



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025



Aménagement

Proximité

**Bien-vivre
ensemble**

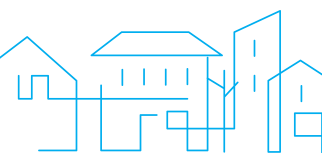
Engagement

Aménagement

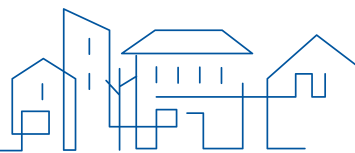
Innovation

Responsabilité

*Engagé pour
notre territoire*



SOMMAIRE





Edito	5
Qui sommes-nous ?	6
Chiffres clés	7
Nos agences	8
La Gouvernance	10
Organigramme	11
La RSE, au cœur de notre engagement	12
Les collaborateurs	14
La formation	15
Les ateliers RH	15
Bien-être et valorisation	16
La rétrospective de l'année	18

01

AGIR POUR UN LOGEMENT ACCESSIBLE ET ADAPTÉ AUX BESOINS DE CHACUN

Accompagnement social 24

La répartition des attributions de publics prioritaires	24
Le dispositif Fonds de Solidarité pour le Logement	25
Prévention des risques d'impayés via la convention signée avec SOLI'AL	26
Favoriser le maintien à domicile des seniors	26
Des opérations de relogement au cœur du renouvellement urbain	27
Les ateliers collectifs du service social	29

Attributions 32

Qualification des nouveaux entrants	32
CALEOL et gestion locative	34
Bilan de l'évaluation de l'Occupation des Logements	35

Commercialisation 36

La vacance	36
Les ventes HLM	37
Immobilier d'entreprise et commercial	37

02

LE LIEN SOCIAL AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Proximité avec les locataires 40

Les agences de proximité	40
Entretien du parc immobilier	41
Associations de locataires	41

OPAL Mobil' : aller vers les habitants, au cœur des territoires 42

Concertation & accompagnement des habitants et du territoire	43
Favoriser le lien social & améliorer le cadre de vie	43
Un outil structurant pour la visibilité de l'office	44

Tranquillité résidentielle 45

Cohésion sociale renforcée 48

Les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville	48
Les animations phares de 2025	50

Démarche qualité 52

La charte qualité en action	52
2025 : Une qualité évaluée, assumée et renforcée	52
Un temps fort collectif : le CODIR stratégique Qualité	54
Vers 2026 : Un changement d'échelle stratégique	55
La démarche Quali'HLM	55

03

CONSTRUIRE, RÉHABILITER, AMÉLIORER POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DEMAIN

Entretien du patrimoine 58

Maintenance préventive et entretien courant	58
Les réhabilitations thermiques	58

Une offre de logement attractive et diversifiée 60

Nos livraisons 2025	60
Les chantiers lancés en 2025	61
Les démolitions en 2025	61

Acteur de l'économie locale 62

Clause d'insertion	62
Partenariats renforcés avec les acteurs de l'insertion	63
Les régies de quartier	63



«AMÉNAGER LE TERRITOIRE, C'EST CONSTRUIRE BIEN PLUS QUE DES LOGEMENTS»



Eric DOURLEN
Directeur Général de l'OPAL

Freddy GRZEZICZAK
Président de l'OPAL

Dans un contexte national en profonde évolution pour le logement social, l'OPAL demeure pleinement mobilisé pour assurer sa mission essentielle au service du Département de l'Aisne. Plus que jamais, notre Office affirme son rôle d'acteur public de proximité, engagé aux côtés des collectivités et des habitants.

En 2025, cet engagement s'est traduit par un niveau d'investissement soutenu, avec 52 millions d'euros consacrés à la construction, à la réhabilitation et à l'amélioration de notre patrimoine. Ces actions témoignent de notre volonté constante de proposer un logement accessible, de qualité et adapté aux besoins de tous.

Accompagner les territoires, soutenir les parcours résidentiels, renforcer la qualité de vie des locataires : autant de priorités qui guident notre action quotidienne. Malgré un environnement exigeant, nous faisons un choix clair, celui de l'optimisme lucide, c'est à dire celui de ne pas nier les difficultés, mais qui refuse le renoncement en allant toujours de l'avant.

L'OPAL poursuit donc avec détermination son ambition : garantir le logement pour tous et contribuer durablement à l'équilibre et à l'attractivité de nos territoires.

Two handwritten signatures in black ink. The first signature is on the left and the second is on the right.





QUI SOMMES-NOUS ?

Acteur public de proximité, l'Office Public de l'Habitat de l'Aisne est pleinement engagé au service du territoire et de ses habitants. Présent au cœur du Département, l'OPAL contribue à l'aménagement local et facilite l'accès à un logement adapté aux besoins de chacun.

Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial, rattaché au Conseil départemental de l'Aisne, l'OPAL s'appuie sur un partenariat étroit avec les élus et les collectivités locales. Cette coopération permet de déployer des actions

concrètes et cohérentes, en réponse aux enjeux locaux du logement.

Guidée par des engagements structurants, l'action de l'OPAL vise à proposer des logements accessibles, durables et de qualité, tout en participant activement au dynamisme économique du territoire et en intégrant les exigences environnementales.



CHIFFRES CLÉS



Plus de
26 200
Locataires



Plus de
14 000
Logements



Présent sur
130
Communes



Plus de
240
Collaborateurs



52 millions d'euros
investis en 2025

Dont **36,3 millions** d'euros sur le neuf
& **2 millions** d'euros sur la réhabilitation thermique



NOS AGENCES



AGENCE TERGNIER
à Tergnier



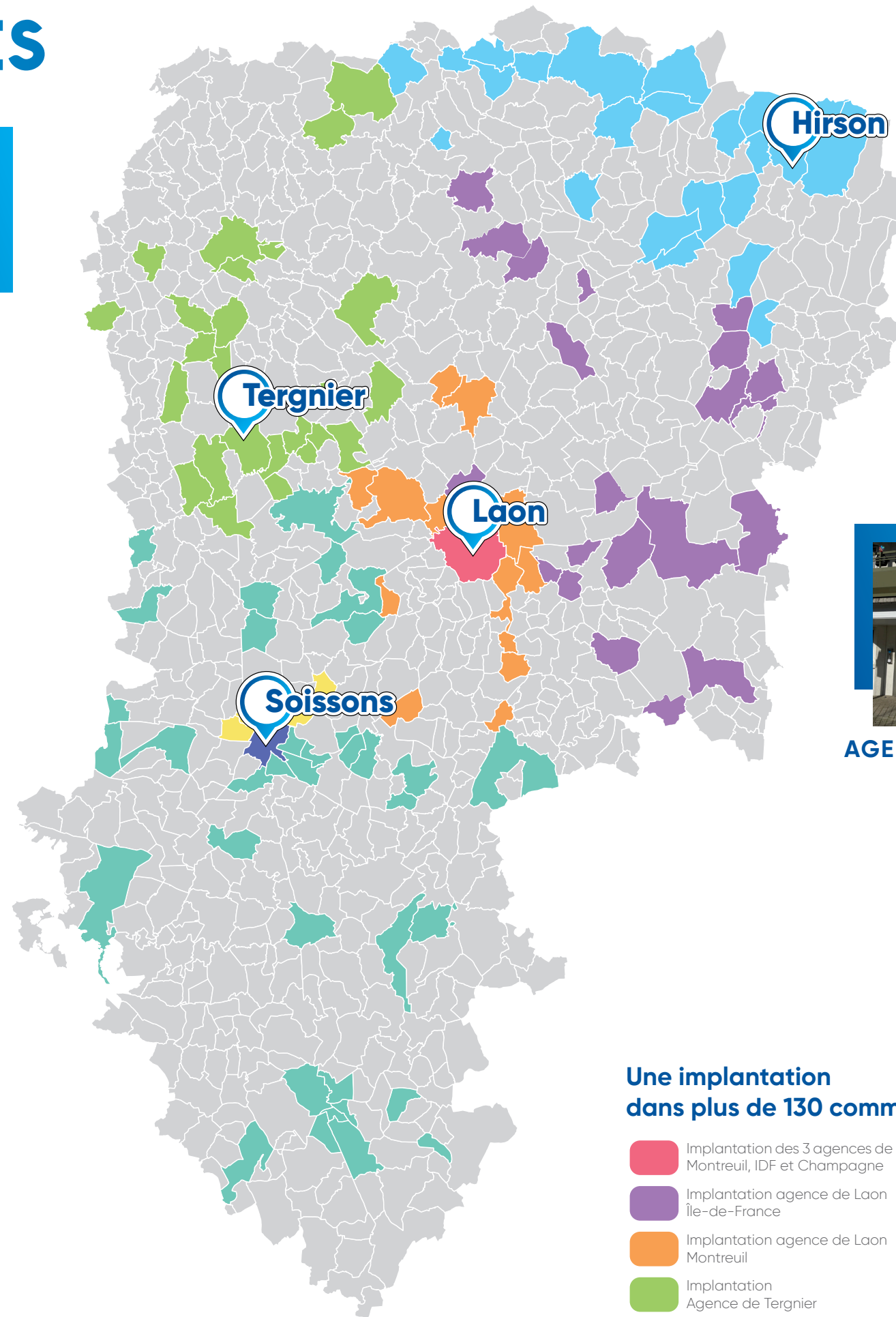
AGENCE SAINT-CRÉPIN
à Soissons



AGENCE SUD
à Soissons



AGENCE PRESLES
à Soissons



AGENCE HIRSON
à Hirson



AGENCE MONTREUIL
à Laon



AGENCE ÎLE-DE-FRANCE
à Laon



AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX à Laon

Une implantation dans plus de 130 communes

- | | |
|---|---|
| ■ Implantation des 3 agences de Laon Montreuil, IDF et Champagne | ■ Implantation Agence d'Hirson |
| ■ Implantation agence de Laon Île-de-France | ■ Implantation des 3 agences de Soissons Presles, Saint-Crépin et Sud |
| ■ Implantation agence de Laon Montreuil | ■ Implantation Agence Saint-Crépin |
| ■ Implantation Agence de Tergnier | ■ Implantation Agence Sud |



