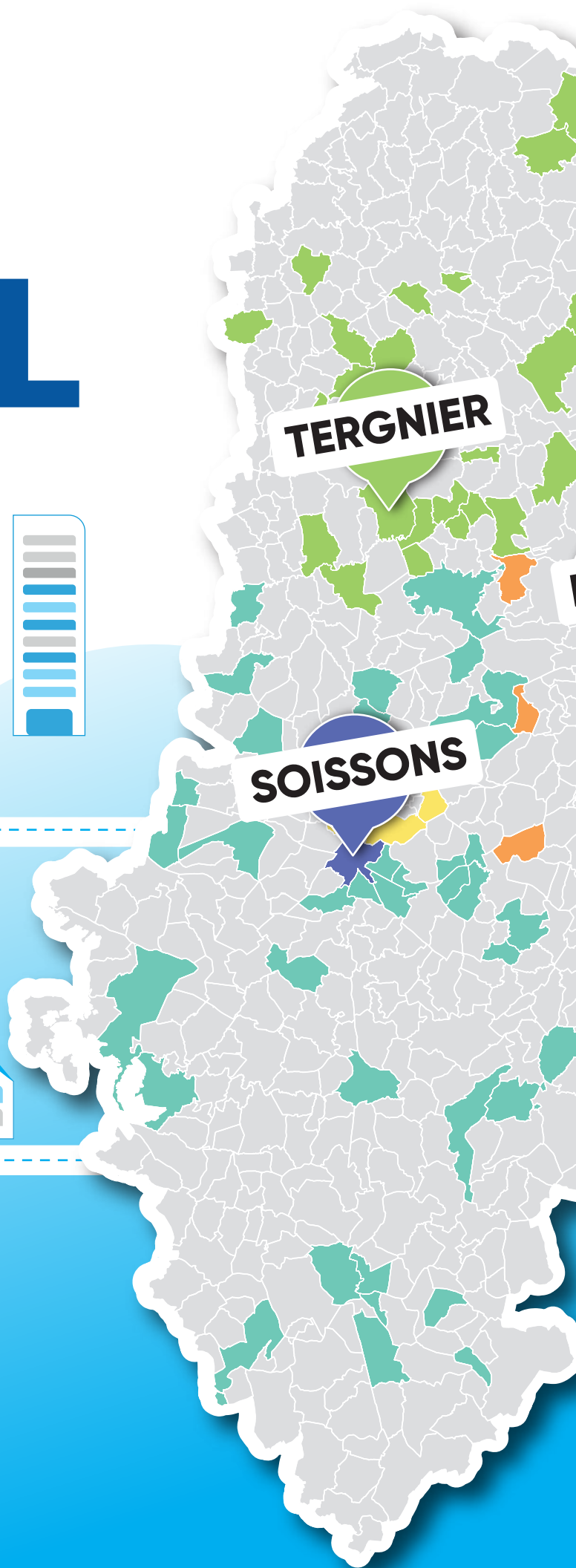


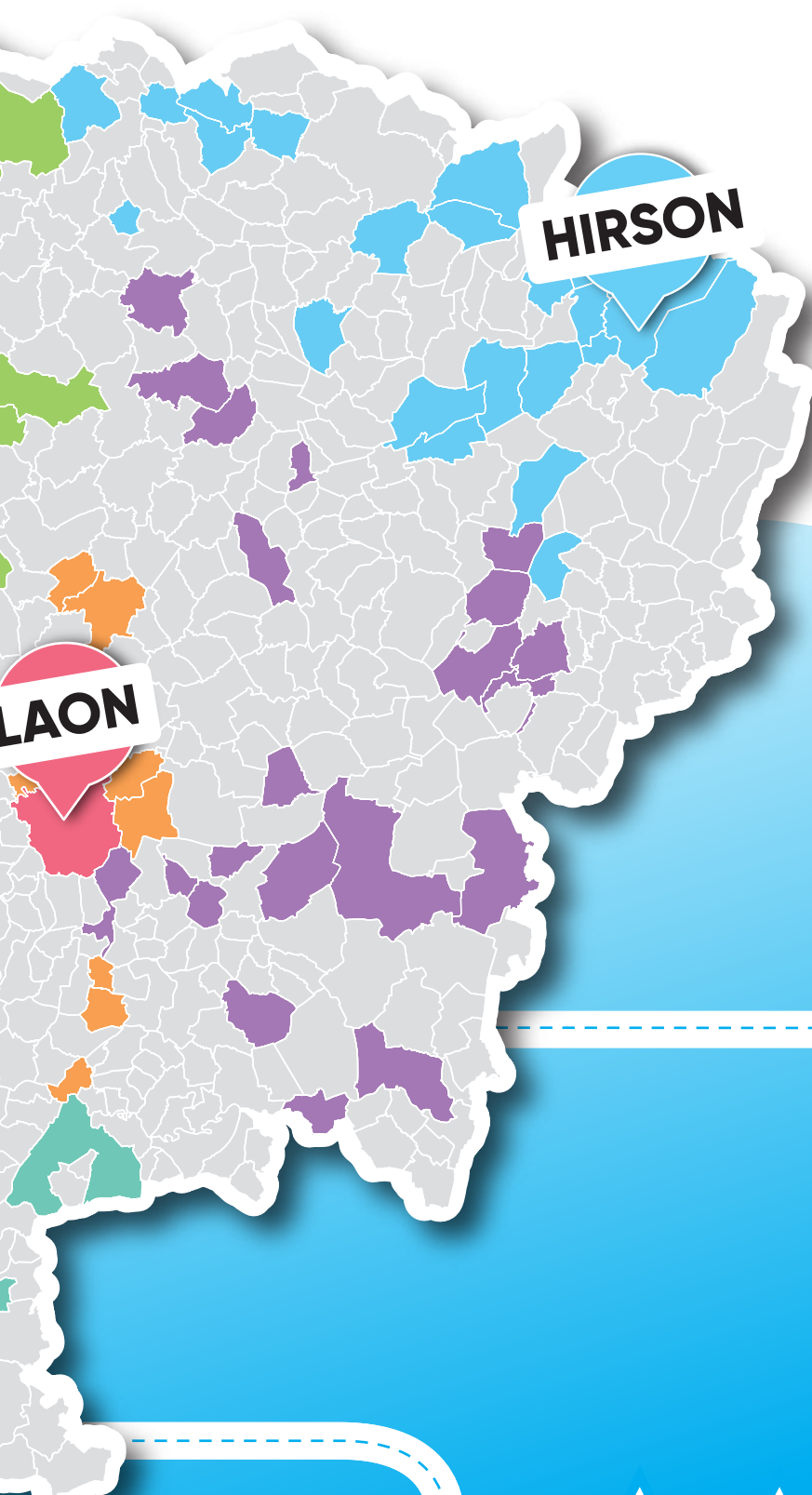


Date de mise à jour : 01/06/2023

**Membres CODIR.**

# OPAL





## LÉGENDE

- Implantation de l'agence Hirson
- Implantation de l'agence Tergnier
- Implantation des 3 agences de Laon (Champagne, Île-de-France et Montreuil)
- Implantation de l'agence Montreuil
- Implantation de l'agence Île-de-France
- Implantation des 3 agences de Soissons (Saint-Crépin, Presles et Sud)
- Implantation de l'agence Saint-Crépin
- Implantation de l'agence Sud



## 19 JANVIER

Conférence de presse sur la hausse du prix du gaz à Laon

## 21 JANVIER

Signature de la Convention d'Utilité Sociale entre l'OPAL et plusieurs EPCI de l'Aisne, à Laon



## 15 FÉVRIER

Point presse sur le projet du Crédit Agricole, bd Brossolette à Laon

## 18 FÉVRIER

Signature d'une convention pour garder le contact avec les seniors avec l'association « Au bout du fil » à Soissons



## 23 FÉVRIER

1<sup>ère</sup> pierre du projet de 9 logements collectifs Place Semard à Laon



## 17 MARS

Participation au forum des métiers à Soissons



## 11 MARS

Petit-déjeuner avec des entreprises du BTP sur le chantier FIT à Essigny-le-Grand



## 9 MARS

Conférence de presse sur la tranquillité résidentielle à Laon

## 3 MARS

Inauguration de l'auto-école sociale de Chevreux à Soissons



## 2 MARS

Rencontre avec les commerçants de la rue Raspail à Saint-Quentin



## 18 MARS

Visite des chantiers en cours avec la mairie de Chauny



## 1 AVRIL

Visite des logements pour les réfugiés Ukrainiens



## 3 AVRIL

Participation des collaborateurs au trail solidaire de 8 km pour l'association Chloé and Friends



## 7 AVRIL

1<sup>ère</sup> pierre du projet de 32 logements collectifs et d'un Centre d'Affaires, Bd Brossolette à Laon



## 23 MAI

1<sup>ère</sup> pierre de 28 logements, rue Raspail à Saint-Quentin



## 6 MAI

Visite en minibus des chantiers en cours à Soissons



## 5 MAI

Pose de la 1<sup>ère</sup> pierre de 31 logements, rue du jeu de Paume à Braine



## 20 AVRIL

Point presse sur le projet des logements rue Sérurier à Laon

**3 JUIN**

Visite en minibus des chantiers en cours à Saint-Quentin



**14 JUIN**

Journée du personnel au domaine d'Orgival à Trosly-Loire



**24 JUIN**

Visite à une locataire centenaire à Laon



**28 JUIN**

Point presse dans le quartier Roosevelt à Tergnier



**30 JUIN**

Rencontre sur les Territoires Détendus à Saint-Quentin



**1 JUILLET**

1<sup>ère</sup> pierre de 6 logements individuels rue Vigneron à Crépy



**7 JUILLET**

Visite des chantiers en cours en Thiérache et 1<sup>ère</sup> pierre des logements, rue de la Haie à Hirson



**13 JUILLET**

« Coupe du monde » de football à Laon avec les jeunes locataires de l'OPAL



**9 SEPTEMBRE**

Conférence de presse de rentrée à Laon



**26 SEPTEMBRE**

Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat, trophées de l'innovation HLM et intervention de Jean-Denis Mège sur la radio de la Banque des territoires



## 4 OCTOBRE

Réunion de présentation du projet de l'îlot Hugo-Strauss à Soissons



## 14 OCTOBRE

Participation de l'OPAL au Salon des Maires de l'Aisne à Chauny



## 20 OCTOBRE

Participation de l'OPAL au Salon des Entreprises et des Territoires à Laon



## 24 OCTOBRE

Conférence de presse sur les régularisations des charges de chauffage et sur le casting OPAL Adapt'Seniors

