



ZOOM SUR P.3

**LES ACTIONS DE QUARTIER
POUR RENFORCER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE**

TRAVAUX/ACTU | Retour en images sur nos dernières actualités

INFO PRATIQUE | Notre démarche qualité Quali'OPAL

ÉDITO



Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Travailler à l'amélioration du bien-vivre ensemble pour nos locataires fait partie de nos priorités. Cela peut passer par la réhabilitation d'un logement, l'accompagnement social d'un locataire en difficultés ou encore par la mise en place d'actions destinées aux locataires.

Les actions de l'OPAL sont diverses et variées. Elles ont toutefois toutes un point commun : améliorer le quotidien et le cadre de vie de nos locataires. Elles sont travaillées en partenariat avec les associations, les centres sociaux, les villes.

C'est un travail quotidien et important. Il nécessite une mobilisation des équipes et une mobilisation financière non négligeable. Vous le découvrirez dans ce nouveau numéro d'Inf'OPAL.

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

ACTUALITÉS

RETOUR EN IMAGES
SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



UNE MICRO-FORÊT ET DES RUCHES

02430 GAUCHY

Des travaux de création de massifs sensoriels et mellifères ont été lancés en mai dernier à Gauchy. Pour compléter les réaménagements de ce site, nous avons prévu l'implantation d'une micro-forêt de 15 arbres et l'installation de 3 ruches. Les travaux sont en cours, ils seront terminés dans quelques mois. Notre objectif est de répondre aux enjeux de la biodiversité et du réchauffement climatique déjà présent. Grâce à divers aménagements (îlots de fraîcheur), nous souhaitons favoriser la biodiversité locale.

En plus de l'enjeu lié à la biodiversité, nous souhaitons aménager l'espace afin de limiter l'entretien, réduisant ainsi les charges de nos locataires tout en leur proposant des espaces extérieurs plus conviviaux.



DEUX CHANTIERS SUR UN MÊME SITE POUR L'APEI

02000 LAON

Route de La Fère à Laon, un chantier a démarré. Sur une parcelle de 15 000 m², une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) et un Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) sortent de terre.

Pour la première fois, sur ce type de programme, l'OPAL a fait le choix d'utiliser des matériaux biosourcés.

Les futurs résidents bénéficieront d'un confort thermique renforcé dans leur logement.

Après construction, ces établissements serviront à la prise en charge de personnes handicapées. La gestion de ces sites sera confiée à l'APEI (Association de Parents d'Enfants Inadaptés) de Laon. Avec cette reconstruction, l'APEI de Laon pourra étendre sa capacité d'accueil de personnes en situation de handicap et améliorer sa qualité d'accompagnement.



INAUGURATION ET POSE DE PREMIÈRE PIERRE RUE F. CHRIST

02000 Laon

Rue Fernand Christ à Laon, le Foyer Jeunes Travailleurs (FJT), appelé Résidence Daniel Balavoine, a été inauguré et la 1^{ère} pierre d'une pension de famille baptisée « Michel Colucci » a été posée.

Le FJT est destiné à des personnes de moins de 30 ans qui débutent leur carrière professionnelle.

La résidence est composée de 50 chambres. Les 25 logements de la pension de famille, accueilleront, quant à eux, des personnes « désocialisées ». Ces deux structures sont gérées par l'association *Accueil et Promotion*.

Une fois de plus, l'OPAL s'engage à créer des programmes qui incluent tous les habitants du territoire et renforce ses liens avec les associations du département.

ZOOM SUR LES ACTIONS DE QUARTIER POUR RENFORCER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Qu'elles soient sportives, culturelles, pédagogiques ou matérielles, nos actions touchent tous les secteurs où nous avons des locataires et ont pour objectif d'améliorer la qualité de vie de nos locataires.

Village de la récup', initiation au rugby, fête de la musique, village vert, fête des voisins, travaux d'adaptation... En secteur rural ou en secteur urbain, les actions de développement social urbain sont diverses. A chaque fois, il s'agit d'accompagner les locataires pour leur apporter des informations ou leur présenter de bonnes pratiques pour leur quotidien.

Cela peut passer par des actions visant à réduire leur facture énergétique, adopter une meilleure hygiène de vie ou encore avoir un logement adapté aux besoins de son ou de ses occupants.

200 actions par an

En moyenne, un budget d'1,6 million d'euros est dépensé chaque année. Nous proposons plus de 200 actions à nos locataires mais bien souvent, nous ne les menons pas seuls. Nous travaillons en partenariat avec des associations, centres sociaux, communes ou autres structures afin d'être pertinents dans nos propositions.