LA GOUVERNANCE

EN 2025



PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président de l'OPH de l'Aisne
Vice-Président du Conseil départemental
Freddy GRZETCZAK

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

FRANÇOIS RAMPENBERG
Vice-Président

SEBASTIEN 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

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

BERTRAND GALLOO

PHILIPPE DAIN

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**

CHRISTOPHE FERRAI

5 représentants **élus des locataires**

DANIEL GERVOIS

GUY LEBEAU

PASCAL LIEZ

BERNARD PERROU

DOMINIQUE VIOLET

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

CGT
CARINE GRAFFE

CFDT
LAILA M'SAKNI

UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE ET STRUCTURÉE

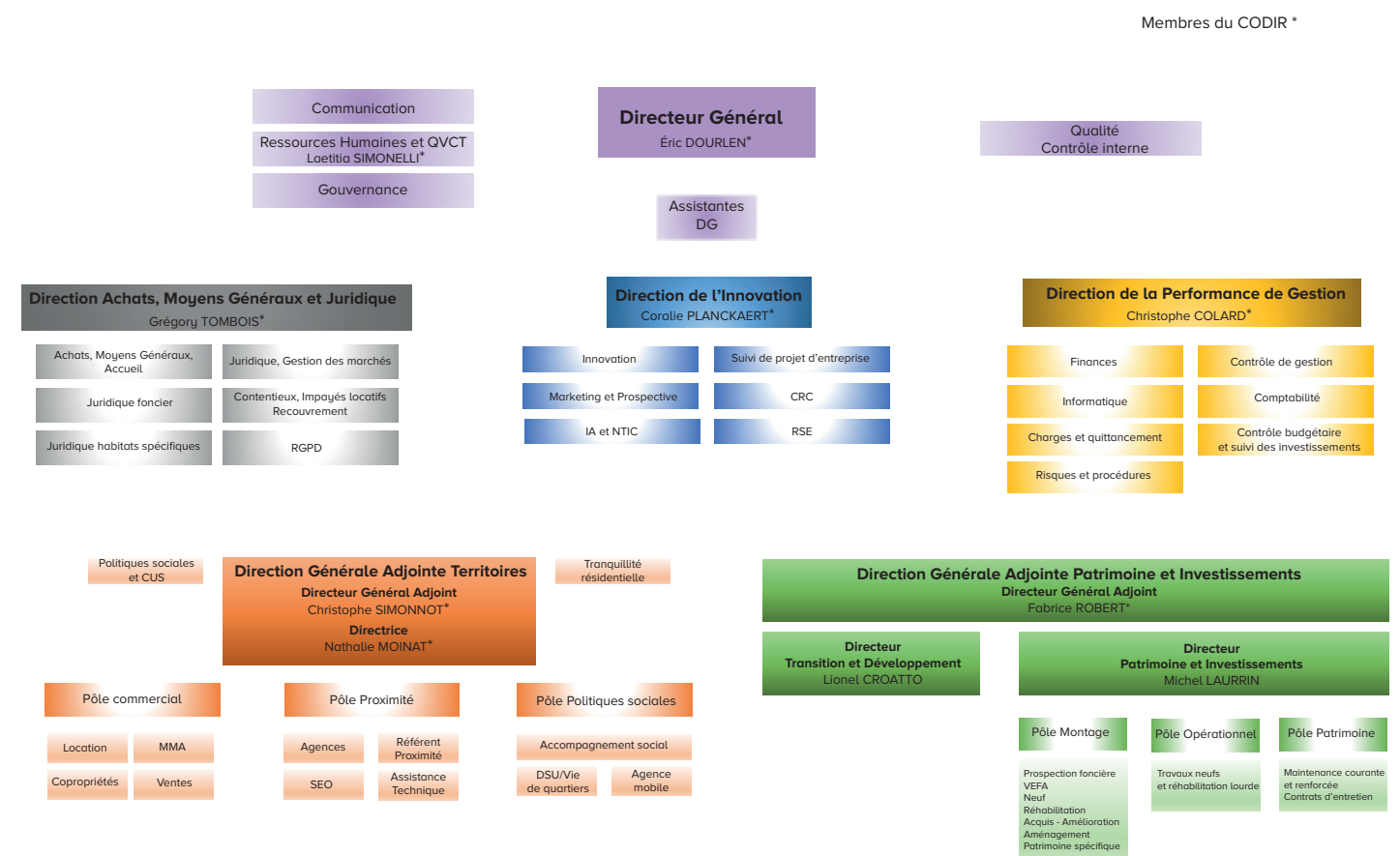
Les administrateurs définissent les orientations stratégiques de l'Office. Par leur implication et leur expertise, ils contribuent à fixer un cap clair et partagé, en cohérence avec les enjeux du territoire et les missions de l'OPAL.

En lien étroit avec la Direction, leur investissement vient conforter la conduite opérationnelle de l'Office. Cette complémentarité ainsi que la clarté des missions garantissent une gouvernance équilibrée, attentive à l'intérêt général, et favorisent la mise en oeuvre efficace des projets au service du territoire et de ses habitants.

ORGANIGRAMME

L'année 2025 marque une étape structurante pour l'OPAL, avec la mise en place d'une nouvelle organisation, le lancement de projets et d'études majeurs, ainsi que l'adoption d'un nouveau Plan Stratégique du Patrimoine.

Elle s'inscrit également dans une dynamique de clarification, portée par une vision consolidée de nos capacités financières et la réaffirmation de notre attachement au statut d'Office Public HLM rattaché au Département de l'Aisne.



Date de mise à jour :
02/03/2026

Enfin, 2025 se distingue par une volonté affirmée de dialogue et de projection, à travers des échanges renforcés et des réflexions sur nos futurs partenariats.



LA RSE, AU COEUR DE NOTRE ENGAGEMENT

UNE DÉMARCHE AU COEUR DE L'ENGAGEMENT DE L'OPAL

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) consiste à intégrer les enjeux sociaux, environnementaux, économiques et de gouvernance dans la stratégie et les actions d'une organisation.



Par son objet social, l'OPAL est naturellement au cœur de ces enjeux. Pour l'Office, la RSE permet de rendre visible la contribution et l'utilité sociale de notre action au service du territoire et de ses habitants.

Elle constitue également un levier de transformation, d'innovation et d'attractivité, renforçant notre positionnement d'acteur public responsable et engagé.

LES PRINCIPAUX ENJEUX RSE POUR L'OPAL

- Agir pour le bien-être des locataires, des collaborateurs et des partenaires
- Être acteur de la transformation environnementale de l'habitat
- Contribuer au développement social et économique du territoire
- Garantir une gouvernance transparente et à l'écoute de ses parties prenantes

POURQUOI LA RSE EST STRATÉGIQUE POUR UN OPH ?

La démarche RSE permet à l'OPAL de :

- Répondre aux attentes de ses parties prenantes : locataires, collectivités, collaborateurs et financeurs
- Structurer sa stratégie autour des impacts positifs générés sur la société, l'environnement et l'économie locale
- Valoriser ses engagements, en interne comme en externe, tout en s'inscrivant dans une logique d'amélioration continue
- Renforcer son positionnement et affirmer son rôle d'acteur engagé du logement social sur le territoire



À NOTER

Tout au long de ce rapport d'activité, les actions relevant de la démarche RSE seront signalées par un pictogramme spécifique « Action RSE ». Ce repère visuel vous permettra d'identifier facilement les initiatives qui contribuent aux engagements sociétaux de l'OPAL.



LES COLLABORATEURS En 2025



247
collaborateurs



124
hommes



123
femmes



LA FORMATION



205
collaborateurs formés



3 238
heures de formation



94 776 €
euros dépensés

Les types de formation : développer les techniques et les expertises métiers, sensibilisations/ formations internes, informatique, réglementaire

LES ATELIERS RH

PRINCIPE DES ATELIERS

Les ateliers RH créent un espace d'échange autour de thématiques professionnelles concrètes, favorisant le développement des compétences dans un cadre convivial.

Animés par des collaborateurs experts et volontaires, ils permettent de transmettre savoir-faire et bonnes pratiques, pour enrichir l'expérience collective.

Quelques exemples :

Le publipostage, utiliser sa messagerie outlook, utiliser la plateforme javelo, organiser une réunion...

20
ateliers

10/12
participants par session

7
thématiques différentes



BIEN-ÊTRE & VALORISATION

Le groupe Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) oeuvre pour renforcer la cohésion des équipes et promouvoir le bien-être au quotidien. Grâce à des initiatives concrètes, il favorise un environnement de travail épanouissant, propice à l'échange, à la collaboration et à l'équilibre entre vie professionnelle et bien-être personnel.



OPAL ADVENTOUR TERGNIER

Pour cette troisième année de découverte, c'est la ville de Tergnier qui a reçu les collaborateurs de l'OPAL dans le cadre d'OPAL Adventour, l'occasion de découvrir le patrimoine de l'agence de Tergnier. Nombre de participants : 48



OCTEMBER

Dans le cadre d'October, initiative réunissant Octobre Rose et Movember, un quiz de sensibilisation a été lancé afin d'informer les collaborateurs sur les enjeux de prévention et de dépistage. À l'issue de cette action, des goodies ont été remis aux participants, favorisant l'engagement et la mobilisation autour de ces causes de santé publique.


**OCTOBRE ROSE
& MOVEMBER
QUIZ
OPAL**

VIS MON JOB KIDS

Si nous faisons découvrir notre job, non pas à nos collègues, mais à nos enfants ? Vis Mon Job Kids est un événement qui a pour vocation de faire découvrir aux enfants le travail de leurs parents. Après une visite des bureaux de leurs parents, les enfants ont passé l'après-midi à faire des activités. Au programme : rétrospective photo de leur matinée, goûter, atelier créatif leur permettant de retranscrire leur journée. Leurs tableaux ont été exposés au siège de l'OPAL. Ils ont ensuite été restitués aux parents pour le plus grand bonheur des enfants.