## 24 OCTOBRE

Visite à une locataire centenaire à Laon



## 15 NOVEMBRE

Visite du chantier en cours, place Semard à Laon



## 22 NOVEMBRE

Point presse sur la tranquillité résidentielle à Laon



## 14 DÉCEMBRE

Signature de la Convention entre l'OPAL et EDF

## 14 DÉCEMBRE

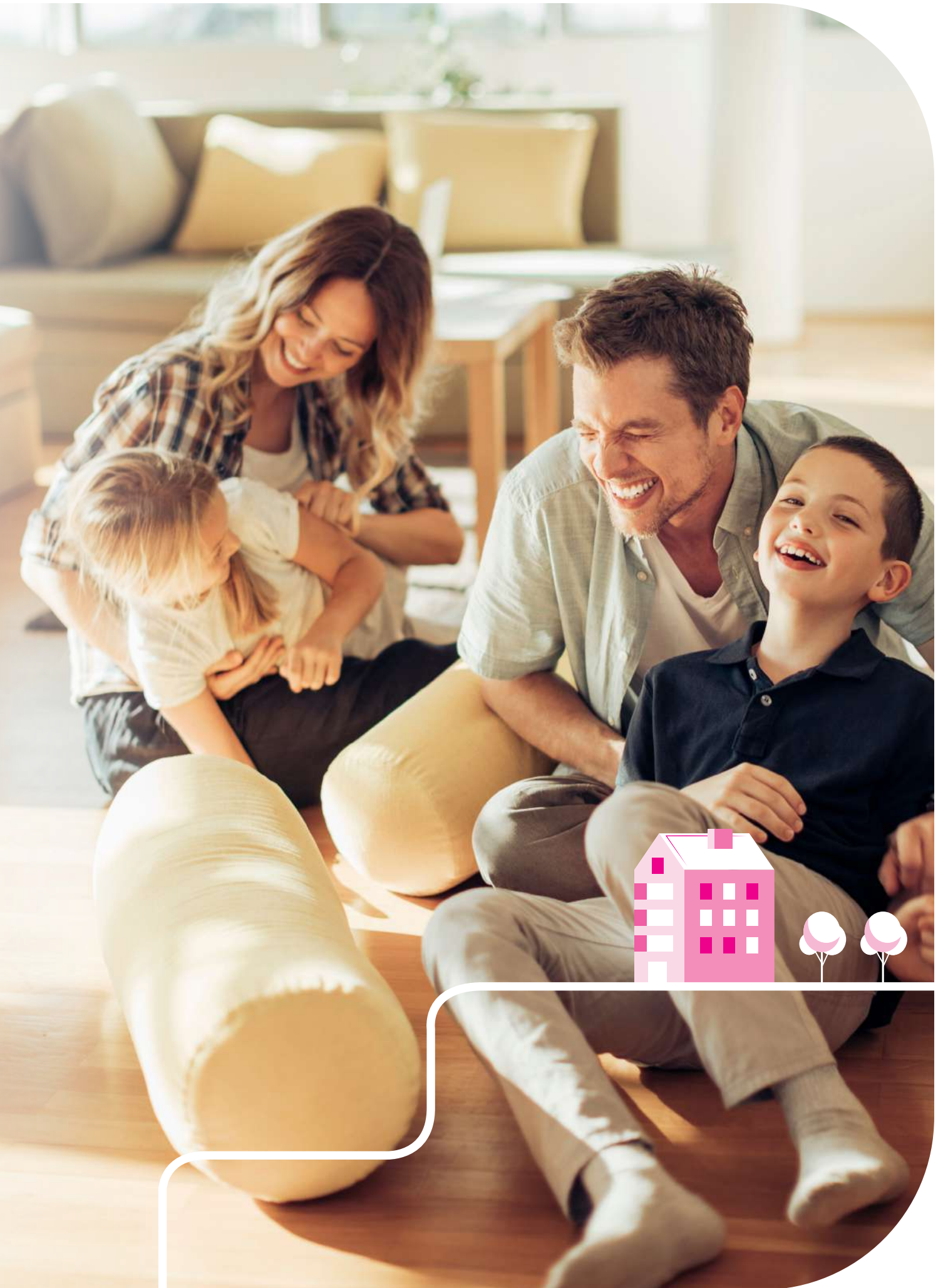
Élection des représentants des locataires



01

OFFRIR UNE MEILLEURE  
QUALITÉ DE VIE  
À 26 000 AXONAIS





# 01 / Un accompagnement individuel personnalisé

## A. L'accompagnement social

L'**accompagnement social individuel** est une mission incontournable à l'OPAL. Il permet d'accueillir et de maintenir les locataires dans un logement pérenne.

Le **service social** compte 4 travailleuses sociales et une responsable de service. Composé de différents profils de travailleurs sociaux (AS, CESF...), il apporte ainsi ses compétences et son expertise pour intervenir auprès des locataires en difficulté.

Il met notamment en œuvre des **accompagnements individuels** pour favoriser l'intégration et l'insertion durable des publics prioritaires.



Charlotte  
DELAVAL-BRAILLY  
Responsable de service



Céline  
CLUET  
Conseillère  
sociale



Camille  
LEPLA  
Conseillère  
sociale



Marie-Laure  
LÉTOFFÉ  
Conseillère  
sociale



Sandra  
MEIREIS RAMOS  
Conseillère  
sociale

## LA RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS DES PUBLICS PRIORITAIRES

Dans le cadre des commissions mises en place par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)

14

familles relogées au titre du DALO (Droit Au Logement Opposable), dont 3 labellisées a posteriori de l'attribution.

21

familles relogées au titre du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).

3

familles relogées dans le cadre des 2 programmes des réinstallés à Sissonne.

19

familles relogées dans le cadre du comité BPI.

## Mises à disposition à différentes associations

1

famille relogée en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (HRE).

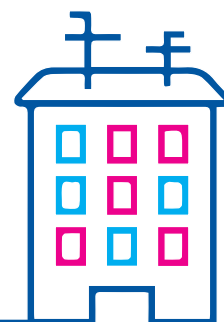
4

familles relogées dans le cadre de conventions avec les associations (UDAF, APEI, CFPO2).

## Familles devenues titulaires de leur bail suite à une période d'IML

17

baux glissants de familles en IML (InterMédiation Locative).





## ZOOM SUR L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS

Sur l'année 2022, dès le début des événements en Ukraine, l'OPAL a répondu présent pour participer à l'accueil des réfugiés Ukrainiens.

Des logements ont été mis à disposition. La mobilisation des CCAS de Laon et d'Hirson, de l'OPAL, des services de l'Etat et des associations, a permis de mettre rapidement à disposition 16 logements pour accueillir ces familles.

Typologie des logements	Laon			Hirson	Total
	Type 3	Type 4	Type 4 meublés	Type 4 meublés	
Accueil et Promotion	2	5	5		12
COALLIA				4	4
					16

► Les 9 premières attributions se sont faites dès avril 2022, 4 autres se sont faites en mai 2022 et les 3 dernières se sont faites sur octobre et novembre 2022.

Chaque année, l'Etat fixe des objectifs d'attributions à un public prioritaire fixés via la **Convention de réservation du Contingent Préfectoral en flux**. En 2022, les objectifs de l'OPAL s'élevaient à 450 attributions.

Avec 498 attributions réalisées, **111% de l'objectif a été atteint** (114% pour l'an dernier) – dont 67 logements affectés aux sortants d'hébergement, priorité régionale.

### LES ACCOMPAGNEMENTS DANS LE PARCOURS DES LOCATAIRES



Le service social pilote un groupe de travail interne, appelé **GPAS**, qui permet de garantir la mise en place de plans d'action et d'assurer des suivis de signalements. Il s'est réuni 4 fois en 2022.

**51 SITUATIONS** ont été évoquées en 2022, dont :

- **34** sont liées à des difficultés d'entretien du logement,
- **11** sont liées à des troubles de voisinage,
- **6** sont liées à d'autres problématiques.

Dans le cadre de la prévention des impayés, l'Office a sollicité le **Fonds de Solidarité pour le logement** pour l'accès et le maintien des locataires en difficulté.

## L'ACCÈS ET LE MAINTIEN AU DOMICILE DES LOCATAIRES

**NOUVEAUTÉ  
EN 2022**

**562 DOSSIERS D'AIDES À L'ACCÈS** ont été sollicités, répartis comme suit :

- ▶ **422** dépôts de garantie ont été versés pour **129 352 €**
- ▶ **287** aides au premier mois de loyer ont été versées pour **47 841 €**
- ▶ **467** cautionnements ont été accordés pour **314 229 €**

**23 DEMANDES D'AIDES AU MAINTIEN** ont été versées pour un montant de **39 440 €**

**139 DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SPÉCIFIQUE LIÉ AU LOGEMENT** ont été validées par les commissions FSL et **7 mesures d'accompagnement et d'intégration** ont été exercées par les Techniciens de l'Insertion Sociale et Familiale (TISF).

**23 LOCATAIRES** ont pu bénéficier d'une aide FSL Energie pour un montant de **7 183 €**

**A savoir : l'OPAL a subventionné le FSL à hauteur de 39 617,25 € pour l'année 2022.**

L'Office a signé une convention avec **Soli'AL** visant à prévenir les risques d'impayés et s'est ainsi constitué un **fonds d'aide pour 39 600 €.**

▶ **7 dossiers** ont déjà reçu un avis favorable pour un montant de **6 947 €.**

## RELOGEMENT AVANT DÉMOLITION

Dans le cadre de la transformation et la mutation de son patrimoine, l'OPAL a lancé plusieurs programmes de démolition depuis 2019.

**Au total, on comptabilise :**

**194 RELOGEMENTS ACHÉVÉS  
AU 31/12/2022  
SUR 3 OPÉRATIONS**

- ▶ **157 familles** ont été relogées dans le cadre du NPNRU du quartier Saint-Crépin depuis 2019,
- ▶ **29 familles** de la ZAC Le Taillis à Hirson ont été relogées depuis 2021,
- ▶ **8 familles** du bâtiment 8 à 16 Descartes à Laon ont été relogées en 2021-2022.

## FAVORISER L'AUTONOMIE

A l'OPAL, nous avons à cœur d'offrir une solution de logement adaptée à chaque profil. C'est le cas notamment des seniors et des personnes souffrant de handicap. **En 2022, 50 logements neufs ont spécialement été construits pour ce public.**



Avec le dispositif **OPAL Adapt'Seniors**, nos locataires peuvent également bénéficier d'équipements favorisant leur autonomie et le maintien à domicile.

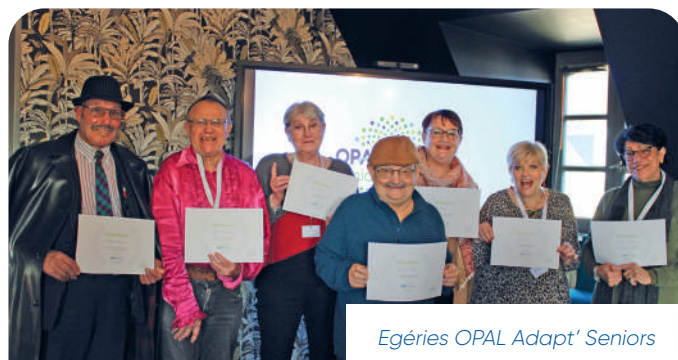
En parallèle, plusieurs collaborateurs volontaires ont passé plus de 300 appels pour prendre des nouvelles de nos locataires seniors pendant l'épisode caniculaire de cet été.

