



L'OPAL a reçu, au tout début de l'été, un avis favorable à l'admissibilité au label Quali'Hlm®, délivré par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

ZOOM SUR P.3

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ AUDITÉE

ACTUALITÉS

| Retour en images sur nos dernières actualités

INFO PRATIQUE

| Une nouvelle convention pour lutter contre les troubles de voisinage



ÉDITO

Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

Il y a plusieurs mois, nous vous annonçons l'évolution de votre journal des locataires. Dans un souci de réactivité et afin de vous offrir une information plus détaillée, j'ai souhaité faire évoluer notre journal trimestriel papier vers une newsletter mensuelle diffusée par email.

Le temps de quelques ajustements, j'ai le plaisir de vous annoncer que la première newsletter a été diffusée cet été par email. Ce nouveau format nous permettra de mieux vous tenir informés, plus rapidement, sur les actualités et les services qui vous concernent au quotidien.

Conscients de votre attachement au support papier, et pour que cette transition se fasse au mieux, nous restons fidèles à notre engagement : quelques exemplaires du journal continueront d'être mis à votre disposition dans votre agence jusqu'à la fin de l'année. Chaque trimestre, une version papier reprendra les informations diffusées mensuellement dans la newsletter.

J'espère sincèrement que cette nouvelle formule répondra à vos attentes et contribuera à renforcer la qualité de notre communication.

Je vous remercie pour votre confiance.

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

ACTUALITÉS | RETOUR EN IMAGES SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



ENQUÊTE LOCATAIRES : LES RÉSULTATS

02 AISNE

Afin de mieux comprendre les habitudes, les attentes et les besoins de nos locataires en matière de communication, une enquête a été menée auprès de nos locataires l'an dernier.

Cette consultation a recueilli 4327 réponses, offrant ainsi une vision représentative des pratiques actuelles et des axes d'amélioration possibles. Les résultats mettent en lumière les canaux de communication privilégiés, le niveau de satisfaction des locataires,

les difficultés rencontrées pour nous contacter ainsi que les nouveaux outils qu'ils souhaiteraient voir développer. Cette analyse nous permet d'identifier des pistes concrètes pour renforcer la qualité de nos échanges, faciliter l'accès à nos services et adapter nos moyens de communication aux attentes de nos locataires. L'objectif de cette démarche est de construire une communication plus simple, plus accessible et plus efficace, au service de la satisfaction de tous.



Les résultats
en détails
en flashant
le QR Code
ci-dessus



BIEN VIEILLIR CHEZ SOI AVEC OPAL ADAPT'

02 AISNE

À l'OPAL, nous sommes convaincus que le maintien à domicile est un pilier essentiel de la dignité et de l'indépendance. C'est pourquoi, nous avons lancé il y a quelques années le dispositif OPAL Adapt'.

Grâce à ce dispositif interne, nous avons réalisé 76 adaptations de logements en 2025. Sécuriser une salle de bain ou faciliter les déplacements : chaque chantier est une victoire pour l'autonomie.

Pour aller plus loin, l'OPAL a mobilisé des financements complémentaires. En 2025, notre réponse à l'appel à

projet de la CARSAT (lancé en 2023) a porté ses fruits : une subvention de 63 800,93 € a permis d'accompagner 21 seniors retraités supplémentaires. En 2026, un nouvel appel à projet remporté doit nous permettre d'accompagner 33 nouveaux locataires :

- 12 adaptations légères (installation de barres de maintien, etc.),
- 21 adaptations lourdes (remplacement de baignoires par des douches PMR, WC surélevés, etc.).

Ces réussites sont le fruit d'un travail coordonné entre nos équipes :

- le service social, qui accompagne, évalue les besoins et sécurise les parcours,

- les agences de proximité, et tout particulièrement les techniciens d'agence, qui œuvrent chaque jour sur le terrain pour veiller à la bonne réalisation des aménagements.

Tous ont un objectif commun : agir concrètement au bénéfice de nos locataires seniors.

L'OPAL reste plus que jamais au service de ses seniors, pour que « bien vivre chez soi » ne soit pas un luxe, mais une réalité partagée.

ZOOM SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ AUDITÉE : UNE NOUVELLE ÉTAPE FRANCHIE

L'OPAL franchit une nouvelle étape dans son engagement en faveur de la qualité de service en obtenant un avis favorable à l'admissibilité au label Quali'Hlm®, délivré par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Un audit qualité a été réalisé au printemps dans le cadre de notre démarche d'intégration au label Quali'Hlm. Cet audit avait pour objectif d'identifier nos points forts et nos axes d'amélioration afin de poursuivre le développement de notre démarche qualité.

Plusieurs collaborateurs ont contribué à cette semaine d'audit. Leur disponibilité, la qualité des échanges ainsi que leur transparence et leur implication ont largement participé au bon déroulement de cette démarche.

À l'issue de cet audit, 13 plans d'amélioration ont été identifiés. Chacun fera l'objet d'une fiche détaillant les actions à mettre en œuvre afin de

poursuivre la dynamique d'amélioration engagée.

Avant l'été, nous avons transmis notre dossier à l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). Nous avons été déclaré admissibles à l'obtention du label Quali'Hlm®.

Prochain objectif : décrocher ce label Quali'Hlm® à l'été 2027.

Pour y parvenir, les 13 plans d'amélioration issus de l'audit réalisé en mars seront progressivement déployés afin de consolider nos pratiques et d'améliorer encore la qualité du service rendu.

A noter que cette démarche s'inscrit pleinement dans notre volonté collective de renforcer la qualité de nos pratiques et d'améliorer

continuellement le service rendu aux locataires.