TOUR DES LOCAUX DES EMPLOYÉS D'IMMEUBLES

Dans une logique d'amélioration continue, une équipe pluridisciplinaire s'est rendue sur le terrain pour identifier des axes de progrès en matière de sécurité et d'ergonomie, notamment pour les employés d'immeuble.

Cette démarche a également permis un temps d'échange privilégié avec les collaborateurs, afin de recueillir leurs retours et propositions. Les enseignements tirés viennent renforcer nos pratiques de prévention et améliorer durablement les conditions de travail.



FORMATION GESTES ET POSTURES

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques professionnels, l'OPAL a déployé une formation aux gestes et postures à destination du personnel de proximité, notamment les employés d'immeuble et agents d'entretien. Cette action vise à prévenir les troubles musculo-squelettiques et à améliorer durablement les conditions de travail.

Une session dédiée aux managers a également été organisée afin de les sensibiliser aux situations à risque et de renforcer leur rôle d'accompagnement auprès des équipes.

SENSIBILISATION RISQUES ROUTIERS

Dans le cadre de notre démarche de prévention, nous avons organisé une sensibilisation aux risques routiers à destination de l'ensemble des collaborateurs. Les déplacements professionnels et domicile-travail représentent un enjeu majeur de sécurité. Cette action vise à rappeler les bonnes pratiques de conduite, prévenir les comportements à risques et renforcer notre culture sécurité.



LA RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE



23.01.25
Cérémonie des vœux 2025
à Gauchy



24.01.25
Salon de l'Habitat
à Epernay



24.01.25 et 27.01.25
JPO IFSI Laon et IUT Laon
et Cuffies/Soissons



06.05.25
Ateliers pédagogiques
à Laon et Soissons



20.06.25
Inauguration
à Boué



21.06.25 – Journée « les services de proximité à votre écoute »
à Soissons



07.02.25.
Forum des métiers
Lycée Julie Daubié à Laon



14.03. 25 – Rencontre avec les habitants du quartier sur le thème de la gestion des déchets quartier de Presles à Soissons



15.03.25
Salon de l'Habitat
à Béthune



25.06.25
Inauguration FAM/MAS
à Laon



04.07.25
Inauguration Pension de Famille
« Michel Colucci » à Laon



11.07.25
Inauguration
à Saint-Michel



20.03.25
1^{er} forum solidaire de l'UDCCAS
à Saint-Quentin



09.04.25
1^{ère} Pierre
à Nogent-L'Artaud



23.04.25
Deux poses de 1^{ère} P Pierre Dumas /
Lamartine à Soissons



21.07.25
Ateliers eco-gestes
à Laon et Soissons



26.08.25
1^{ère} Pierre rue de Belleu
à Soissons



04.09.25
Ateliers produits ménagers
à Soissons



05.09.25
Congrès des Maires
de l'Aisne



16.09.25
Village de la Récup'



23.09.25 – 25.09.25
Congrès HLM
à Paris



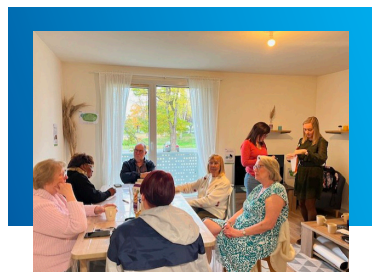
01.10.25
Premier Jardin partagé avec les
locataires



09.10.25
Salon entreprises & territoires
à Laon (3^{ème} édition)



16.10.25
La semaine bleue
Solidarité intergénérationnelle



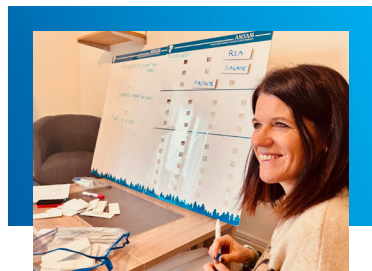
17.10.25
Des ateliers éco-gestes pour un
habitat plus responsable



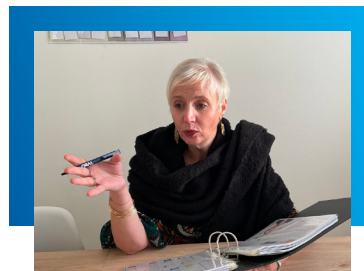
06.11.25
Séminaire Codir élargi



02.12.25
Journée dédiée à la réduction des
déchets & à la sensibilisation au tri
sélectif



04.12.25
OPAL x AMSAM : un partenariat au
service de nos locataires



09.12.25
Un atelier pour préparer les jeunes
à devenir locataires



02.12.25
Un atelier cosmétique
aux saveurs de Noël





AGIR POUR UN LOGEMENT ACCESSIBLE, & ADAPTÉ AUX BESOINS DE CHACUN

Offrir un logement qui répond aux besoins de chacun est au cœur de notre mission. L'OPAL s'engage à proposer des solutions accessibles, durables et adaptées, pour garantir à tous un cadre de vie confortable et serein.



OPAL



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'OPAL accompagne les locataires confrontés à des situations difficiles grâce à un service social dédié. Ce dispositif interne offre un suivi individualisé et adapté à chaque situation, pour apporter un soutien concret et personnalisé.

LA RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS DE PUBLICS PRIORITAIRES

18 familles attribuées au titre du DALO (Droit Au Logement Opposable) (47,4% de l'objectif fixé réalisé)	39 familles relogées "sortant d'hébergement" Toutes commissions confondues
21 familles relogées dans le cadre du Comité BPI (Bénéficiaire de la Protection Internationale)	36 baux glissants de famille en IML (InterMédiation Locative)
15 familles au titre du PDALHPD (Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées)	239 attributions au titre des publics prioritaires prévus à l'article L444-1 du Code de la Construction et de l'Habitation

L'Etat fixe des objectifs d'attribution à un public prioritaire chaque année par la Convention de Réservation du Contingent Préfectoral en flux.

Les objectifs de l'OPAL s'élevaient à **365 attributions** en 2025.

368 attributions réalisées

100,80%

soit

de l'objectif atteint dont 39 logements affectés aux sortants d'hébergement, priorité régionale.



LE DISPOSITIF FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT

L'accès et le maintien au domicile des locataires via le dispositif FSL :

En 2025,

534

ménages accompagnés dans le cadre du FSL

répartis comme suit :

318

dépôts de garantie ont été versés pour 105 481 €

181

aides au premier mois de loyer ont été versées pour 30 086 €

442

cautionnements ont été accordés pour 295 371 €

Aides au maintien dans le logement :

8

aides versées pour un montant de 25 030 €

Mais aussi :

4

locataires aidés pour un montant total de 1 385 € via FSL Energie.
Le Fonds de solidarité énergie (FSE) est un dispositif d'aide destiné aux ménages confrontés à des difficultés pour faire face au paiement de leurs factures d'énergie.

.....

ENGAGEMENT DE L'OFFICE : L'OPAL a contribué au financement du dispositif FSL à hauteur de 44 444 € en 2025.

Le service social a aussi mobilisé de nombreux partenaires pour prévenir les impayés :

33 771 €

obtenus auprès de divers organismes (CCAS, caisses de retraite...) au profit de

33

locataires en situation d'impayés accompagnés





PRÉVENTION DES RISQUES D'IMPAYÉS VIA LA CONVENTION SIGNÉE AVEC SOLI'AL

SOLI'AL, association partenaire d'Action Logement et des acteurs du logement abordable, accompagne les ménages en difficulté d'accès ou de maintien dans leurs logements grâce à des dispositifs d'accompagnement social et des aides adaptées, afin de sécuriser leur parcours résidentiel.

17 locataires ont pu bénéficier de l'ASQ (aide sur quittance) pour un montant total de **13 766 €**.

FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE DES SENIORS

Le dispositif interne **OPAL Adapt'** s'inscrit pleinement dans la stratégie de l'Office visant à favoriser le **bien vieillir à domicile** et à sécuriser le maintien dans le logement des locataires, en particulier des seniors et des personnes en situation de fragilité. À travers ce parcours dédié, l'Office affirme sa volonté d'apporter des réponses concrètes, personnalisées et rapides aux besoins d'adaptation du parc.

Le service social assure un rôle de proximité en recevant les demandes, en analysant la situation des ménages et en les accompagnant dans la définition de leurs besoins. En complément, le technicien patrimoine évalue la faisabilité technique et financière des travaux. Cette collaboration permet d'apporter des solutions adaptées et un traitement rigoureux des dossiers au plus près des locataires.



En 2025, **166 demandes d'adaptation** ont ainsi été enregistrées et traitées sur l'ensemble des agences.

Le dispositif **OPAL Adapt'** a permis la réalisation de **76 adaptations**, représentant **210 363 € HT** de travaux.

Par ailleurs, la dynamique a été renforcée par la mise en oeuvre de l'appel à projets **CARSAT**, déployé en 2025, qui a permis d'adapter **21 logements supplémentaires** pour un montant de **87 878 € HT**, financé à hauteur de **63 800 €** par la CARSAT.

DES OPÉRATIONS DE RELOGEMENT AU COEUR DU RENOUVELLEMENT URBAIN

Dans le cadre de ses projets de renouvellement urbain, l'Office poursuit ses actions de relogement en veillant à placer l'accompagnement des ménages au coeur de ses priorités. Deux opérations majeures ont ainsi mobilisé les équipes en 2025 : la finalisation du relogement du quartier Roosevelt à Tergnier et le lancement de l'opération Quai Coutellier à Château-Thierry.

Opération Roosevelt à Tergnier : un bilan très positif



Suite à la démolition des bâtiments Auvergne, Bretagne et Normandie intervenue en ce début d'année 2026, l'Office a souhaité porter un regard rétrospectif sur l'opération de relogement menée dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier Roosevelt, qui comptait au total 60 logements.

Pour mémoire, **32 ménages** ont été concernés par cette opération de relogement. Les déménagements se sont échelonnés jusqu'en février 2025, dont **25 ménages relogés** au sein du parc de l'OPAL.

Dans une logique d'amélioration continue, l'Office a conduit, un an après le départ du dernier locataire du site, une enquête de satisfaction auprès des ménages relogés dans son patrimoine afin de recueillir leur ressenti sur cette opération.