Enfin, en 2022, le service social déploie une nouvelle forme d'habitat : **l'habitat inclusif**. Il se destine aux seniors et aux personnes handicapées. Les locataires peuvent **partager des espaces communs avec un projet de vie sociale**. Ce projet de vie sociale a pour objectif de favoriser le « vivre ensemble » et de développer la vie collective pour lutter contre l'isolement.



**116**

réalisations de travaux d'adaptations en cours d'occupation, dont 33 qui répondent au référentiel **OPAL Adapt' Seniors**.



Egéries OPAL Adapt' Seniors

**10 habitats inclusifs ont été validés par le Conseil Départemental en 2022.**

## ♥ B. La tranquillité résidentielle

L'OPAL a fait de la tranquillité résidentielle, l'une de ses grandes priorités. En 2022, de nombreuses actions ont

été menées pour garantir un environnement paisible aux locataires de l'Office.



### Le déploiement de la vidéoprotection au sein du patrimoine de l'OPAL

- ▶ Installation de caméras de vidéoprotection sur 2 quartiers à Soissons et Laon : Montreuil et Presles.
- ▶ **Objectifs** : dissuader les auteurs de trouble de passer à l'acte. Renforcer le sentiment de sécurité dans les quartiers vidéoprotégés.
- ▶ Projet d'installation de caméras pour les Résidences Lyautey-Mermoz de Soissons et Léon Blum à Hirson (2023) ainsi que sur la Résidence Cocteau à St Quentin.



### Des agents de sécurité qui patrouillent sur l'ensemble du patrimoine de l'OPAL

- ▶ **Missions** : assurer une présence rassurante pour les locataires et dissuasive pour les auteurs de troubles. Patrouiller aux abords extérieurs et dans nos parties communes du patrimoine. Prendre contact avec les auteurs de troubles, disperser les occupants abusifs des parties communes. Alerter les forces de l'ordre si besoin et rendre compte au sein d'un rapport
- ▶ **80 patrouilles** effectuées en nocturne qui concernent l'ensemble du patrimoine.
- ▶ **640 heures** de surveillance.
- ▶ Environ **12 000 adresses de l'OPAL ont été contrôlées** par les Agents de Sécurité en 2022.
- ▶ **372 personnes dispersées** par les agents de sécurité pour occupation abusive de parties communes.



Assermentation des employés



### Des employés de l'OPAL assermentés

- ▶ Formation à l'assermentation de 3 mois de 3 employés de l'OPAL (2 employés d'immeuble et le responsable de la tranquillité résidentielle).
- ▶ Décembre 2022 : obtention de l'Agrément pour exercer les fonctions d'agents assermentés.
- ▶ **Missions** : délivrer avertissements et procès-verbaux aux locataires commettant une infraction au préjudice de l'OPAL et de la tranquillité de tous (exemple : dépôt sauvage d'ordures ménagères).
- ▶ **2 patrouilles** par mois menées par les agents assermentés.



### Une hausse des procédures d'expulsion pour troubles

- ▶ 9 logements récupérés suite à des procédures contentieuses pour troubles en 2022.
- ▶ En 2021, il n'y en a eu que 2.
- ▶ Les logements récupérés suite à une procédure d'expulsion pour troubles ont donc été multipliés quasiment par 5 entre 2021 et 2022.



### Des liens renforcés avec les partenaires de la sécurité publique : police, justice, communes

- ▶ Participation à l'ensemble des instances traitant de la sécurité publique au sein du Département de l'Aisne (CLSPD/CISPD, GLTD, GPO).

## ♥ C. La cohésion sociale renforcée

Les **Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)**, représentent 48 % du patrimoine de l'OPAL. Pour répondre aux besoins spécifiques des habitants et ainsi **renforcer la cohésion sociale**, nous mettons en place différentes actions.

Grâce aux contrats de ville, les dépenses allouées à ces actions bénéficient d'un abattement fiscal de 30 % sur la base d'imposition de la **Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB)**.

Quartier	Personnel de proximité	Entretien renforcé	Actions sociales sécuritaires	Opération de maintenance	Nombre d'actions	Dépense totale	Fonds propres
<b>Laon (Montreuil)</b>	49 205 €	220 667 €	96 321 €	61 455 €	26	<b>427 648 €</b>	251 921 €
<b>Laon (Champagne)</b>	156 432 €	120 360 €	161 942 €	81 544 €	20	<b>520 278 €</b>	65 470 €
<b>Soissons (Presles)</b>	25 815 €	238 550 €	68 782 €	69 490 €	37	<b>402 637 €</b>	148 250 €
<b>Soissons (Chevreux)</b>	40 900 €	53 585 €	33 573 €	49 312 €	29	<b>177 370 €</b>	52 513 €
<b>Soissons (St-Crépin)</b>	28 812 €	159 126 €	59 428 €	192 374 €	36	<b>360 177 €</b>	87 177 €
<b>Hirson</b>	19 444 €	10 853 €	30 187 €	20 153 €	29	<b>80 637 €</b>	-
<b>Tergnier</b>	39 623 €	62 375 €	8 033 €	25 508 €	16	<b>135 539 €</b>	70 473 €
<b>La Fère</b>	2 596 €	2 257 €	1 065 €	761 €	9	<b>6 679 €</b>	-
<b>Chauny</b>	55 876 €	72 328 €	20 762 €	14 753 €	21	<b>135 781 €</b>	70 320 €
<b>Villers-Cotterêts</b>	14 287 €	7 132 €	16 837 €	33 778 €	19	<b>72 034 €</b>	2 470 €



**MARS**

Concert de Kyle Eastwood dans le cadre du Festival Jazz'titudes à Laon



**AVRIL**

Fête de Pâques à Chauny



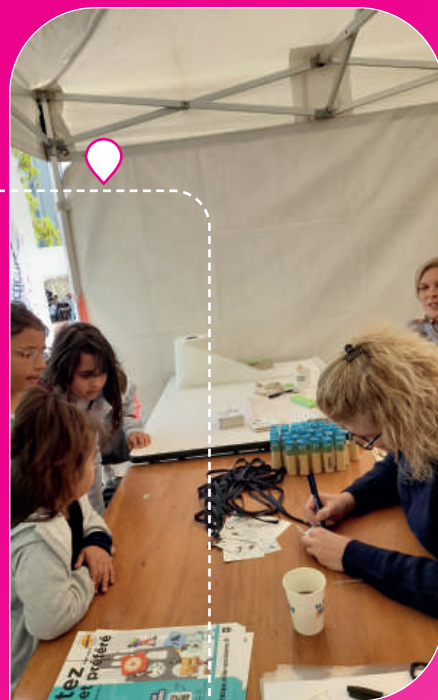
**AVRIL**

Inauguration du projet LEGO® au quartier Saint-Crépin à Soissons



**SEPTEMBRE**

Village de la récup' au quartier Presles à Soissons



**MAI**

Concert de Max Zita & Voices Gospel dans le cadre du Festival Jazz'titudes à Laon



**JUIN**

Fête de la musique à La Fère



**MAI**

Massifs participatifs au quartier Saint-Crépin à Soissons





## 02 / Attributions

En 2022, dans la continuité de la mise en place des **politiques territoriales** en matière d'attribution de logement, certains territoires ont adopté leur **Convention Intercommunale d'Attribution (CIA)** et leur **Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID)**.

De même, la **cotation** a vu le jour sur un EPCI et d'autres sont en cours de finalisation pour 2023.

La Commission d'Attribution des Logements et d'Examens de l'Occupation des Logements (CALEOL) a été déployée sur l'EPCI de Retz-en-Valois et a permis un travail commun avec les collectivités et les bailleurs concernés afin d'adapter au mieux nos outils, les contraintes et les besoins des locataires en place sur ce sujet.

### ♥ A. CALEOL et gestion locative

Les CALEOL sont toujours organisées et décentralisées sur **3 territoires distincts** : Laon, Soissons et les autres territoires de l'Aisne.

Comme en 2021, le Président et certains membres du CA sont présents dans les 3 CALEOL afin de garder une logique d'attribution sur le territoire complet de l'Aisne et respecter une **Politique de Peuplement commune** aux 3 CALEOL.

**1 CALEOL supplémentaire a été réalisée pour le programme de 42 logements seniors à Chauny.**



	Nb de réunions de la CALEOL	Nb de logements attribués en CALEOL physique	Nb de logements attribués en CALEOL dématérialisée	Nb de logements attribués en CALEOL
<b>Laon</b>	12	168	890	1058
<b>Soissons</b>	12	153	629	782
<b>Autres territoires</b>	13	213	791	1004
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>534</b>	<b>2310</b>	<b>2844</b>

## Nombre de logements attribués (étudiants compris)

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
AISNE	Nb de logements attribués suivis d'un bail	2 280	2 113	1 919	1 899	1 560	1 919	1 837
	Dont mutations internes	445	400	362	353	281	345	297

Le nombre d'entrées en 2022 est légèrement inférieur à l'an passé.

Le taux de mutation (étudiants compris) s'élève à 16,21%. Cette baisse s'explique par le contexte social actuel qui n'encourage pas à modifier son habitat actuel.

	2019	2020	2021	2022
Entrées	1879	1560	1919	1838
Départs	1908	1663	1875	1720
ECARTS	-29	-103	44	118

Le taux de rotation n'a pas évolué. Ce qui représente 1720 départs dont 683 en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).

	2019	2020	2021	2022
Taux de rotation (en %)	12,42	12,39	12,55	12,71



### ZOOM

#### SUR LE BILAN DE L'EVALUATION DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (NOUVELLE APPLICATION MISE EN PLACE EN 2022) :

Pour rappel, le but est d'examiner les occupants des logements en place ayant 3 ans d'ancienneté afin de s'assurer qu'ils occupent le bon logement, adapté à leurs situations.