Cette reconnaissance valorise le travail mené par nos équipes et confirme la solidité des actions engagées pour améliorer en continu nos pratiques, renforcer l'écoute de nos locataires et répondre toujours mieux à leurs attentes.

Cette reconnaissance est avant tout le fruit d'un travail collectif.

EN SAVOIR PLUS
Flashez ce QR Code :



Rappel de nos 9 engagements

- 1** VOUS CHERCHEZ UN LOGEMENT EN LOCATION
- 2** VOUS EMMÉNAGEZ SÉRÈNEMENT DANS VOTRE LOGEMENT
- 3** VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME DANS VOTRE LOGEMENT OU DANS LES PARTIES COMMUNES
- 4** VOUS ATTENDEZ UNE INTERVENTION DE QUALITÉ
- 5** VOTRE CADRE DE VIE EST IMPORTANT
- 6** VOUS ÊTES INFORMÉS ET VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX
- 7** VOUS ÊTES CONFRONTÉS À DES PROBLÈMES DE SANTÉ, DE HANDICAP
- 8** DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?
- 9** VOUS DÉMÉNAGEZ EN TOUTE TRANQUILLITÉ

DE NOUVEAUX LOGEMENTS ÉTUDIANTS À SOISSONS ET À CUFFIES

Vous êtes étudiant ou futur étudiant ? Vous êtes jeune actif ? Vous recherchez un logement. Contactez nos services d'OPAL Etudes/Actifs. Nous avons plus de 400 logements étudiants sur Laon, Prémontré, Cuffies et Soissons.

Certains d'entre vous nous ont rencontrés sur les journées portes ouvertes de leur futur établissement. A cette occasion, nous avons pu leur présenter notre offre de logements et les nouvelles résidences à Cuffies (terrasses du Mail) ainsi qu'à Soissons (rue de Belleu). Des logements neufs complètement équipés vous attendent. Une centaine se situe à proximité de l'IUT (venant compléter une offre déjà existante), en face de la gare et à quelques pas de l'IFSI pour 52 autres appartements, vous pouvez trouver le logement que vous recherchez, à proximité de votre lieu d'études.

Les démarches à effectuer pour votre demande sont simples et sans frais. Notre équipe de professionnels OPAL Etudes/Actifs sera ravie de répondre à vos questions et de vous accompagner dans votre projet logement.

Plus d'infos :

- par téléphone au 03 23 23 62 00 puis taper 2, puis 5, puis 1

- par mail etudes_actifs@opal02.com



La résidence au 10 rue de Belleu à Soissons

Crédit photo : Haikl Architecture



Lors de notre participation aux journées portes ouvertes

INFO PRATIQUE

TROUBLES DE VOISINAGE : UNE CONVENTION POUR AGIR PLUS RAPIDEMENT

L'OPAL a signé en début d'année une convention majeure en faveur de la tranquillité résidentielle à Saint-Quentin, aux côtés de l'État, de la Justice, de plusieurs collectivités et bailleurs sociaux.

Cette convention traduit une volonté commune : renforcer la coopération entre les acteurs pour prévenir les troubles, améliorer leur prise en charge et apporter des réponses plus rapides et plus efficaces aux situations qui peuvent nuire au quotidien des habitants.

Cadre de vie serein pour les locataires

Le rôle du bailleur est d'abord de prévenir et d'agir au quotidien : être à l'écoute des locataires, identifier les

situations problématiques, rappeler les règles de vie collective, intervenir lorsque cela relève de ses responsabilités et accompagner les habitants dans la recherche de solutions.

Un réseau de partenaires

Lorsque les situations nécessitent l'intervention d'autres acteurs, le bailleur doit également pouvoir s'appuyer sur un réseau de partenaires mobilisés et coordonnés. C'est tout l'enjeu de cette convention : faciliter le partage d'informations, renforcer la complémentarité des interventions et permettre à chacun d'agir dans son champ de compétences.

L'Office remercie l'ensemble des partenaires engagés dans cette démarche ainsi que Vincent Jeanbrun,



Ministre du Logement, Fanny Anor, Préfète de l'Aisne, Stéphanie Lescaut, Procureure de la République, Rose-Marie Hunault, Présidente du Tribunal Judiciaire de Saint-Quentin et Frédérique Macarez, Maire de Saint-Quentin pour leur présence et leur soutien.

Parce que la tranquillité résidentielle est au cœur de notre mission.



UNE QUESTION ? **CONTACTEZ-NOUS !**

AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX

10 bis, rue Blaise Pascal
02000 LAON
champagne@opal02.com

AGENCE ILE-DE-FRANCE

5, place des Maraîchers
02000 LAON
iledefrance@opal02.com

AGENCE MONTREUIL

2, bis rue Nestor Gréhant
02000 LAON
montreuil@opal02.com

AGENCE HIRSON

8, place de la Victoire
02500 HIRSON
hirson@opal02.com

AGENCE PRESLES

1, impasse de Sapincourt
02200 SOISSONS
presles@opal02.com

AGENCE SAINT-CREPIN

23, boulevard Pasteur
02200 SOISSONS
saint-crepin@opal02.com

AGENCE SUD

23, allée Pierre Mendès-France
02200 SOISSONS
agencesud@opal02.com

AGENCE TERGNIER

22, rue Victor Hugo
02700 TERGNIER
tergnier@opal02.com

PERMANENCES OPAL ETUDES/ACTIFS

- Site universitaire
4 avenue François Mitterrand
Les terrasses du mail
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