Sur les **25 ménages concernés**, **17 locataires** ont accepté de partager leur expérience. L'enquête portait notamment sur la qualité de l'accompagnement, le déroulement du déménagement et l'appréciation du nouveau logement.

Les résultats apparaissent globalement très positifs

94 %

des locataires se déclarent satisfaits ou très satisfaits du déroulement de leur déménagement.

94 %

expriment également leur satisfaction concernant la localisation de leur nouveau logement.

94 %

de locataires satisfaits ou très satisfaits. L'accompagnement global proposé par l'Office est largement salué

Ces résultats soulignent l'importance d'un suivi humain, individualisé et de proximité dans la réussite des opérations de relogement.





Opération Quai Coutellier à Château-Thierry : un accompagnement engagé

En parallèle, l'Office a engagé en 2025 une nouvelle opération structurante sur le site du Quai Coutellier à Château-Thierry. Ce projet prévoit la démolition d'un bâtiment de 44 logements ainsi que la réhabilitation des deux autres bâtiments, comptant 72 logements.

Au cours du premier trimestre 2025, le service social a rencontré les **41 familles** encore présentes dans le bâtiment destiné à la démolition. Ces entretiens individualisés ont permis de :

- Réaliser une analyse sociale complète des situations familiales, sociales et financières,
- Recueillir les besoins et souhaits de mutation,
- Identifier les typologies de logements recherchées,
- Repérer les secteurs géographiques privilégiés.



Cette phase de diagnostic a constitué un préalable indispensable pour proposer à chaque ménage une solution de relogement adaptée.

Afin d'assurer une information transparente, une réunion en pied d'immeuble s'est tenue le 12 juin 2025 pour présenter le projet de travaux et répondre aux interrogations des locataires.

En parallèle, le service social a assuré un accompagnement individualisé des familles engagées dans le processus de relogement, tant sur le plan administratif que logistique, en lien avec l'entreprise spécialisée chargée des déménagements et emménagements.

À FIN DÉCEMBRE 2025 :

19 familles avaient pu être relogées ;

25 familles restaient encore présentes sur site, avec un accompagnement qui se poursuit.

Une dynamique d'amélioration continue

À travers ces deux opérations, l'Office confirme sa volonté de conduire des projets de renouvellement urbain attentifs aux situations humaines. Le retour d'expérience très positif de l'opération Roosevelt et le suivi étroit engagé à Quai Coutellier viennent nourrir les réflexions de l'Office afin d'adapter et améliorer, si nécessaire, les modalités d'accompagnement lors des futures opérations similaires.

LES ATELIERS COLLECTIFS & ACTION DU PÔLE POLITIQUES SOCIALES

Appartements pédagogiques : des ateliers en évolution

Depuis 2024, l'OPAL a mis en place des ateliers éco gestes, au sein de deux appartements pédagogiques à Laon et Soissons. L'objectif de ces ateliers, dédiés aux locataires, est de les aider à adopter les bons gestes pour réduire leurs charges tout en faisant un geste pour l'environnement.

Nouveaux ateliers

En 2025, le projet s'est développé davantage avec l'émergence de nouveaux thèmes. Dans la continuité des ateliers sur les éco gestes, des ateliers de fabrication maison de produits ménagers ont été proposés, avec pour objectif de permettre aux participants de réduire leurs coûts d'achat tout en utilisant des produits respectueux de la planète.

L'appartement pédagogique de Laon a accueilli un partenariat entre l'OPAL et l'AMSAM pour un atelier 100% budget. Les participants ont pu découvrir des outils ludiques, bénéficier de conseils concrets et repartir avec des clés pour maîtriser leur budget de manière plus sereine.

À Soissons, c'est un atelier en collaboration avec la Mission Locale pour préparer les jeunes à devenir locataires qui a été proposé. L'objectif était de les guider dans leurs futures démarches de location. Un atelier hivernal est venu clôturer cette année 2025, avec la création de cosmétiques aux saveurs de Noël, de quoi faire de petits cadeaux à moindre coût et de prendre soin de soi. Au total ce sont **14 ateliers** qui ont pris vie pendant cette année 2025 comptabilisant environ **80 participants**.

Pour l'OPAL, ces ateliers constituent un véritable levier d'accompagnement des locataires, tout en favorisant des moments d'échanges conviviaux. Ils permettent de renforcer le lien social et de créer une relation de proximité entre le bailleur et ses locataires.



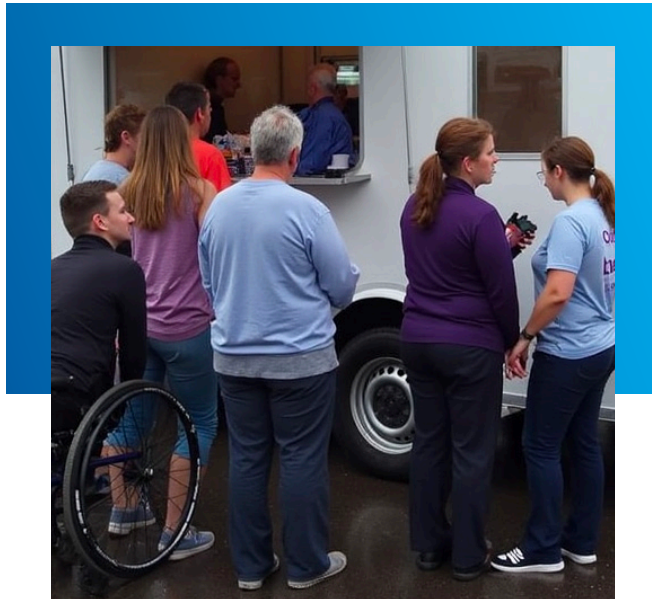


La semaine de l'environnement

Les **ateliers éco-gestes** se sont exceptionnellement déplacés au cœur des quartiers de **Montreuil** et **Champagne** à l'occasion de la **Semaine de l'environnement**. Cette initiative a été rendue possible grâce à l'implication de la responsable d'OPAL Mobil', de la chargée DSU (Développement social et urbain) et des conseillères sociales.

L'objectif de ces rencontres était de sensibiliser les locataires aux **éco-gestes du quotidien**, afin de leur permettre de réaliser des **économies d'énergie** tout en contribuant à la **préservation de l'environnement**.

Ces deux temps forts ont également permis de rencontrer de nombreux locataires intéressés et motivés. Plusieurs d'entre eux ont ainsi été orientés vers les **ateliers des appartements pédagogiques**, où ils pourront participer à des sessions plus complètes et bénéficier de la **remise d'un kit éco-gestes** pour mettre en pratique les conseils à domicile.



Inauguration d'un jardin partagé

À Sains-Richaumont, l'OPAL a inauguré le premier jardin partagé du patrimoine, une initiative marquante en faveur du bien-vivre ensemble et de la transition environnementale. Ce projet, construit avec les locataires, a suscité une forte mobilisation des habitants qui se sont investis dans les ateliers de plantation et de compostage. Ce nouvel espace collectif devient un véritable lieu de rencontre, d'échanges et d'engagement autour de la nature. Il illustre la volonté de l'OPAL de soutenir des initiatives favorisant le lien social et les pratiques écologiques au cœur des résidences.



Les concertations locataires

Dans le cadre de ses opérations de réhabilitation, l'OPAL a renforcé les **démarches de concertation avec les locataires**, conduites conjointement par le Pôle Politiques Sociales, La DGAPI (Direction Générale Adjointe Patrimoine et Investissements) et la DGAT (Direction Générale Adjointe Territoires).

Des temps d'échanges ont notamment été organisés à **Saint-Crépin**, **Blérancourt** et **Château-Thierry**.

- Les locataires ont pu exprimer leurs **avis, attentes et suggestions**, notamment à travers des **questionnaires de concertation**.
- Ces contributions permettent **d'ajuster les projets** aux besoins réels des 16 habitants.
- Ces concertations favorisent également la **mobilisation et l'adhésion des locataires** autour des opérations de réhabilitation.

En plaçant les habitants au cœur de la démarche, l'OPAL veille à adapter ses projets aux réalités du terrain et à améliorer durablement la qualité de vie et la satisfaction des locataires.





ATTRIBUTIONS

L'attribution des logements sociaux suit un processus rigoureux, garantissant transparence et équité. Chaque demande commence par une inscription au Système National d'Enregistrement (SNE) et fait l'objet d'un examen par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL). Réparties sur trois territoires – Soissons, Laon et le territoire de l'Aisne – ces commissions assurent une gestion de proximité et une distribution adaptée des logements disponibles.

QUALIFICATION DES NOUVEAUX ENTRANTS

Moins de
30 ans
moyenne d'âge
des nouveaux entrants

40/49 ans
moyenne d'âge la plus
représentée à l'OPAL

Âge du titulaire 1 et 2 entrants en 2023	Nombre de ménages	%
Moins de 30 ans	604	40,81
30-39 ans	292	19,73
40-49 ans	251	16,96
50-59 ans	141	9,53
60-69 ans	112	7,57
70 ans et plus	80	5,40

Âge du titulaire 1 et 2	Nombre de ménages	%
Moins de 30 ans	1936	12,23
30-39 ans	2649	16,74
40-49 ans	2929	18,50
50-59 ans	2808	17,74
60-69 ans	2720	17,18
70 ans et plus	2787	17,61

Proportion de familles monoparentales très forte

28,59%
chez les nouveaux entrants

24,48%
pour les ménages en place

La situation de nos locataires reste majoritairement précaire, notamment chez les nouveaux entrants :

- **57,56%** d'entre eux touchent l'**APL**,
- leur **salaire moyen** est de **552,62 €**,
- la **ressource moyenne** par famille est de **1 426,24 €**,
- **62,98%** des locataires se trouvent **sans ressources**.