- ▶ **Juillet 2022** : présentation du fonctionnement et de l'outil aux membres de la CALEOL, l'EPCI concerné (CC de Retz-en-Valois) et à la Préfecture
- ▶ **Septembre 2022** : outil et critères validés par le Conseil d'Administration
- ▶ **Automne 2022** : déploiement auprès des équipes
- ▶▶▶ **Le 1<sup>er</sup> bilan sera réalisé en cours d'année 2023.**

Sont concernés :

- ▶ 7 familles avec handicap
- ▶ 20 familles en dépassement de plafond
- ▶ 138 familles en sous-occupation

*Des critères spécifiques ont été validés par la CALEOL et le CA afin d'exclure de ce traitement les personnes en fragilité et les seniors de + de 65 ans, comme la loi le stipule.*



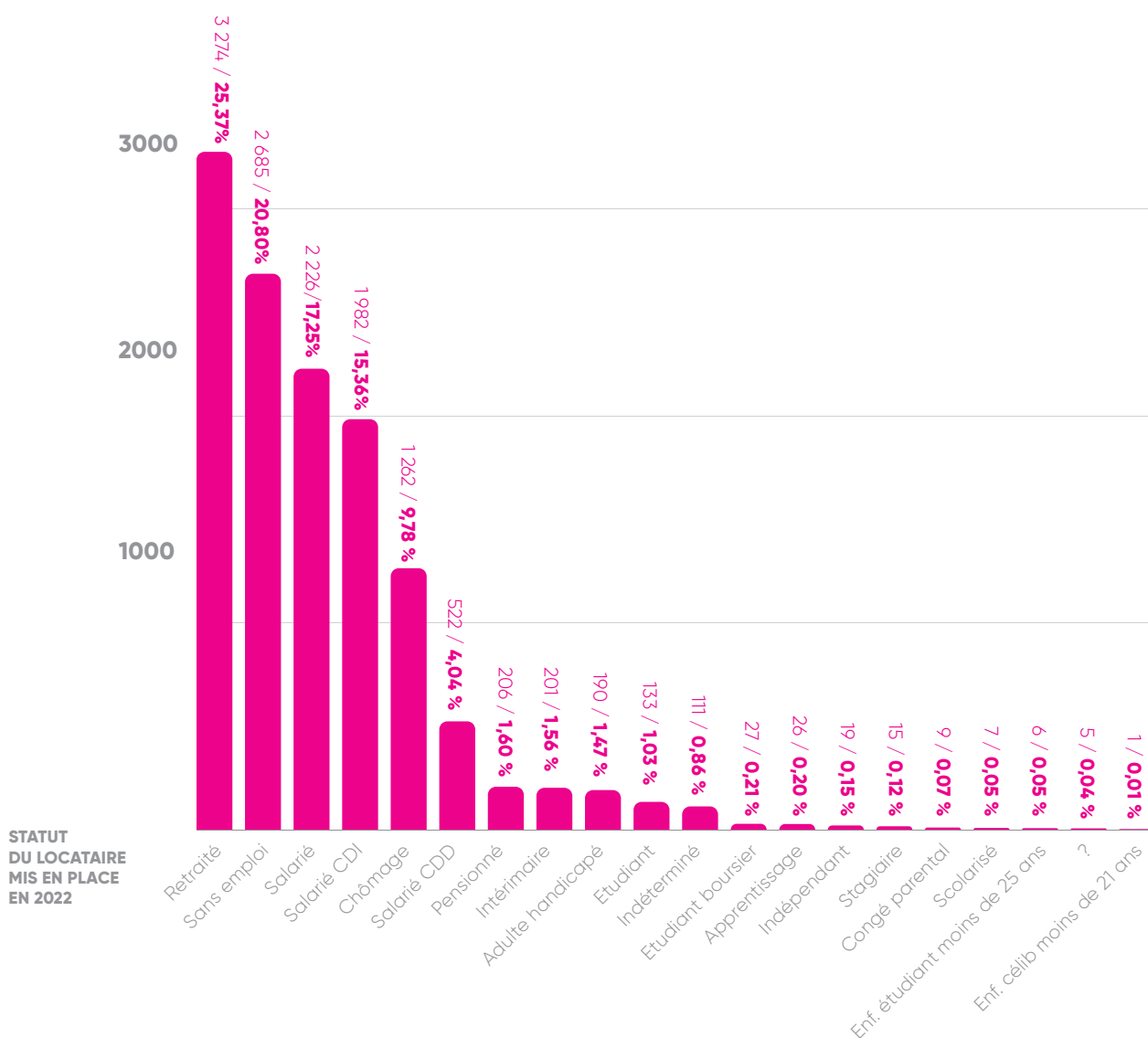
Agence commerciale Imm'OPAL



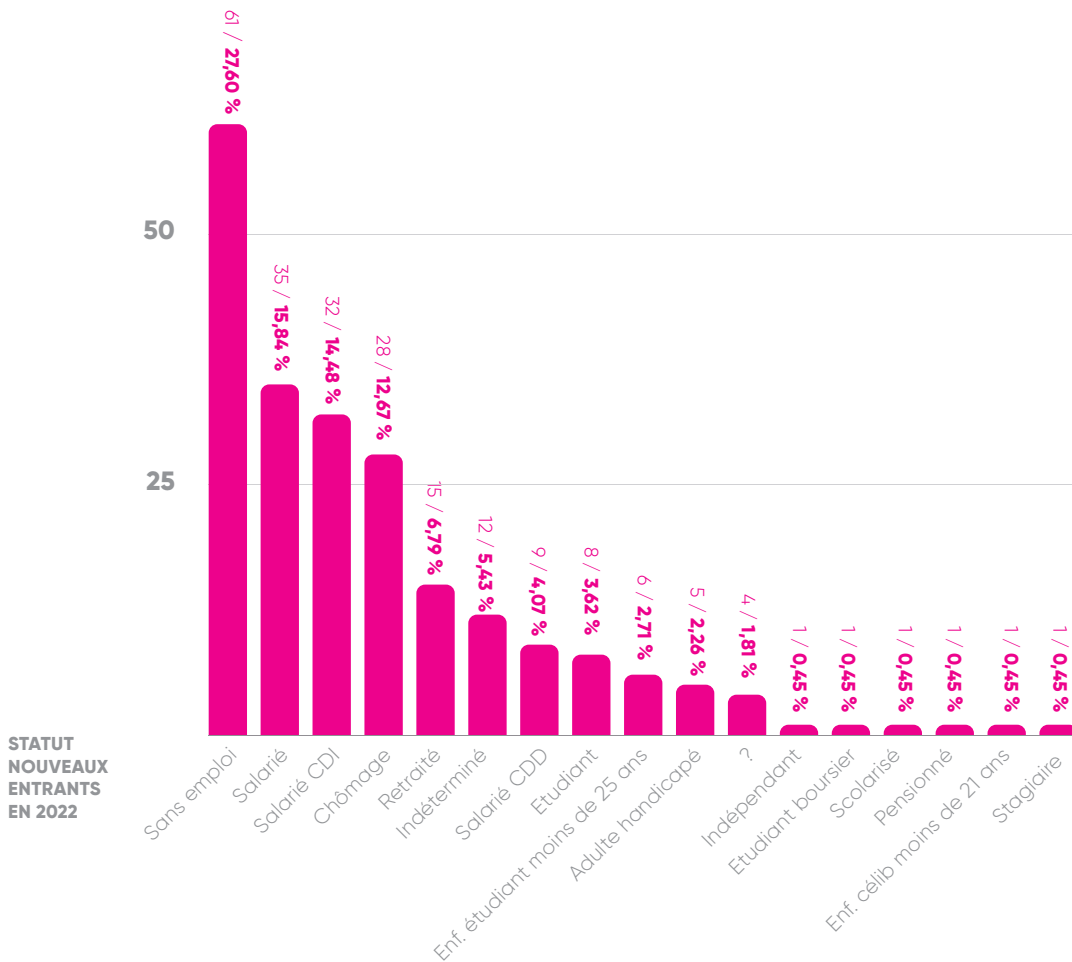
## 📍 B. Qualification des nouveaux entrants

On constate que **47% des nouveaux entrants touchent une aide au logement (APL)** contre 53% en 2021.

La **ressource moyenne** est de 1220 € par famille contre 1155 € en 2021.

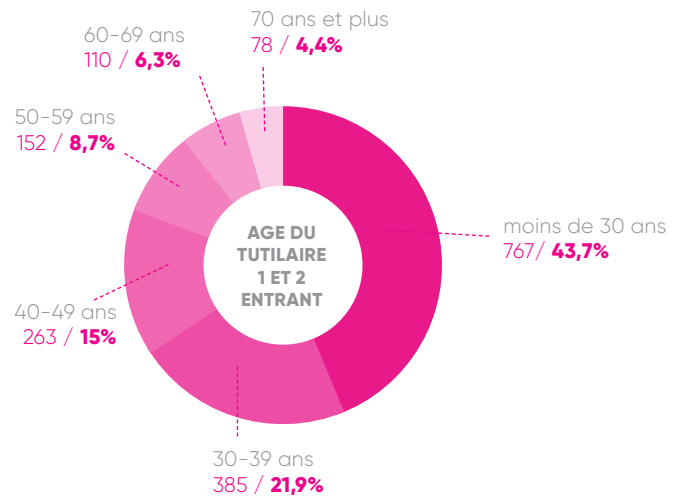
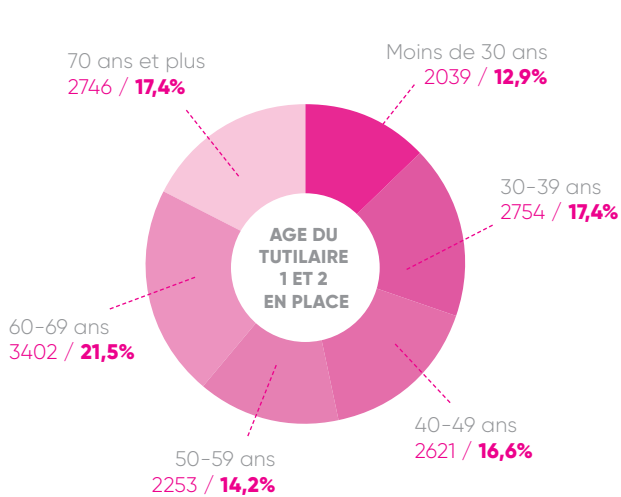


STATUT DU LOCATAIRE MIS EN PLACE EN 2022



En 2022 comme en 2021, les nouveaux entrants se situent en majorité dans la **tranche d'âge des moins de 30 ans**.

Mais, sur l'ensemble des locataires de l'OPAL, la moyenne d'âge la plus importante reste la **tranche des 60/69 ans**.



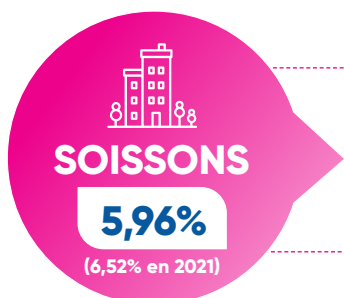
## C. La vacance

Depuis 3 années consécutives, **la vacance** est en baisse. Le travail réalisé en interne sur la remise en état des logements, les délais de remise en état et de commercialisation a permis une gestion efficace qui s'est fortement ressentie dans les taux de la vacance commerciale et technique.

**Le taux en IDR**, c'est-à-dire improductifs de revenus, est aussi en phase décroissante, s'expliquant par la fin des relogements pour démolition mais aussi la remise en location de logements en vente ou la vente de ces logements.

Vacance (hors logements étudiants)	2019	2020	2021	2022
<b>Commerciale</b>	2,32% (300 logements)	2,55% (331 logements)	1,87% (245 logements)	1,96% (259 logements)
<b>Travaux</b>	2,68% (346 logements)	2,32% (301 logements)	2,25% (295 logements)	1,65% (218 logements)
<b>IDR</b>	1,33% (172 logements)	1,85% (241 logements)	2,52% (331 logements)	2,43% (320 logements)
<b>Globale</b>	<b>6,33%</b> (Soit un total de 818 logements)	<b>6,72%</b> (Soit un total de 873 logements)	<b>6,64%</b> (Soit un total de 871 logements)	<b>6,04%</b> (Soit un total de 797 logements)

### FOCUS PAR TERRITOIRE



Le programme de réhabilitation du quartier Saint-Crépin est toujours en cours mais la partie relogement est achevée. La vacance commerciale est à 0,61%, c'est-à-dire quasi inexistante sur ce secteur demandé.