L'OPAL peut être à l'initiative de la rencontre ou partenaire en répondant à des demandes extérieures. Dans tous les cas, l'action doit se faire sur des secteurs géographiques pouvant toucher nos locataires.

La qualité de vie des territoires dans lesquels nos locataires résident est un sujet qui nous préoccupe au quotidien. Et ces actions contribuent à améliorer la relation locataire-bailleur, à changer l'image du bailleur auprès de ses locataires.

C'est aussi cela être un bailleur engagé au service de ses locataires.



→ FOCUS SUR LES ACTIONS DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE VILLE (QPV)

Un dispositif d'Etat définit quels quartiers sont considérés comme prioritaires. Dans ces quartiers, les dépenses engagées pour les actions génèrent un avantage fiscal accordé en contrepartie d'une qualité de service renforcée et d'une amélioration de la qualité de vie urbaine. Il s'agit de l'exonération sur la taxe foncière des bâtiments concernés par ces actions.

C'est pourquoi, les actions de développement social urbain sont plus nombreuses sur ces quartiers. Elles permettent ainsi de corriger certaines différences dans des quartiers plus défavorisés. L'objectif est d'atteindre un même niveau de qualité de service que sur d'autres quartiers non prioritaires. Cela passe par un renforcement des actions de proximité, contribuant à la tranquillité publique, à l'entretien et à la maintenance du patrimoine, à l'amélioration du cadre de vie et à la participation des locataires.

LE MOT DE L'OPAL



A partir de diagnostics de terrain, des programmes d'actions concrètes sont mis en œuvre.

Le but est d'améliorer les conditions de vie de nos habitants, de développer la concertation locative et de favoriser le mieux-vivre ensemble.

Nous sommes deux personnes en charge du Développement Social et Urbain. Nos missions ont un impact sur la gestion technique du patrimoine (maintenance & travaux), influent aussi sur le lien social (accompagnement du tissu associatif et animations de quartiers). Sans oublier notre travail de proximité (services et équipements, culturels, sportifs...).

Ce sont autant d'opportunités de renforcer notre relation avec les locataires et notre proximité à laquelle nous tenons.

Dorothée Dubreuil
Chargée du Développement Social Urbain

Ce qu'en pensent les locataires !



Ludvine Reinert
Soissons

Je sais qu'il y a beaucoup d'animations, beaucoup d'activités proposées mais je ne suis pas toujours informée. Il faudrait peut-être améliorer ça. Il ne faut pas limiter l'information aux halls d'immeuble. Je n'habite pas dans un immeuble. Il faudrait également mettre des flyers dans les boîtes aux lettres afin que tout le monde ait l'information.



Joel Desmaret
Chauny

Je n'ai jamais participé à de telles actions mais je trouve cela très bien. Je suis un nouveau locataire à l'OPAL depuis un an et il y a une bonne entente entre voisins. Je n'ai pas à me plaindre. Je réside à côté du CCAS et on se retrouve facilement entre locataires. On prend des cafés. S'il y avait des actions dédiées aux seniors, je pourrais y participer. Pourquoi pas...



Françoise Regnault
Laon

Je trouve ça bien que l'OPAL organise des activités en lien avec les centres sociaux. Je participe régulièrement aux actions qui sont organisées dans mon quartier et avec le Triangle (ndlr : centre social à Laon). Cela fait 43 ans que je suis sur Laon et j'ai toujours participé à ces activités. Et depuis je suis veuve, encore plus. Cela me permet de voir du monde, de discuter et de m'occuper.



NOTRE DEMARCHE QUALITÉ

La qualité du service rendu à ses locataires est un enjeu majeur pour l'OPAL qui mène de nombreuses actions pour s'en assurer. Ainsi, à l'issue de l'enquête triennale, l'OPAL a défini et formalisé ses engagements dans une charte, en cours de déploiement et applicable à partir du 1^{er} septembre 2023. Quali'OPAL est le résultat d'un travail collectif des collaborateurs de l'Office.

Cette charte, composée de 9 thématiques, déclinées en 25 engagements, accompagnera le locataire, tout au long de son parcours résidentiel.