SITUATION DES LOCATAIRES EN PLACE

	Nombre d'entrants en 2024	%
Autres situations (prestations...)	548	37,03
Salarié du privé	358	24,19
Chômage	159	10,74
Étudiant ou apprenti	234	15,81
Retraité	144	9,73
Agent de l'État	18	1,22
Sans emploi	10	0,68
Indépendant	7	0,47

60,45%
des locataires touchent l'APL

1 455,12€
de ressources moyennes
par famille

42,12%
de familles sans ressources

879,84€
salaire mensuel moyen





CALEOL ET GESTION LOCATIVE

	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
Laon	12	106	518	624
Autres territoires	21	268	501	769
Soissons	12	90	361	451
Total	45	464	1380	1844

1585
entrées
(contre 1567 en 2024)

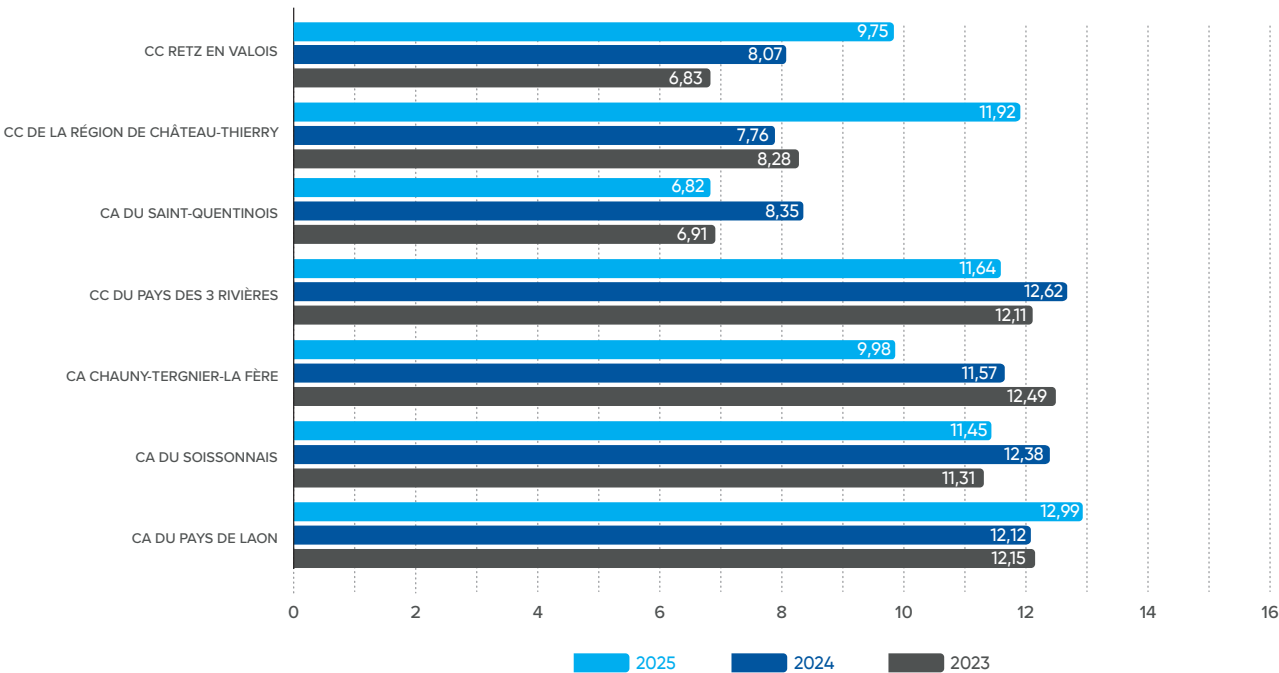
+0,60%
du taux de mutation
par rapport à 2024
(19,50% 2025 - 18,90% 2024)

1551
départs
(contre 1567 en 2024)

11,63%
taux de rotation
(contre 11,67% en 2024)

AVEC ÉTUDIANTS :
18,72%
de refus
Motifs principaux : logement trop petit, absence de réponse, localisation du quartier

Taux de rotation par EPCI



BILAN DE L'ÉVALUATION DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

Depuis 2022, l'OPAL a mis en place un outil d'étude permettant d'évaluer l'adéquation des logements avec la situation des locataires ayant au moins trois ans d'ancienneté.

- **Familles en situation de handicap** : les **98** familles concernées sont en attente d'un logement mieux adapté à leur situation. Parmi elles, **20** demandes d'échange sont en cours.
- **Familles en dépassement de plafonds de ressources** : **59** familles identifiées. Parmi elles, **9** demandes d'échange sont en cours donc **16** demandes déjà étudiées en 2024
- **Familles en situation de sous-occupation** : **448** ménages occupent des logements dont la surface dépasse les critères établis, ce qui souligne la nécessité d'un accompagnement vers des solutions plus adaptées. Parmi ces ménages, **45** demandes d'échange et **65** demandes déjà étudiées en 2024.

Par ailleurs, **74** demandes d'échange de logement ont été recensées, mais restent en attente de solutions, notamment en raison d'un fort intérêt pour des pavillons à Villers-Cotterêts et Soissons, des secteurs où l'offre de l'OPAL est plus restreinte.

Ce suivi attentif permet à l'Office d'optimiser l'attribution des logements et d'accompagner les locataires vers des solutions mieux adaptées à leurs besoins.





COMMERCIALISATION

L'OPAL ne se limite pas à la gestion locative : elle accompagne aussi ses locataires dans leur projet d'accession à la propriété. Cette approche s'inscrit dans une gestion proactive du patrimoine, en optimisant l'occupation des logements, en limitant la vacance et en valorisant également l'immobilier d'entreprise et commercial.



DÉFINITION : LA VACANCE

La vacance désigne la période durant laquelle un logement est inoccupé entre deux locations. Elle constitue un enjeu majeur pour le bailleur, tant en matière d'équilibre économique que d'optimisation du patrimoine et de réponse aux besoins en logement.

LA VACANCE

5%

taux de vacance global
(contre 4.24% en 2024)

1,79%

taux de vacance commerciale

La variation de la vacance commerciale à fin 2025 est impacté (+0.28% par rapport à 2024) par une vacance liée aux livraisons de fin d'année.

1,63%

taux de vacance technique
(contre 1.76% 2024)

1,57%

improductifs de revenus (IDR)
(contre 1.41% en 2024)

Afin de faciliter la mise en location de certains logements, le Conseil d'Administration de l'OPAL a adopté, en 2023, une nouvelle délibération élargissant le dispositif de modulation des loyers lors d'une relocation. Cette décision permet désormais d'appliquer une baisse de loyer dès la première attribution, offrant ainsi davantage de souplesse pour s'adapter au marché local et aux attentes des futurs locataires.

Lorsque le niveau de loyer peut constituer un frein à l'attribution, une réduction pouvant aller jusqu'à 20 % peut être envisagée sous certaines conditions. Celle-ci est accordée après une étude du logement et de la situation du ménage, puis soumise à l'avis de la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

Ce dispositif peut s'appliquer aux logements non conventionnés ainsi qu'à ceux financés en PLI (Prêt locatif intermédiaire), PLS (Prêt locatif social) et PLA (Prêt locatif aidé).

LES VENTES HLM

39

ventes HLM dont 1 local commercial vendu

1055 €

prix moyen au m2

PLUS DE 2

millions d'euros de plus-value

Profil acheteur :

14

occupants

16

tiers

Prospection :

193

visites
soit 16 visites par mois en moyenne

8

locataires du parc social du Département

IMMOBILIER D'ENTREPRISE ET COMMERCIAL

56

locaux et commerces

93%
d'occupation

2

parcelles vendues soit un chiffre d'affaires de plus de 23 000 €



À travers le dispositif "Ma Maison dans l'Aisne", l'OPAL accompagne les ménages modestes dans leur projet d'accession à la propriété en proposant des parcelles de terrain à des conditions attractives. Soutenue par des aides régionales et départementales, cette démarche facilite l'acquisition d'un terrain et contribue au développement de l'habitat sur le territoire.





LE LIEN SOCIAL AU COEUR DE NOS ACTIONS

Le logement est bien plus qu'un toit : il est un vecteur de lien et de bien-vivre ensemble. L'OPAL favorise les échanges et la solidarité à travers des initiatives sociales et des partenariats locaux, pour que chacun puisse trouver sa place et contribuer à un environnement de vie harmonieux.