Le relogement des bâtiments en démolition est terminé. La vacance commerciale est à 1,34%. C'est un taux assez bas, contrebalancé par une vacance technique à plus de 3%. Cela s'explique par des logements non remis en état car ils ne trouvaient plus preneur pour leur typologie et localisation (ex : grands logements ou logements avec étages sans ascenseur).



Malgré une baisse en 2022, la Thiérache reste un secteur difficile à la relocation de par son isolement des grands bourgs et la désertification des secteurs ruraux. La vacance commerciale reste assez élevée sur le territoire avec 2,77%.



## TERGNIER

**13,70%**

(16,09% en 2021)

Une situation difficile, sur un secteur toujours paupérisé. La vacance commerciale est l'une des plus élevée avec un taux à 3,26%.



## CHAUNY

**4,45%**

(16,09% en 2021)

La ville reste attractive et cela est confirmé avec un taux de vacance commerciale à 0,81% et une affluence de demandes très forte pour le nouveau programme de 42 logements seniors livrés en 2022.

Le sud de l'Aisne reste un secteur très porteur où l'étiage de la vacance est à un faible niveau : la vacance sur Villers-Cotterêts et Château-Thierry y est inexistante, secteurs sur lesquels la demande est toujours croissante en raison de la proximité avec la région parisienne.

**De façon générale, la vacance sur le patrimoine de l'OPAL continue à se réduire et la baisse se confirme sur des territoires difficiles depuis plusieurs années.**

Les zones où l'emploi et les services de proximité sont présents bénéficient toujours d'un accroissement des demandes, au détriment des secteurs ruraux et isolés.

Cependant, on constate une demande locale et de proximité qui permet, sur des QPV, de réduire sensiblement la vacance. De plus, les efforts réalisés en matière de remise en état des logements ont eu un impact positif sur tous ces secteurs.

L'offre en adéquation de la demande reste le sujet majeur de la lutte contre la vacance et est une préoccupation de tout instant pour les équipes et le Comité de Direction de l'Office.

## ◆ D. La commercialisation



**12** LOGEMENTS

MONTANT DE CESSION DE

**801 388€**

### LES VENTES DE L'ANNÉE 2022 :

En 2022, 12 logements ont été cédés dont 1 à une locataire en place, 3 à des locataires du parc de l'OPAL et 8 à des tiers. Le **nouveau plan de vente** de l'OPAL s'est mis en place à partir de novembre 2022. Cela représente un **montant de cession de 801 388€** et une plus-value de 560 125 €.



**2 BAUX COMMERCIAUX  
SIGNÉS**

### LES COMMERCES DE L'OPAL :

L'OPAL possède 55 commerces principalement localisés sur les communes de Soissons et Laon.

En 2022, 2 baux commerciaux ont été signés.  
2 cellules commerciales restent vacantes.



### À SAVOIR

Le taux de rotation de nos commerces est très bas. Nous avons peu de mouvement mais depuis la fin de la période sanitaire, certains commerçants rencontrent des difficultés financières et nous sommes très attentifs à les accompagner dans leurs réussites, mais aussi dans leurs difficultés.



**4 PARCELLES VENDUES  
CHIFFRE D'AFFAIRE DE  
10 722€**

### MA MAISON DANS L' AISNE :

L'OPAL a réalisé 4 ventes de parcelles provenant des anciens programmes MMA et a réalisé un chiffre d'affaires de 10 722€.

En 2022, 18 nouvelles parcelles ont été mises en commercialisation et 8 compromis ont été signés. Ces parcelles sont intégrées dans des programmes de logements en location, ce qui privilégie fortement la **mixité sociale** et permet toujours de proposer des **parcelles à des prix très attractifs**. Ainsi, des personnes avec de faibles ressources peuvent devenir propriétaires.



## 03 / Entretien le patrimoine

### ♥ A. La maintenance préventive et l'entretien courant

L'OPAL offre des logements de qualité à ses locataires et veille quotidiennement à ce qu'ils soient entretenus.

La maintenance préventive répond à de nombreux enjeux d'amélioration du cadre de vie des locataires et de sécurité.

#### La maintenance préventive en détail



FAÇADES

**1 024 937,84 €**



ÉTANCHÉITÉ / COUVERTURE

**902 004,60 €**



MENUISERIES

**82 891,06 €**



RÉHABILITATION THERMIQUE

**4 922 040,11 €**



ASCENSEURS

**106 118,66 €**



ÉLECTRICITÉ

**394 765,82 €**



SERRURERIE

**70 565,16 €**



ACCESSIBILITÉ

**413 473,21 €**



L'entretien courant est assuré par la Direction des Services de Proximité ainsi que par la Direction du Développement et du Patrimoine.

Il comprend notamment les **contrats de nettoyage, d'interphonie ou d'espaces verts.**

L'élaboration de ces contrats s'effectue en tenant compte de deux critères : **charges et efficacité.**

Le contrat idéal est celui qui répond parfaitement aux besoins tout en maîtrisant les charges répercutées sur les locataires. Une cellule spécialement dédiée travaille sur ce sujet.



## ZOOM SUR LES CHARGES LOCATIVES

L'optimisation des charges est un objectif de l'OPAL, encore plus face à la fragilité économique des locataires accentuée par la crise énergétique et économique actuelle.

Pour observer et maîtriser les charges, nous disposons d'une équipe dédiée qui travaille non seulement sur le présent mais également sur le futur.

Une meilleure connaissance de ces charges rend possible leur maîtrise et la réalisation d'actions pour réduire leur montant et la facture énergétique, telles que :

Le travail  
sur les  
marchés

Le travail  
sur les  
organisations

Le travail sur  
les impacts des  
régularisations  
et les modes  
d'exigibilité  
auprès des  
locataires

Le travail sur  
les nouvelles  
constructions  
pour réaliser  
des logements  
performants

## ♥ B. Investir dans les réhabilitations

Afin de limiter le taux de vacance et le taux de rotation, mais aussi de lutter contre la précarité énergétique, de permettre à nos locataires de réaliser des économies d'énergie et d'améliorer considérablement l'esthétique de ses bâtis, l'OPAL rénove et réhabilite son parc massivement.



### L'ITE, QU'EST-CE-QUE C'EST ?

ITE, pour isolation thermique par l'extérieur est une technique qui consiste à poser un nouveau revêtement de façade sur les murs extérieurs, afin de créer un manteau thermique qui va protéger le bâtiment. Le confort thermique des locataires est amélioré et nos bâtis sont modernisés. L'ITE promet jusqu'à 25% de réduction sur les factures de chauffage et permet de réaliser des travaux sans impact sur la vie quotidienne des locataires de l'Office.



Boulevard Brossolette, à Laon

## Nombre de travaux de réhabilitation réceptionnés en 2022



**38 LOGEMENTS**  
en étiquette thermique C

**6 LOGEMENTS**  
en étiquette thermique C

## Nombre de réhabilitations en biosourcé

Adresse	Nb de logements	Type de matériaux	Etat du chantier
<b>Laon</b> 163 Boulevard Pierre Brossolette	6	Complexe lin/chanvre/coton	Travaux réceptionnés en janvier 2022
<b>Hirson</b> rue Denise Caprioli	20	Fibre de bois	Travaux en cours

## Les réhabilitations coûtent entre 17 000 et 24 000 €/logement.

Cela dépend :

- ▶ De la configuration architecturale des bâtiments,
- ▶ Du nombre de logements traités par marché,
- ▶ Du traitement technique réalisé,
- ▶ Des conditions économiques au moment de l'appel d'offres.



## Travaux de réhabilitation thermique en cours lancés en 2022

Adresse	Nb de bâtiments	Nb de logements	Coût de l'opération
<b>Laon</b> 1 rue E. Branly, 1 rue Lavoisier et 30 avenue de l'Europe	3	56	1 397 300 € TTC
<b>Laon</b> 25 rue P. Doumer, 3 à 7 et 2 à 12 rue Lavoisier et 24 à 28 avenue de l'Europe	4	140	2 649 800 € TTC
<b>Hirson</b> rue L. Blum et rue D. Caprioli	2	82	2 049 800 € TTC
<b>Villeneuve-Saint-Germain</b> rue J. Moulin et J. Zay	6	76	1 616 400 € TTC

## Travaux de réhabilitation thermique en cours en 2022 (lancement 2021)

Adresse	Nb de bâtiments	Nb de logements	Coût de l'opération
<b>Laon</b> 1 à 6 résidence Jamin	6	208	4 688 000 € TTC
<b>Soissons</b> rues Héloïse et F. Villon	-	80 maisons individuelles	3 464 000 € TTC

## ♥ C. La démarche qualité

En 2022, l'OPAL est entré dans une dynamique de progression et d'amélioration continue ayant pour but une plus grande satisfaction de ses locataires.

Cette démarche aboutira en 2023 avec la mise en place d'une charte qualité appelée « **Quali'OPAL** ».

S'engager dans une telle démarche doit permettre à l'Office de :



**Satisfaire nos locataires**



**Renforcer la relation de confiance avec nos locataires**



**Renforcer notre visibilité en tant qu'acteur incontournable du territoire en matière de logement**

En parallèle de cette démarche, l'Office a continué à évaluer ses prestataires par l'intermédiaire de la **Mesure de Satisfaction Client (MSC)**.

En 2022,

**30,29% des 14 336 interventions**

ont fait l'objet d'une mesure de satisfaction.

La note globale est de :

**17,20/20**

Dans le même temps, nous avons interrogé les locataires ayant intégré notre patrimoine sur l'année 2022.

**411**

d'entre eux ont répondu à l'enquête menée par notre prestataire **Happy Renting** (« Avis locataire »).

**87,5%**

se disent satisfaits de manière générale au sein de l'OPAL.

**90%**

se disent satisfaits du **traitement de leur demande de logement**.