Ces 9 thématiques sont les suivantes :

- Vous cherchez un logement à louer
- Vous emménagez sereinement dans votre logement
- Vous rencontrez un problème dans votre logement ou dans les parties communes
- Vous attendez une intervention de qualité
- Votre cadre de vie est important
- Vous êtes informés et votre avis est précieux
- Vous êtes confrontés à des problèmes de santé, de handicap
- Des difficultés financières ?
- Vous déménagez en toute tranquillité.

L'élaboration de cette charte a été l'occasion de faire évoluer les valeurs de l'Office et ainsi de vous les faire connaître. **Pour en savoir plus, rendez-vous au verso de ce document !**



LA CHARTE QUALITÉ DE L'OPAL

Afin d'améliorer continuellement votre satisfaction, l'OPAL a lancé sa propre charte qualité « Quali'OPAL ».

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE



1

VOUS CHERCHEZ UN LOGEMENT EN LOCATION

- Nous facilitons votre recherche et réalisons pour vous une simulation de vos droits APL/AL.



2

VOUS EMMÉNAGEZ SEREINEMENT DANS VOTRE LOGEMENT

- Votre logement a fait l'objet de différents contrôles avant votre aménagement. Nous vous fournissons certains documents utiles destinés à faciliter votre installation et la vie dans votre logement et nous vous assurons que tout se passe bien.



3

VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME DANS VOTRE LOGEMENT OU DANS LES PARTIES COMMUNES

- Nous répondons à vos demandes de manière réactive et vous tenons informés des actions entreprises.



4

VOUS ATTENDEZ UNE INTERVENTION DE QUALITÉ

- Vous participez à l'évaluation de nos prestataires et nous les contrôlons tout au long de l'année.



5

VOTRE CADRE DE VIE EST IMPORTANT

- Nous contrôlons régulièrement les équipements de sécurité de votre résidence. Les prestations de nettoyage de votre résidence et d'entretien des espaces extérieurs (parking, trottoir, aires de jeux...) sont respectueuses de l'environnement et font l'objet de contrôles réguliers.



6

VOUS ÊTES INFORMÉS ET VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX

- Lorsque des travaux sont prévus dans votre résidence, nous vous informons au préalable.
- Afin d'améliorer nos prestations et pour répondre au mieux à vos attentes, nous réalisons des enquêtes de satisfaction.



7

VOUS ÊTES CONFRONTÉS À DES PROBLÈMES DE SANTÉ, DE HANDICAP

- Nous favorisons votre maintien à domicile ou vous accompagnons pour que vous disposiez d'un logement adapté à l'évolution de votre handicap.



8

DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

- Nous vous accompagnons en cas de difficultés financières.



9

VOUS DÉMÉNAGEZ EN TOUTE TRANQUILLITÉ

- Avant votre déménagement, vous bénéficiez de nos conseils pour quitter votre logement en toute tranquillité.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Cliquez sur ce lien : [la charte en version détaillée](#)

- Flashez ce QR Code :



www.opal02.com

INFO PRATIQUE |

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ QUALI'OPAL

La qualité du service rendu aux locataires est un enjeu majeur pour l'OPAL. Nous menons de nombreuses actions pour nous en assurer.

C'est pourquoi, à l'issue de l'enquête triennale, nous avons défini et formalisé nos engagements dans une charte. Elle est applicable depuis le 1^{er} septembre 2023. Quali'OPAL est le résultat d'un travail collectif des collaborateurs de l'Office.

Cette charte vous a été adressée avec votre avis d'échéance du mois de septembre. Nous avons souhaité vous la présenter de manière plus approfondie dans ce journal.

La charte Quali'OPAL (cf.ci-contre) est composée de 9 thématiques, déclinées en 25 engagements. Elle accompagnera le locataire, tout au long de son parcours résidentiel.

L'élaboration de cette charte a été l'occasion de faire évoluer les valeurs de l'Office. Pour en savoir plus, retrouvez le document ci-après.



Les 9 thématiques

- 🔍 Vous cherchez un logement à louer
- 🏠 Vous emménagez sereinement dans votre logement
- 👤 Vous rencontrez un problème dans votre logement ou dans les parties communes
- 📅 Vous attendez une intervention de qualité
- 🌿 Votre cadre de vie est important
- 👴 Vous êtes informés et votre avis est précieux
- 🏥 Vous êtes confrontés à des problèmes de santé, de handicap
- 💰 Des difficultés financières ?
- 📦 Vous déménagez en toute tranquillité



UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX

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

AGENCE ILE-DE-FRANCE

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

AGENCE MONTREUIL

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

AGENCE HIRSON

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

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 TERGNIER

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

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