OPAL



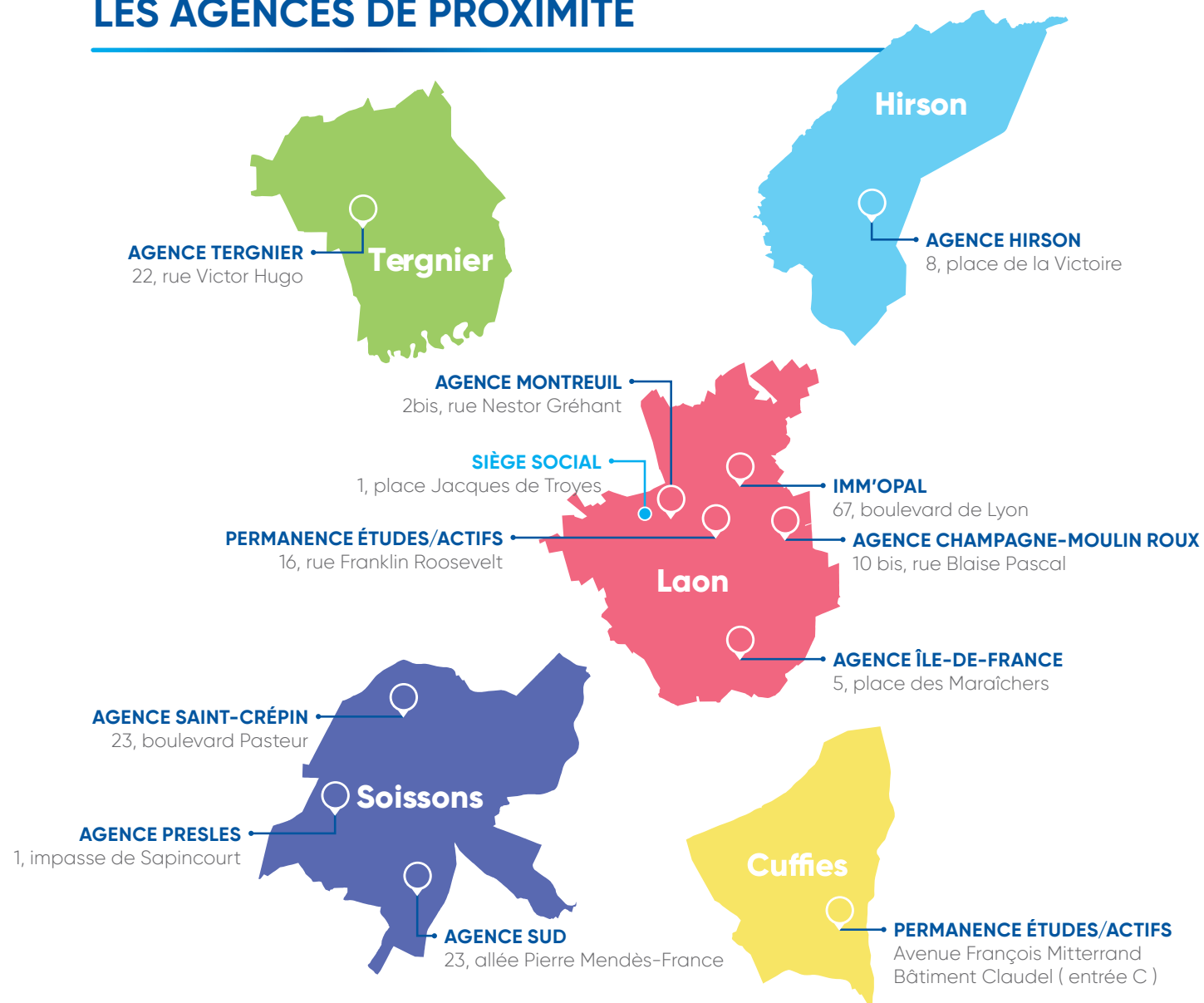
PROXIMITÉ AVEC LES LOCATAIRES

La proximité constitue un pilier essentiel de l'action de l'OPAL, afin d'offrir aux locataires un accompagnement attentif et un service efficace. Grâce à son réseau d'agences locales, à un suivi attentif du patrimoine et à un dialogue régulier avec les représentants des locataires, l'Office œuvre chaque jour à garantir un cadre de vie de qualité et à répondre aux attentes des habitants.

Dans cette dynamique, l'OPAL a engagé une réflexion sur l'évolution de son maillage territorial. L'objectif est de renforcer la coordination entre les agences, d'adapter l'organisation aux spécificités du territoire et d'améliorer encore la prise en charge des besoins des locataires.

Cette démarche traduit la volonté de l'Office de consolider un service de terrain réactif, efficace et en phase avec les réalités locales.

LES AGENCES DE PROXIMITÉ

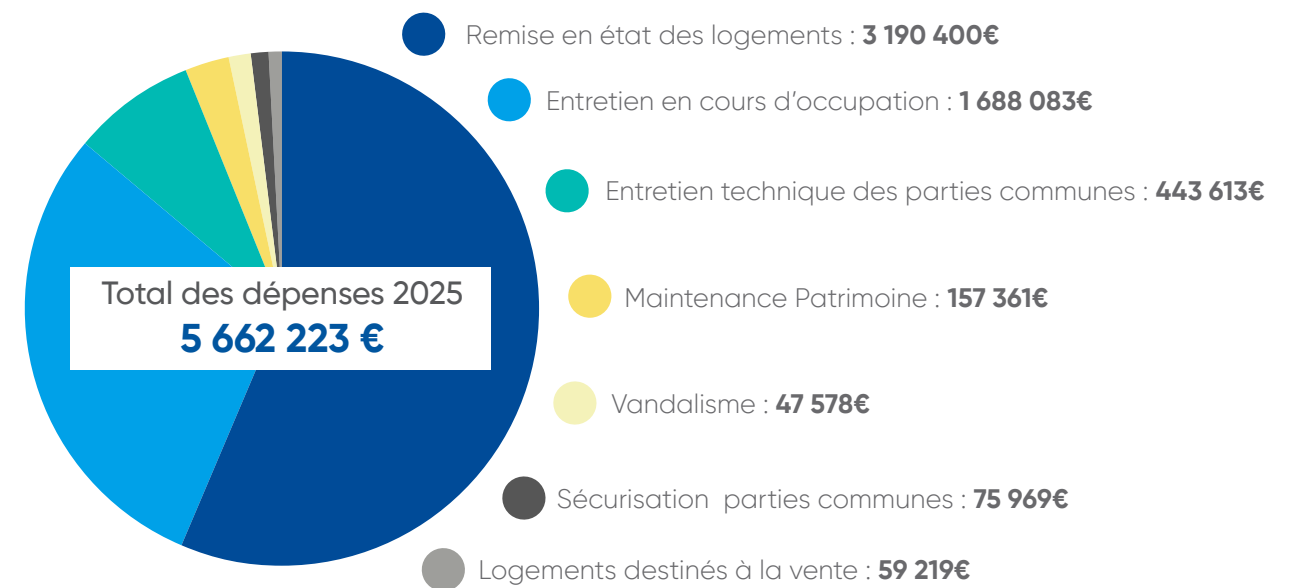


ENTRETIEN DU PARC IMMOBILIER

L'entretien du patrimoine constitue un axe majeur de l'action de l'OPAL, garantissant la qualité des logements et le confort des locataires.

En 2025, plus de 5,5 millions d'euros ont été consacrés à la maintenance et à la valorisation du parc immobilier.

Ces investissements traduisent une volonté constante de préserver un cadre de vie sûr, durable et de qualité pour l'ensemble des résidents.



ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Les associations de locataires occupent une place importante dans la vie de l'Office. À travers les **Commissions Consultatives des Locataires (CCL)**, l'OPAL instaure un espace de concertation permettant d'échanger sur les sujets du quotidien, la gestion des résidences et les actions menées par l'Office. Ces temps de dialogue contribuent à associer les locataires à la vie du patrimoine et à nourrir les réflexions visant à améliorer le service rendu.

En 2025, 3 CCL ont été organisées.

Les principaux sujets abordés : la dématérialisation des avis d'échéance, les élections des représentants des locataires en 2026, l'audit qualité, le bilan CALEOL 2024...





OPAL MOBIL' : ALLER VERS LES HABITANTS, AU COEUR DES TERRITOIRES



En 2025, **OPAL Mobil'** a confirmé son rôle d'outil stratégique de proximité au service des locataires, des partenaires et des équipes de l'OPAL comme étant un véritable levier de l'aller vers.

La dynamique de terrain s'est poursuivie avec **65 permanences locataires organisées en 2025**, ayant permis de rencontrer **314 personnes**. Ces temps d'échange individualisés facilitent l'accès aux services, apportent des réponses concrètes aux locataires et permettent une remontée fine des besoins.

LE MAILLAGE TERRITORIAL S'EST ÉLARGI AVEC DES INTERVENTIONS DANS DE NOUVELLES COMMUNES :

Prémontré, Anizy-le-Grand, Aulnois-sous-Laon, Fère-en-Tardenois, Villers-Cotterêts, Bohain-en-Vermandois, Festieux, Pinon, Saint-Quentin, Étreillers, en plus des secteurs déjà couverts.



CONCERTATION & ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS ET DU TERRITOIRE



4 réunions
d'informations
en 2025

dans le cadre d'opérations de
réhabilitation et de relogement :

- Quai Coutellier à Château-Thierry
- Rue Buffon à Soissons
- Boulevard Henri Martin à Soissons
- Blérancourt

En période estivale, un renfort
spécifique pour l'accueil des étudiants
et les formalités d'entrée a été déployé
à Vervins et Cuffies, facilitant les
parcours résidentiels.

et aussi :



5
inaugurations

(EAM/MAS à Laon, Pension de Famille
à Laon, Boué, Saint-Michel et le jardin
partagé à Sains-Richaumont)



1 pose
première pierre

Résidence Lamartine à Soissons

FAVORISER LE LIEN SOCIAL & AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

OPAL Mobil' s'impose comme un **outil d'animation territoriale** participant activement à la vie des quartiers. En 2025, l'équipe a été présente sur de nombreux temps forts :

- Forums seniors à Venizel et Laon
- ECO Festival de Saint-Waast
- Village de la Récup' à Soissons
- Forum des habitants à Soissons
- Journée de la citoyenneté à Villers-Cotterêts
- Journée du Bus actifs à Laon, organisée par le Département

Plusieurs actions de proximité ont également été menées pour accompagner les habitants dans les bons usages du logement et de leur environnement :

- Actions propreté et utilisation des PAVE (Point d'apport volontaire enterré)
- Ateliers éco-gestes durant la semaine de l'environnement
- P'tit déj partenaires à Soissons
- Médiations locataires à Montcornet
- 3 actions spécifiques sur Presles autour de la propreté





UNE MOBILISATION FORTE LORS DE LA SEMAINE BLEUE

Temps fort de l'année, la **Semaine Bleue 2025** a mobilisé OPAL Mobil' dans une approche transversale. Des actions complètes ont été déployées à **Nogentel, Saint-Michel, Chauny et Laon**, avec création de goodies et animations dédiées aux seniors.

Cette implication illustre la **capacité de l'Office à fédérer les publics et à adapter ses actions aux enjeux du vieillissement**.



UN OUTIL STRUCTURANT POUR LA VISIBILITÉ DE L'OFFICE



7 288 km
parcours en 2025

OPAL Mobil' confirme sa dimension itinérante et son rôle de vitrine de l'Office sur le territoire.

Au-delà de la relation locataire, l'agence mobile :

- renforce la **représentativité de l'OPAL** auprès des partenaires et des élus
- soutient techniquement les collaborateurs dans leurs actions de terrain
- développe une **présence visible et identifiable du bailleur** au plus près des habitants
- favorise la transversalité interne et les coopérations locales

TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Pour l'OPAL, chaque locataire doit pouvoir vivre dans un environnement calme et sûr. L'Office agit concrètement pour prévenir les troubles, renforcer la sécurité et favoriser le dialogue dans les résidences, afin de préserver le bien-être et la qualité de vie de tous.