**77,5%**

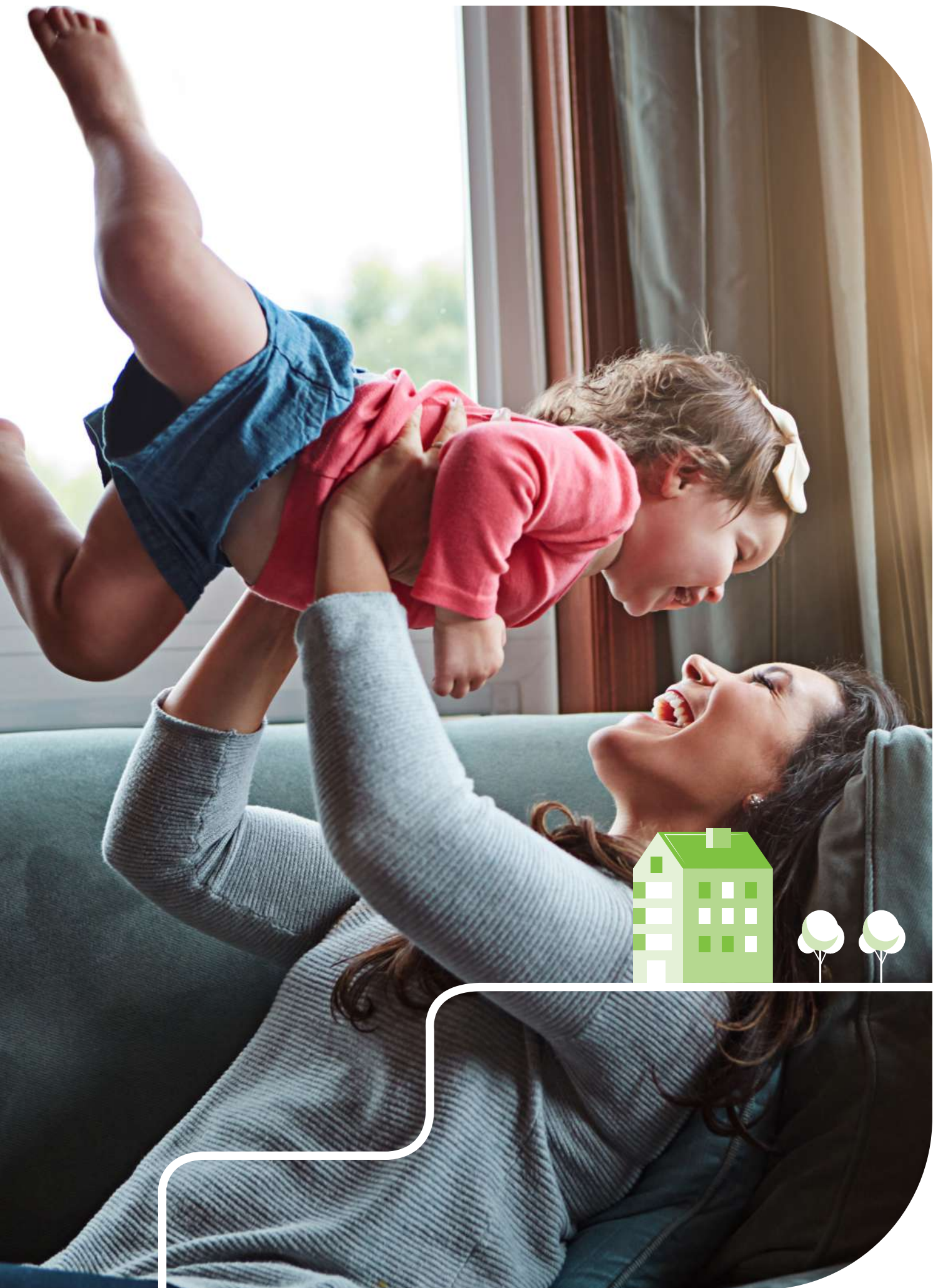
se disent satisfaits de **l'état général de leur logement**.

**77,5%**

se disent satisfaits de **la propreté des parties communes**.

02

## RÉPONDRE AUX BESOINS DU TERRITOIRE ET DE SES HABITANTS



# 01 / Aménager le territoire en logement pour tous



Chantier Place Semard à Laon

L'OPAL agit massivement sur le département de l'Aisne. Nous proposons un large panel de services **à destination des habitants et des collectivités locales**. Habitat classique et intermédiaire, requalification du patrimoine ancien, accession à la propriété, conduite d'opérations, habitat spécialisé, gestion de copropriétés et bien d'autres, nous équipons notre territoire et **l'adaptions aux transformations sociétales** de notre époque. Tout cela avec pour ligne de conduite : le « bien-vivre » ensemble !



## PLUS : LE PRÊT LOCATION À USAGE SOCIAL

Destiné aux classes moyennes, le logement PLUS représente plus de 80% du parc social.

## PLAI : LE PRÊT LOCATIF AIDÉ D'INTÉGRATION

Financement très social destiné aux familles dont les ressources sont inférieures à 60% du plafond PLUS.

## PLS : LE PRÊT LOCATIF SOCIAL

Ce type de logement est attribué aux familles dont les revenus sont trop élevés pour pouvoir accéder aux locations HLM, mais trop bas pour pouvoir se loger dans le secteur privé.

## 📍 A. Nos livraisons 2022



145

LOGEMENTS RÉCEPTIONNÉS



123

LOGEMENTS  
MIS EN LOCATION



150 000 €

PAR LOGEMENT



Chemin de Ronde à Fère-en-Tardenois

## Les chantiers réceptionnés en 2022 :

6 programmes ont été réceptionnés dans l'année :

Lieu	Nombre de logements	Date de réception
<b>CHAUNY</b> Allée de la Justice	42	Mai
<b>CHIERRY</b> Rue des Ecoles	20	Juillet
<b>ESSIGNY-LE-GRAND</b> Rue de Peupliers	22 dont 6 en matériaux biosourcés 🌿	Décembre
<b>FÈRE-EN-TARDENOIS</b> Chemin de Ronde	20	Septembre
<b>SOISSONS</b> Rue Leroux	15	Juin
<b>VILLENEUVE-SUR-AISNE</b> ZAC Bellevue	26	Décembre
<b>Total de logements :</b>	<b>145</b>	



## Les mises en service en 2022 :

5 programmes ont été mis en location dans l'année :

Lieu	Nombre de logements	Date de réception
<b>CHAUNY</b> Allée de la Justice	42	Juin
<b>CHIERRY</b> Rue des Ecoles	20	Août
<b>FÈRE-EN-TARDENOIS</b> Chemin de Ronde	20	Octobre
<b>SOISSONS</b> Rue Leroux	15	Juillet
<b>VILLENEUVE-SUR-AISNE</b> Zac Bellevue	26	Décembre
<b>Total de logements :</b>	<b>123</b>	



## Les chantiers lancés en 2022 :

7 chantiers ont été lancés dans l'année :

Lieu	Nombre de logements
<b>BOHAIN-EN-VERMANDOIS</b> Rue Deguise (Neuf)	19
<b>BRAINE</b> Rue du Jeu de Paume et Waillons (Neuf)	31
<b>CREPY</b> Rue Vignerons (AA)	4
<b>CREPY</b> Rue Vignerons (Neuf)	2
<b>LAON</b> 6, 8 et 10 Rue Sérurier (AA)	4
<b>LAON</b> Rue Fernand-Christ Pension de famille (Neuf)	25
<b>SAINT-QUENTIN</b> Rue Raspail (Neuf)	28



1<sup>ère</sup> pierre rue du Jeu de Paume à Braine



Futurs logements rue Oliver Deguise à Bohain-en-Vermandois



Rue Vignerons à Crépy



Foyer de Jeunes Travailleurs à Laon

## Lancement de l'acquisition-amélioration en 2022

Lieu	Nombre de logements
<b>CREPY</b>	4
<b>GUISE</b>	9





## ZOOM

### CHEVREUX, UN QUARTIER QUI ÉVOLUE ET SE TRANSFORME

S'il y a bien un projet représentatif de ce que l'OPAL est capable de faire sur et pour notre territoire, c'est Chevreux. En quelques années, ce quartier de Soissons s'est métamorphosé et en 2022, cette transformation s'est accélérée.

Réhabilitation des façades et isolation thermique par l'extérieur en cours sur plus de 316 logements, construction de pavillons en accession à la propriété grâce au dispositif « Ma Maison dans l'Aisne », ce programme est un bel exemple de **transformation urbaine sur le Soissonnais** permettant de renforcer la mixité sociale.

Ces opérations de **renouvellement urbain** appuient cette volonté de faire de Chevreux, un quartier moderne, ouvert et agréable pour ses habitants.



Quartier Chevreux à Soissons



## ZOOM

### NOUVELLE IMPLANTATION À SAINT-QUENTIN, DEUX PROJETS DE TAILLE EN COURS DE CONSTRUCTION !

En 2021, l'OPAL s'est implanté sur la ville de Saint-Quentin. Le projet, situé rue Jean Cocteau, prévoit la construction d'une résidence sociale de 120 logements et de 50 logements locatifs.

En 2022, le chantier a avancé de manière significative et un projet de création d'espaces verts s'est ajouté au projet.

Un autre chantier, rue Raspail cette fois, a démarré en 2022 et comprend 28 logements locatifs. Ce futur bâtiment élevé sur trois étages sera conçu comme un lieu de vie intergénérationnel avec un espace pensé spécifiquement pour chaque génération.

**L'OPAL a vocation à être présent sur tout le département.** Ce programme d'habitat intermédiaire pensé pour les classes moyennes illustre notre capacité à diversifier notre offre pour répondre à l'enjeu de redynamisation du centre-ville de Saint-Quentin.



Rue Cocteau à Saint-Quentin



Rue Raspail à Saint-Quentin

## ◆ B. Notre objectif sur 10 ans : le « 6 4 1 »

En 2022, l'OPAL s'est engagé à relever ce défi sur les 10 prochaines années.



En créant de plus petites typologies de logements, en démolissant des bâtis devenus obsolètes pour mieux reconstruire, en réhabilitant les logements du parc pour limiter la vacance et lutter contre la précarité énergétique, **l'OPAL aménage massivement, du nord au sud, le département de l'Aisne.**

Pour cela, nous recrutons, qualifions et diversifions nos modes d'interventions, tout en veillant à sécuriser l'emploi local. Un travail réalisé en étroite collaboration avec le Département de l'Aisne, le Conseil d'Administration de l'OPAL, les collaborateurs et les élus du territoire pour **construire, ensemble, le logement de demain.**

La politique de l'OPAL est porteuse d'équité, de croissance et de bien-être. Ainsi, nous répondons aux attentes des communes et des habitants en proposant une nouvelle offre de logement.

L'Office cherche à rendre le département **plus attractif.**

## ◆ C. Travailler en étroite synergie avec les élus

L'OPAL et les acteurs du territoire font preuve d'intelligence collective en travaillant main dans la main pour répondre aux besoins des habitants et pour transformer et rééquilibrer le département de l'Aisne, à travers différents événements :

- ▶ visites de patrimoine,
- ▶ visites de chantier,
- ▶ séminaires,
- ▶ salons,
- ▶ rencontres,
- ▶ 1<sup>ères</sup> Pierres
- ▶ inaugurations mais aussi une new partenaires trimestrielle et des vidéos thématiques diffusées chaque mois...

En 2022, notre Office a renforcé sa présence auprès des élus afin de les informer et de les accompagner sur différents projets.

L'OPAL, partenaire des collectivités, participe au renouvellement et à la transformation des villes et des bourgs.



### ZOOM VISITE EN THIÉRACHE

Guise, Etreux, Hirson, Rozoy-sur-Serre...  
Autant de communes de Thiérache où l'OPAL s'investit et renforce sa présence.

Afin de montrer l'importance d'aménager les plus petites communes et de réaffirmer notre rôle comme outil indispensable de notre territoire, mais aussi pour sensibiliser l'État sur l'importance de préserver et de nous donner des moyens, nous avons organisé une visite de patrimoine en Thiérache. Un temps d'échanges qui a également permis de se questionner sur les grands enjeux de notre territoire.