En 2025, la tranquillité résidentielle reste une priorité majeure pour l'OPAL. Portées par la mobilisation des équipes et le renforcement des partenariats locaux, les actions menées – gestion des signalements, accompagnement des locataires, interventions ciblées et démarches de dialogue – illustrent l'engagement constant de l'Office pour garantir un cadre de vie serein et apaisé au sein des résidences.

Gestion des troubles de voisinage

290

dossiers de troubles de voisinage gérés par les Agences

41

« réunions tranquillité » organisées au sein des Agences pour faire le point sur les problématiques de troubles de voisinage/tranquillité résidentielle.

39

accompagnements pour des convocations/médiations de locataires.

35

dossiers de troubles de voisinage ayant nécessité un suivi dans la durée.

16

enquêtes de voisinage dans le cadre de recherche d'éléments écrits pour des dossiers de troubles de voisinage.





Bilan statistique des Agents de sécurité.

338

patrouilles de 8h

2 704

heures de patrouilles

426

squatteurs évacués

392

signalements de dégradations

95

tapages résolus

32

appels aux forces de l'ordre

Bilan des agents assermentés

7

procès-verbaux dressés pour dépôts sauvages d'ordures/stationnements abusifs.

89

avertissements délivrés à des locataires.

Partenariat pour la tranquillité résidentielle

9

Groupes de Partenariat Opérationnel
(Pilotés par la Police)

7

Groupes Locaux de Traitement de la Délinquance
(Pilotés par le Parquet)

30

Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (Pilotés par les Communes)



Bilan statistique des Agents de sécurité.

10

procédures d'expulsion menées.

10

locataires expulsés ou partis de leur propre initiative suite à la procédure.

100%

de réussite lorsqu'un locataire fauteur de troubles est visé par une procédure de l'OPAL.





COHÉSION SOCIALE RENFORCÉE

L'OPAL s'engage activement dans les Quartiers Prioritaires pour tisser du lien et améliorer le quotidien des habitants. Par des initiatives de proximité, des projets ciblés et des partenariats locaux, l'Office favorise un vivre-ensemble harmonieux et inclusif.

LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

45 % du patrimoine de l'OPAL est situé en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Dans le département de l'Aisne, 17 quartiers prioritaires sont répartis au sein de 9 communes. Ces territoires concentrent des enjeux sociaux et urbains importants, qui appellent une attention particulière afin de favoriser la cohésion sociale et l'amélioration du cadre de vie des habitants.



INVESTISSEMENTS ET DÉPENSES POUR LES QPV

Quartier	Personnel de proximité	Entretien renforcé	Actions sociales et sécuritaires	Opérations de maintenance	Nombre d'actions	Dépense totale	Montant abattement	Fonds propres
Laon (Montreuil)	88 797 €	41 319€	73 781 €	9 951 €	23	213 848 €	219 696 €	5 848 €
Laon (Champagne)	171 699 €	103 500 €	197 521 €	12 000 €	22	484 720 €	512 625 €	- €
Soissons (Presles)	82 497 €	168 946 €	45 289 €	21 683 €	24	318 415 €	288 327 €	30 088 €
Soissons (Chevreux)	45 997 €	23 557 €	37 252 €	36 841 €	23	143 647 €	124 857 €	18 790 €
Soissons (St Crépin)	74 272 €	38 263 €	47 310 €	- €	23	159 845 €	310 767 €	- €
Villers-Cotterêt	9 138 €	14 750 €	18 507 €	- €	5	42 395 €	49 251 €	- €
Hirson	33 773 €	39 386 €	51 992 €	14 526 €	10	139 677 €	174 318 €	- €
Tergnier	36 907 €	22 800 €	25 050 €	- €	7	84 757 €	83 249 €	1 508 €
La Fère	2 208 €	- €	4 649 €	- €	5	6 857 €	8 899 €	- €
Chauny	41 595 €	22 896 €	20 898 €	786 €	10	86 175 €	79 230 €	- €

Début 2026, l'Office a été informé de la revalorisation de l'enveloppe d'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties (ATFPB). Cette augmentation, applicable rétroactivement au 1^{er} janvier 2025, porte le montant annuel à 1 852 128 €, contre 1 595 654 € précédemment. Les actions menées par l'OPAL en 2025 ont toutefois été programmées et engagées sur la base de l'enveloppe antérieure.



LES ANIMATIONS PHARES DE 2025



En complément du bilan TFPB, l'année 2025 a été marquée par de nombreuses actions portées ou accompagnées par le service Développement Social Urbain de l'OPAL. Celles-ci ont mobilisé habitants, partenaires et collectivités autour de trois priorités : l'environnement et le cadre de vie, la participation citoyenne et le vivre-ensemble dans les quartiers prioritaires.

SENSIBILISATION À L'ENVIRONNEMENT ET CADRE DE VIE :

La Journée dédiée à la réduction des déchets et au tri sélectif à Laon-Champagne, la Semaine de l'Environnement à Laon, le 4^e Village Vert et la 8^e édition du Village de la Récup' à Soissons ont mobilisé plusieurs centaines de participants autour des éco-gestes, de la biodiversité, de la mobilité douce, du recyclage et de l'économie sociale et solidaire. L'action « Balcons fleuris » a bénéficié à 98 foyers du quartier Saint-Crépin (Soissons) et le programme « Plus de nature dans mon quartier » a consulté 80 habitants à Presles (Soissons) sur leurs attentes en matière de végétalisation.

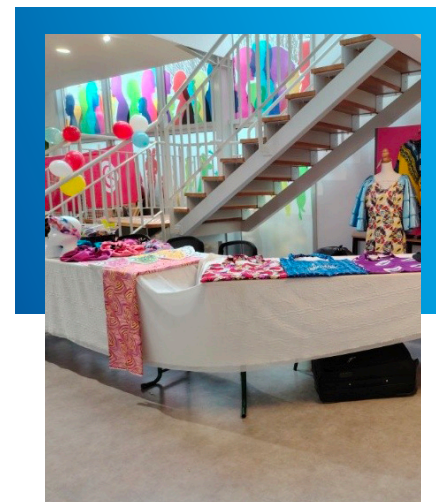


PARTICIPATION CITOYENNE :

À Villers-Cotterêts, la voisinade du quartier des Vivières a rassemblé habitants et partenaires autour du fleurissement et d'ateliers sur le tri et le gaspillage alimentaire. La participation au Forum des habitants et à une journée citoyenne à Soissons, portée par le Conseil citoyen avec le soutien de l'OPAL, a renforcé le dialogue entre locataires, institutions et acteurs locaux.

VIVRE-ENSEMBLE ET DIVERSITÉ CULTURELLE :

Le service DSU (Développement social et urbain) a soutenu de nombreux événements conviviaux et culturels, parmi lesquels fêtes de quartier à Blangy (Hirson) et Île-de-France (Laon), Halloween à Blangy (Hirson), Nos quartiers d'été, la journée de la famille, des animations sportives et culturelles dont la Voltigeuse et la soirée gospel à Laon. La première édition du Village des Cultures à Soissons a aussi favorisé le dialogue interculturel et la participation des habitants avec plus de 150 participants.



PROJETS PARTICIPATIFS EN PRÉPARATION :

À Chauny, une fresque collective financée par la Politique de la Ville, portée par l'OPAL et co-construite avec les enfants et le centre social, sera concrétisée en 2026.

Ces initiatives, financées ou cofinancées par le service DSU (Développement social et urbain), traduisent l'engagement de l'Office pour un cadre de vie durable, la participation citoyenne et le renforcement du lien social dans les quartiers prioritaires.





DÉMARCHE QUALITÉ

LA CHARTE QUALITÉ EN ACTION

Structurée autour de 9 thématiques et déclinée en 25 engagements, la charte qualité poursuit son déploiement et s'inscrit durablement dans nos pratiques. Elle constitue un véritable référentiel, au service de l'amélioration continue de nos services.

2025 : UNE QUALITÉ ÉVALUÉE, ASSUMÉE ET RENFORCÉE

Un audit final structurant

En juin 2025, l'Office a réalisé l'audit final de sa charte qualité interne Quali'Opal. Objectif : mesurer la maturité de notre organisation et l'efficacité de la démarche engagée.

Résultats clés :

14
points forts

0
non-conformité majeure

5
non-conformités mineures

13
pistes de progrès

Un constat clair : le socle qualité est solide.

Des forces reconnues

L'audit met en évidence des atouts structurants :

- Des équipes terrain engagées, au service des résidents.
- Une démarche portée par la Direction, intégrée à la stratégie.
- Des innovations concrètes pour les locataires : guides, extranet, packs d'accueil.

Des axes d'amélioration identifiés et assumés

Les non-conformités relevées sont mineures et ciblées :

- Propreté de résidences à renforcer,
- Gestion documentaire à structurer,
- Enquêtes de satisfaction à systématiser,
- Plan qualité à formaliser.

Les pistes de progrès identifiées portent sur :

- Un pilotage qualité plus transversal,
- Des indicateurs à affiner,
- Un accès simplifié aux procédures,

Ces axes constituent désormais notre feuille de route.



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





UN TEMPS FORT COLLECTIF : LE CODIR STRATÉGIQUE QUALITÉ

Les résultats ont été partagés avec l'ensemble du personnel et approfondis lors d'un **Comité de Direction stratégique dédié à la qualité**.

Un quizz interne, réussi à **83 %**, a permis de mesurer la perception interne.

Ce que révèle le baromètre :

- Une **image globalement positive** de la qualité.
- Une culture plus affirmée chez les managers.
- Une bonne connaissance des processus.
- Une gestion des difficultés parfois réactive, appelant davantage d'anticipation.
- Une amélioration continue perçue comme "moyenne" par plus de la moitié des participants.

Un enseignement majeur : **La qualité est reconnue, mais elle doit encore gagner en visibilité, en diffusion et en appropriation.**

L'exercice d'enquête miroir réalisé en atelier a confirmé une bonne compréhension des engagements qualité, avec toutefois une tendance à l'auto-évaluation prudente, révélatrice d'un haut niveau d'exigence interne.



VERS 2026 : UN CHANGEMENT D'ÉCHELLE STRATÉGIQUE

À l'issue de cet audit et des travaux du CODIR, plusieurs scénarios ont été étudiés :

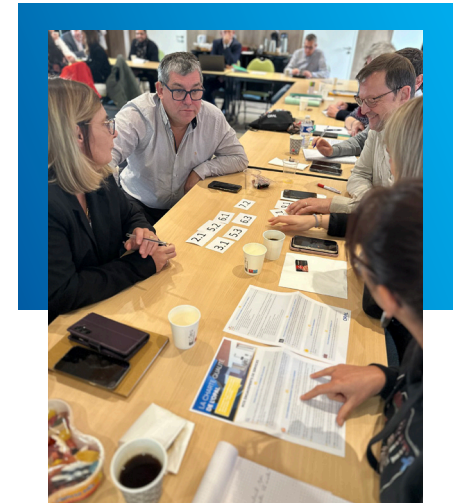
- Poursuivre la charte interne Quali'Opal,
- Mettre fin à la démarche,
- S'engager dans un référentiel national structurant.

L'Office a décidé en 2026 de s'engager dans la démarche Quali'HLM.

LA DÉMARCHE QUALI'HLM

Il s'agit d'un dispositif national du Mouvement HLM visant à améliorer en continu la qualité de service apportée aux locataires. Elle repose sur un référentiel commun et des engagements concrets autour de l'accueil, de l'écoute des habitants et de la qualité des interventions.

La qualité devient ainsi un levier stratégique de performance, de transparence et de confiance.



A retenir

2025

consolidation d'une démarche interne.

2026

ouverture d'une nouvelle étape, celle d'une reconnaissance nationale et d'une exigence renforcée au service de nos parties prenantes.





CONSTRUIRE, RÉHABILITER, AMÉLIORER POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DEMAIN

Face aux défis actuels et futurs, l'OPAL anticipe et agit pour un habitat durable et performant. Construire, rénover et moderniser nos logements permet de répondre aux besoins de demain tout en respectant les enjeux environnementaux et économiques.

OPAL



ENTRETIEN DU PATRIMOINE

MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET ENTRETIEN COURANT

Grâce à une maintenance préventive rigoureuse et un entretien courant efficace, l'Office anticipe les problèmes, prolonge la durée de vie des équipements et améliore durablement la qualité de vie des locataires.

681 448€

alloués aux travaux de façades

444 016€

alloués aux travaux d'étanchéité et de couverture

2 909 055€

(Résidence Montreuil à LAON)

2 854 129€

(Hugo Strauss à SOISSONS)

alloués à la réhabilitation thermique

463 475€

alloués aux travaux d'électricité

292 804€

alloués aux travaux de menuiseries extérieures

139 904€

alloués aux travaux de façades

377 434€

alloués aux travaux sur installation de chauffage (chaudières / chauffe-bains / radiateurs)

LES RÉHABILITATIONS THERMIQUES

Garantir un confort thermique optimal est au cœur des préoccupations de l'OPAL. L'Office réhabilite pour améliorer la performance énergétique de son patrimoine, réduire son impact environnemental et maîtriser les charges des locataires.

En 2025

105

logements sont concernés par des travaux de réhabilitation et verront leur étiquette thermique passer en C



Travaux de réhabilitation thermique en cours en 2025				
Communes	Adresse	Nombre de logement	Coût par logement	Livraison
Soissons	53 à 63 rue Victor Hugo	60	51 400 €	Juin 2025
Soissons	2 Rue Paul Strauss	13	51 400 €	Juin 2025
Soissons	4 à 8 Rue Paul Strauss	32	51 400 €	Juin 2025
Soissons	Quartier de Presles	215	24 300 €	Avril 2027
Laon	1 à 18 Résidence Montreuil	227	26 300 €	Février 2026

OBJECTIF FIXÉ :

435

logements en moyenne par an réhabilités d'ici 2034.

Rue Jacques Prévert à Laon :
une modernisation alliant confort
et performance énergétique

Dans le cadre de l'entretien et de l'amélioration de son patrimoine, l'OPAL a engagé en 2025 une opération de réhabilitation sur les résidences situées aux 4, 5, 17 et 18 rue Jacques Prévert à Laon, concernant 34 logements collectifs.

D'un montant global de 289 843 € HT, les travaux ont consisté à remplacer les ensembles vitrés en aluminium d'origine formant les loggias par des menuiseries PVC double vitrage, désormais équipées de volets roulants.

Cette intervention permet d'améliorer significativement la performance thermique des logements, les anciens châssis étant particulièrement déperditifs, tout en renforçant le confort d'été grâce à l'installation d'occultations limitant les phénomènes de surchauffe.

Avant

Après

59



UNE OFFRE DE LOGEMENT ATTRACTIVE & DIVERSIFIÉE

L'OPAL développe des solutions de logement adaptées à tous, en réponse aux besoins des habitants et des élus du territoire. En facilitant les parcours résidentiels et en favorisant la mixité sociale, l'Office participe activement à un territoire plus équilibré et attractif.

NOS LIVRAISONS 2025

Habitat spécifique

1 pension de famille de
25 Logements

+1 Logement
de gardien rue
Fernand Christ à Laon

1 Etablissement d'Accueil Médicalisé /
Maison d'Accueil Spécialisée

32 Logements route de la Fère à Laon

1 Etablissement d'Accueil
non médicalisé (EANM) de

40 logements rue du Parc à Coyolles



Innovant



4 Logements
en ossature bois avec
une isolation à base
de colza rue Brodin à
Fère-en-Tardenois

VEFA

(vente en l'état futur d'achèvement)



58 Logements
logements rue
François Mitterrand à
Gauchy

Logement locatif



24 logements
rue du Tissage à Boué
19 logements
rue des Dames à Vasseny
18 logements
rue Pasteur à Saint-Michel
26 logements
rue du Bourg St Maurice à Pinon

Total : 247 logements

LES CHANTIERS LANCÉS EN 2025



Logement locatif

15 logements locatifs - 1 commerce et une
maison de santé rue Lamartine à Soissons
10 logements
rue Barbusse à Hirson
13 logements
rue de l'égalité à Charmes
32 logements
rue Fernand Christ à Laon
13 logements
rue Voisin à Billy-sur-Aisne

Etudiant



52 Logements
rue de Belleu à Soissons

100 Logements
Les Terrasses du Mail à Cuffies
(tranche 2)

Accession à la propriété

17 Logements
rue Marcotte à Soissons

Transformation de

48 Logements
en

25 Logements
Ribot et rue Marcotte à Soissons

Total : 277 logements

LES DÉMOLITIONS EN 2025

Démarrage démolition de

60 Logements
8 à 18 boulevard Roosevelt à Tergnier

Total : 60 logements





ACTEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE

L'OPAL s'engage à soutenir l'économie de son territoire en privilégiant le recours aux entreprises axonaises pour ses travaux et prestations. En favorisant l'emploi local et en collaborant avec artisans, prestataires et sociétés du département, l'Office contribue à renforcer le tissu économique et à créer des opportunités pour tous.

Engagé dans l'insertion par l'activité économique (IAE), l'OPAL développe des partenariats avec les structures d'insertion et intègre des clauses d'insertion dans une grande partie de ses marchés.

CLAUSE D'INSERTION

La clause d'insertion est un levier central de la politique d'insertion de l'OPAL. En lien avec le Département et les partenaires du territoire, elle permet de favoriser l'emploi et l'inclusion, en accompagnant les publics vers des solutions professionnelles durables.

Heures réalisées :

10 430
heures réalisées
soit
103%
de réalisation

Type de marchés :

95% marchés de travaux
5% marchés de service

15 analyses
15 opération clausées
59 marchés suivis en 2025

44
participants
dont
9%
de femmes

27%
des participants n'ont pas de diplôme
et
61%
ont un niveau CAP/BEP

Résultats :
sur
44
participants
67%
sont en emploi ou en formation suite au dispositif.

PARTENARIATS RENFORCÉS AVEC LES ACTEURS DE L'INSERTION

TED Chantiers insertion : sur le Département.



38 postes conventionnés en 2025 pour les actions spécifiques de l'OPAL pour 61 personnes passées sur l'action.
13 sorties dynamiques sur 2025
37 chantiers
37 interventions d'entretien parcelles « Ma Maison dans l'Aisne »

LES RÉGIES DE QUARTIER

L'OPAL soutient l'insertion professionnelle grâce à son partenariat avec les régies de quartier de Soissons et de Laon. Ces structures offrent aux habitants des quartiers prioritaires des emplois locaux tout en contribuant à l'amélioration de leur cadre de vie.

Régie de quartier de Laon :
40,90
postes conventionnés

132
personnes accompagnées sur l'année.
63,89 %
de sorties dynamiques (dynamique = avec emploi ou formation)

Régie de quartier de Soissons :
19,54
postes conventionnés

50
salariés accompagnés sur l'année.
63 %
de sorties dynamiques (dynamique = avec emploi ou formation)





*Engagé pour
notre territoire*

SIÈGE SOCIAL

1, place Jacques de Troyes
02007 LAON Cedex
contact@opal02.com

AGENCE TERGNIER

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

AGENCE HIRSON

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

AGENCE ÎLE-DE-FRANCE

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

AGENCE PRESLES

1, impasse de Sapincourt
02000 LAON
presles@opal02.com
*Chef d'agence :
Delphine Lopes-Debray*

AGENCE IMM'OPAL

67, boulevard de Lyon
02000 LAON
commercial@opal02.com
*Responsable :
Yvette Demory*

AGENCE MONTREUIL

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

AGENCE SAINT-CRÉPIN

23, boulevard Pasteur
02200 SOISSONS
saint-crepin@opal02.com
*Chef d'agence :
Jean-François Carrasco*

AGENCE CHAMPAGNE

10 bis, rue Blaise Pascal
02000 LAON
champagne@opal02.com
*Chef d'agence :
Francis Demarque*

AGENCE SUD

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

OPAL ETUDES/ACTIFS LAON

16, rue Franklin Roosevelt
02000 LAON

CUFFIES

Site universitaire
avenue François Mitterrand
02200 CUFFIES

*Régisseur :
Stéphane Lemercier*