Visite de chantier en Thiérache



## ZOOM LE SALON DES MAIRES 2022, UNE RÉUSSITE !

Acteur public (et non délocalisable) de l'habitat, l'OPAL est allé à la rencontre des élus, collectivités et partenaires de notre département le 14 octobre 2022, au Forum de Chauny.

Lieu de rencontres et d'échanges consacré aux actions et aux préoccupations des collectivités, le salon des Maires 2022 a aussi permis à l'Office de mettre en avant ses services, son savoir-faire et ses connaissances en matière d'Habitat auprès des acteurs du territoire.



Salon des maires de l'Aisne 2022



## ZOOM LE RENDEZ-VOUS OPAL

Le temps d'une vidéo, l'OPAL évoque les grands enjeux du logement social. Un rendez-vous qui revient chaque mois avec une nouvelle thématique depuis novembre 2022.

Qu'est-ce-que l'OPAL, les enjeux de notre Office sur un territoire « détendu », la crise énergétique, la tranquillité résidentielle, l'habitat spécifique et l'habitat inclusif ou encore le poids économique d'un bailleur... Autant de sujets à traiter qui concernent notre Office et les organismes de logement social en général. Les vidéos sont à destination des élus et collectivités, mais aussi pour les locataires, les collaborateurs et les partenaires de l'Office.



Le rendez-vous OPAL

## 02 / Agir en faveur de la transition carbone

### Notre démarche environnementale

La politique environnementale de l'OPAL, c'est **5 engagements et 15 actions concrètes.**

Elle répond à des enjeux multiples : faire face au dérèglement climatique via des constructions neuves et réhabilitations innovantes et résilientes ; améliorer le cadre de vie des locataires, préserver la biodiversité, travailler avec les acteurs locaux et nationaux pour faire évoluer les pratiques et nous adapter aux évolutions législatives.



Logements biosourcés à Essigny-le-Grand



#### ENGAGEMENT

1

#### CONCEVOIR, CONSTRUIRE, RÉHABILITER DURABLE ET RÉSILIENT

En 2022, c'est :

**47 %** de la programmation en biosourcé, soit plus de 180 logements.  
Livraison de **6** logements neufs et réhabilitation de **6** logements existants en matériaux biosourcés.

**100%** panneaux photovoltaïques sur le neuf.

**1 086** logements réhabilités thermiquement, soit un investissement de **11 462 243 €**.



#### ENGAGEMENT

2

#### ASSURER UNE MAINTENANCE DURABLE

2022 a été marquée par la définition de nouvelles orientations stratégiques pour les équipements de chauffage.

- ▶ retrait des cuves gaz propane et installation de pompes à chaleur air/eau + lancement des études (coût estimatif / investissement par unité = 12 000 € / HT).
- ▶ remplacement des chaudières fuel par des pompes à chaleur + lancement études coût estimatif / investissement par unité = 13 000 € / HT.
- ▶ raccordement au réseau de chaleur de Soissons dans le cadre de son extension et raccordement au réseau de chaleur de Laon dès sa création, programmée pour 2024.
- ▶ Lancement d'un projet de chaufferie collective avec la Ville de Laon (raccorder 1 700 logements OPAL).



## ENGAGEMENT

3

### FAVORISER L'EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE DES LOCATAIRES

- ▶ Lancement du projet de 2 appartements pédagogiques (Laon et Soissons).
- ▶ 1442 délais de paiement réalisés suite à la régularisation de charge effectuée en novembre 2022.
- ▶ 23 locataires en situation de précarité énergétique accompagnés grâce au Fonds Solidarité pour le Logement, pour un montant de 7 183 €.
- ▶ Signature d'un avenant sur la régularisation de charge avec Soli'AL (décembre 2022).
- ▶ Campagne de communication sur les éco-gestes auprès des locataires (à partir de septembre 2022).



## ENGAGEMENT

4

### RENFORCER L'ÉCO-RESPONSABILITÉ DU FONCTIONNEMENT INTERNE DE L'OPAL

- ▶ Programmation de l'achat de 6 véhicules électriques en 2022.
- ▶ Lancement d'une étude pour l'installation de 5 bornes électriques réparties sur les sites d'implantation de l'OPAL sur tout le département.



## ENGAGEMENT

5

### ÊTRE ACTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DU TERRITOIRE

- ▶ 15 études de sites d'espaces verts ont été réalisées dans le cadre d'une réflexion globale sur la requalification des espaces verts de l'OPAL.

Elle répond à trois enjeux :

- ▶ améliorer le cadre de vie des locataires avec des espaces modernisés et offrant de l'ombre,
- ▶ faire baisser les charges des locataires,
- ▶ protéger la biodiversité.

Exemples : création d'îlots de fraîcheur, d'une micro-forêt, plantation de haies et d'arbres fruitiers, expérimentation de débitumation.

- ▶ 2 chantiers biosourcés ont bénéficié de la Formation Intégrée au Travail (FIT), à Essigny-le-Grand et Fère-en-Tardenois.
- ▶ 9 collaborateurs ont suivi la formation du CD2E pour une meilleure intégration des enjeux environnementaux dans la commande publique.



## ZOOM

### LES ACTIONS DU SERVICE RH TENDENT PETIT À PETIT VERS LA DIGITALISATION

En 2022, lors du renouvellement du Comité Social et Economique (CSE), un accord a été signé avec les syndicats pour permettre le vote électronique. Une belle avancée en matière de digitalisation et d'engagement RSE.



# 03 / Être un des poumons économiques du territoire

## A. Notre impact économique sur le territoire

L'OPAL offre des logements pour tous et pense **attractivité résidentielle et emploi** : 2 000 de nos logements sont réservés à Action Logement et aux salariés. S'ajoutent plus de 400 logements meublés pour les actifs et les étudiants.

Grâce à nos programmes neufs, nous créons et aménageons des logements plus petits, plus adaptés et destinés, aussi, aux classes moyennes.

Accompagner la mobilité des salariés et accompagner les entreprises, c'est aussi le travail et la mission de l'OPAL. L'Office tient un rôle économique majeur au sein de notre département.

En 2022, 68% des entreprises avec lesquelles l'OPAL a travaillé étaient Axonnaises.

L'OPAL, c'est aussi 232 emplois créés et plus de **58 millions d'euros investis sur notre département.**

### La Fondation territoriale « Envie d'agir en Thiérache »

Créée en 2022 et abritée par la Fondation de France, cette fondation intervient sur les 4 communautés de communes de la Thiérache de l'Aisne.



 Fondation  
Envie d'Agir Ensemble  
en Thiérache

Elle se compose de :

**OPAL**

représenté par  
**Jean-Denis MÈGE**  
Déléguée générale :  
**Sigrid PATTIN**

**HORTIBAT**

représenté par  
**Franck BURY**

**LECLERC**  
(électricité)

représenté par  
**Lillian LECLERC**

**MMA**

représenté par  
**Jean-Dominique FORT**

**FRANCO  
ARGENTINE**  
(confiture de lait)

représenté par  
**Gonzalo CRUZ**

**HOUTCH**

représenté par  
**Alain HOUTCH**

Elle a pour objet de soutenir des initiatives positives à impact fort sur le territoire, portées vers le bien commun, dans les domaines suivants :



**INSERTION ÉCONOMIQUE**  
**EMPLOI**  
**FORMATION**



**CULTURE**



**LIEN SOCIAL**



**BIEN-VIVRE ENSEMBLE**



## ZOOM

### LE FESTIVAL DU STREET-ART À LAON

En juin 2022, l'OPAL a accompagné la Ville de Laon pour son premier festival des arts urbains. Orchestré par l'artiste Christian Guémy, alias C215, il a réuni plusieurs street-artistes locaux et de renommée mondiale : Les Monkey bird, Collin Van Der Sluijs, Speedy Graphito, Bebar, Zabou, Alèxone, lemza, Jorge Rodriguez Gerada, Logan Hicks, Satrxx, Sêma Lao, Seth, Shoof.

**25 000 €**  
**INVESTIS PAR L'OFFICE**

**14 BÂTIMENTS**

**MIS À DISPOSITION :**

- ▶ **3 DANS LE QUARTIER MONTREUIL**
- ▶ **11 DANS LE QUARTIER CHAMPAGNE**

Un festival inédit qui a contribué à l'embellissement des quartiers et à l'amélioration du cadre de vie des habitants.





## ♥ B. Etre acteur de l'insertion

Le travail sur la clause d'insertion a débuté en 2020 puis s'est ancré dans les pratiques en 2021.

L'objectif en 2022 était d'améliorer la part des marchés travaux clausés par la Direction du Patrimoine.



**8 161**

Total des heures d'insertion prévues



**9454**

Total des heures d'insertion réelles

**116 %  
DE RÉALISATION**

**15**

marchés clausés

**18**

entreprises concernées par la clause d'insertion

**39**

salariés de la clause d'insertion par l'activité économique (âge moyen de 36 ans, 100 % sont des hommes)







### Maintenance, marchés de travaux

**9 OPÉRATIONS AU TOTAL**, soumises à la clause au Conseil Départemental dont **7** opérations ont été clausées

▶▶▶ **100%** des opérations ont été proposées à la clause, 78% ont été clausées



### Développement, marchés de travaux

**20 OPÉRATIONS AU TOTAL**

**11** opérations clausées

▶▶▶ **55%** des opérations ont été clausées contre 21% en 2021.



### Total des opérations de travaux pour la Direction du Développement et du Patrimoine

**29 OPÉRATIONS AU TOTAL**

**20** opérations soumises à la clause au Conseil Départemental

**18** opérations clausées

▶▶▶ Sur **69%** des opérations proposées à la clause, 62% des opérations ont été clausées



Association TED



Autre domaine de l'insertion par l'activité économique : **les chantiers d'insertion**. L'OPAL finance le dispositif porté par l'association TED basée à Laon.

Au total, sur 2022 :

**38 postes CDDI conventionnés**, sur lesquels **63 personnes** ont bénéficié de l'action.

**30 sorties** du public, sur lesquelles

**20 sorties dynamiques**, dont :

▶▶▶ **4** sorties en emploi durable

▶▶▶ **16** sorties en emploi de transition

**Sur 38 postes conventionnés, 18 sont proposés à des locataires OPAL.**

03

RENFORCER NOTRE  
ORGANISATION  
POUR ASSURER  
NOTRE MISSION



# 01 / Des métiers diversifiés, un projet commun

## A. Ressources humaines : chiffres clés



**232**  
collaborateurs au 31/12/22



**104**  
femmes



**127**  
hommes

**62%**  
en relation directe  
avec les locataires



**22**  
embauches en CDI

**+ 24**  
vacataires

**+ 12**  
stagiaires

**7**  
départs en retraite



**27**  
promotions internes

Du jamais vu au sein de l'Office  
Cela a notamment permis la mixité des emplois  
(Secrétaire d'agence, Cheffe d'agence,...)

Index F/H 2022  
**91/100**



**165**  
personnes  
formées



**9 215h**  
de formation



Budget de  
**2.34%**  
de la masse  
salariale dépensée



### ZOOM SUR LA JOURNÉE DES ALTERNANTS

Tous les ans, l'OPAL organise une demi-journée dédiée à ses alternants. Cette année, ce sont nos 6 étudiants qui ont été conviés à ce moment d'échanges et de partage.

Après une courte présentation de leur parcours, plusieurs thématiques ont été abordées :

- ▶ Déroulement des formations,
- ▶ Gestion du stress et technique de révision,
- ▶ Équilibre vie professionnelle et vie personnelle,
- ▶ Intégration et encadrement.

À l'issue de ces échanges, un repas convivial a eu lieu afin de renforcer le lien et de créer une cohésion entre eux.

## ♥ B. OPAL' Actions 2

Dans la continuité d'OPAL' Actions 1, le **projet d'entreprise 2021-2023** s'inscrit dans une participation plus large et intègre des livrables pragmatiques.

**OPAL' Actions 2** se réalise sur 2 ans, durée volontairement courte afin de pouvoir s'adapter constamment à l'évolution de notre environnement.

Notre contexte ne cesse d'être en mouvement, ce qui nous invite à relever des défis de taille !

### QUELS DÉFIS PRIORITAIRES POUR L'OPAL POUR LES PROCHAINES ANNÉES ?

**Développer notre rôle d'acteur de référence de l'habitat dans le département, dans un contexte de fortes évolutions, de concurrence croissante et de pression accrue sur le modèle économique.**



**S'appuyer sur nos atouts, en les consolidant et les renforçant :**

professionnalisme, proximité, image, positionnement et relation au territoire...



**Maintenir / renforcer l'attractivité de notre patrimoine, la qualité de service et la satisfaction client** pour faire face à la concurrence



**Consolider et renforcer notre performance et efficacité,** pour faire face aux contraintes (notamment économiques)



**Développer de nouveaux leviers de création de valeur** pour préparer l'avenir, être en capacité de faire face aux évolutions en cours et à venir : diversification de l'activité, des ressources...

## 19 ACTIONS

associées à notre démarche qualité **d'amélioration continue de notre fonctionnement** pour réaliser cet objectif

### Développer notre rôle d'acteur de référence de l'habitat dans le département

**APPELS TÉLÉPHONIQUES**  
Coralie PLANCKAERT

**POURSUIVRE LE RENFORCEMENT DE LA COMM' LOCATAIRE**  
Aurélie CHAPELET

**INSERTION ÉCONOMIQUE**  
Sigrid PATTIN

**PROPRETÉ**  
Francis DEMARQUE

**ENGAGEMENT « QUALITÉ DE SERVICES »**  
Christophe SIMONNOT

**IMAGINER LE LOGEMENT DE DEMAIN**  
D. BASIN / M. LAURRIN

**MODERNISATION DU PATRIMOINE EXISTANT**  
Régis RENARD

**HABITAT SPÉCIFIQUE ET POLITIQUE FOYERS**  
François PHILIPPE

**POLITIQUE D'ACCESSION**  
Coralie PLANCKAERT

**COORDONNER ET STRUCTURER LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE / RSE**  
François AUBERT

**DÉVELOPPER LES OUTILS NUMÉRIQUES**  
Aurélie CHAPELET

**ÉVOLUTION DE SCORE**  
Alain BASSET

**MODÈLE ÉCONOMIQUE**  
Hervé EUZEN

**POLITIQUE D'ACHATS**  
Grégory TOMBOIS

**MAÎTRISE DES IMPAYÉS**  
Grégory TOMBOIS

**RÉDUIRE LA ROTATION**  
Emmanuelle ZERR

**VALORISER L'ACTION DE L'OPAL SUR LE TERRITOIRE**  
Marie PESCE

**AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**  
Laetitia SCAT

**RENFORCEMENT DE LA TRANSVERSALITÉ ET COHÉSION INTERNE**  
Laetitia SCAT

**CONSOLIDER ET DÉVELOPPER NOTRE PROXIMITÉ ET NOTRE GESTION SOCIALE**

**MODERNISER NOTRE PATRIMOINE, DÉVELOPPER UNE OFFRE D'HABITAT ÉCONOMIQUEMENT VIABLE**

**RENFORCER LA PERFORMANCE DE NOTRE ORGANISATION**

**ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES ET PARTIES PRENANTES AU SERVICE DE NOTRE MISSION**

### NOS PROCESSUS

## Un projet d'entreprise pour :



CONTINUER À PROGRESSER, À S'AMÉLIORER, DANS UN CONTEXTE QUI ÉVOLUE, FACE À DE NOUVEAUX ENJEUX



NOUS FIXER UN «CAP», DES OBJECTIFS, DONNER DE LA LISIBILITÉ À NOS ACTIONS



RASSEMBLER, PARTAGER, CONTINUER À RENFORCER LA TRANSVERSALITÉ

**Ensemble, au sein d'une organisation performante pour la proximité auprès de nos locataires, pour l'aménagement du territoire.**



## 02 / Bien-être et valorisation

### A. Qualité de vie au travail

L'OPAL est engagé depuis plus de 4 ans maintenant dans une démarche de **Qualité de Vie au Travail**. Adapter le poste de travail de nos collaborateurs reste une priorité. En 2022, c'est par exemple 3 aménagements de postes nécessaires qui ont été réalisés sur les recommandations de la médecine du travail.

#### Les actions de la Qualité de Vie au Travail en 2022, c'est aussi :

- ▶ En Avril 2022 : Concours de pâques/Trail solidaire Chloé and Friends/Démarche prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)/Vis mon job saison 2
- ▶ En Juin 2022 : Pour la première fois, l'OPAL s'inscrivait dans la campagne nationale de la sécurité routière. 47 % de nos collaborateurs ont participé à des ateliers de sensibilisation. Nous envisageons d'inscrire cette action au plan de formations tous les deux ans
- ▶ Une mobilisation dans le cadre d'Octobre rose
- ▶ En décembre 2022 : Challenge Noël solidaire sur l'application «Oulive» avec plus de 50 collaborateurs motivés

#### Baromètre social

Tous les 2 ans, l'OPAL sollicite ses collaborateurs dans le cadre du baromètre social. Si le taux de participation reste stable, de belles progressions sont à noter concernant :

#### LA MOTIVATION AU TRAVAIL

**+22%**

#### LE SENTIMENT DE STRESS

**8%**

des répondants déclarent être stressés au travail en avril 2022, contre **15%** en juin 2021.

#### LA FLEXIBILITÉ DES EMPLOIS DU TEMPS

**+16%**

Un axe d'amélioration doit cependant être étudié concernant l'articulation vie pro/vie perso. **16%** des collaborateurs «moyennement satisfaits» en juin 2021 sont devenus «pas du tout satisfaits» en avril 2022.

#### Semaine du bien-être au travail

Plus d'une cinquantaine de collaborateurs ont participé aux ateliers proposés durant la semaine du bien-être au travail : réflexologie, luminothérapie, sièges massants et échauffements au poste de travail.





## 📍 B. Nos compétences au service des locataires



### Comprendre ses locataires seniors, c'est répondre au mieux à leurs besoins

Pour la première fois, du 16 au 20 mai 2022, l'OPAL s'est inscrit dans la campagne nationale de la sécurité routière. Des ateliers de prévention ont été organisés en interne. Au programme : rappels théoriques, échanges et conseils, exercices en ligne, parcours avec lunettes de simulation d'alcolémie... Près d'un collaborateur sur deux (47%) a participé à cette action. Elle pourrait être inscrite au plan de formations tous les deux ans.



### Les vacataires au service des seniors

En 2022, le département de l'Aisne était en alerte canicule. Aussitôt, en soutien au service social, les vacataires ont été détachés de leur mission pour contacter nos 3000 locataires seniors. L'objectif : s'assurer qu'ils allaient bien et surtout qu'ils adoptent les bons réflexes et recommandations pour ne pas trop souffrir de la chaleur.



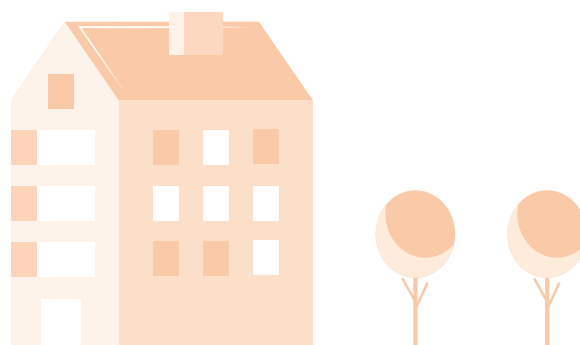
### Certification des employés d'immeubles

Pendant 42 jours, nos collaborateurs occupant le poste d'employé(e)s d'immeubles ont suivi le parcours « gardien d'immeubles » de l'AFPOOLS et ont ainsi obtenu leur certification. Bravo à eux !

## 📍 C. La marque employeur

2022 c'est aussi le lancement du groupe de travail « Marque employeur ». L'objectif est de mettre en lumière toutes les actions de l'Office et de travailler à de nouvelles activités valorisantes pour l'entreprise et

les collaborateurs. Un « stand » marque employeur avait également été tenu lors de la journée du personnel et avait déjà permis de faire un premier état des lieux des actions réalisées en faveur de la marque employeur.





# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, extending across the width of the page.

## ▶ SIÈGE SOCIAL

1, place Jacques de Troyes  
02007 LAON Cedex  
[contact@opal02.com](mailto:contact@opal02.com)

## ▶ AGENCE ÎLE-DE-FRANCE

5, place des Maraîchers  
02000 LAON  
[iledefrance@opal02.com](mailto:iledefrance@opal02.com)  
Chef d'agence :  
Raphaël Renard

## ▶ AGENCE MONTREUIL

2 bis, rue Nestor Gréhant  
02000 LAON  
[montreuil@opal02.com](mailto:montreuil@opal02.com)  
Chef d'agence :  
Olivier Deschamps

## ▶ AGENCE CHAMPAGNE MOULIN ROUX

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

## ▶ AGENCE HIRSON

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

## ▶ AGENCE PRESLES

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

## ▶ AGENCE SAINT-CRÉPIN

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

## ▶ AGENCE SUD

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

## ▶ AGENCE TERGNIER

22, rue Victor Hugo  
02700 TERGNIER  
[tergnier@opal02.com](mailto:tergnier@opal02.com)  
Chef d'agence :  
Mathieu Hervy

## ▶ AGENCE IMM'OPAL

67, boulevard de Lyon  
02000 LAON  
[commercial@opal02.com](mailto:commercial@opal02.com)  
Directrice commerciale  
et marketing :  
Coralie Planckaert

## ▶ PERMANENCES OPAL ÉTUDES/ACTIFS

- 16, rue Franklin Roosevelt  
02000 LAON  
  
- Site universitaire,  
avenue François Mitterrand  
Bâtiment Claudel (entrée C)  
02200 CUFFIES  
  
[etudes\\_actifs@opal02.com](mailto:etudes_actifs@opal02.com)  
Régisseur :  
Stéphane Lemercier