

L'OPAL, ENGAGÉ
POUR NOS **LOCATAIRES**
ET POUR NOTRE **TERRITOIRE**

Photo : Schryve



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

OPAL

SOMMAIRE



Edito

Qui sommes-nous ?

Notre organisation

- Le Conseil d'administration
- Les collaborateurs
- OPAL'Actions
- Les chiffres clés

Temps forts

Habiter un logement OPAL

- Qui sont les locataires de l'OPAL ?
- Les Commissions d'Attribution des Logements (CAL)
- L'enjeu des demandes de logement
- Une solution logement personnalisée en fonction des profils
- L'occupation sociale et la mobilité
- Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)
- Les pertes liées aux impayés de loyer

Notre politique de services : proximité et réactivité

- Nos agences
- La mesure de satisfaction client
- Le dialogue avec les locataires
- Des animations de proximité et de cohésion sociale sur tout le territoire
- L'accompagnement social
- Un groupe de pilotage d'action sociale
- Nos innovations sociales

3

Notre ambition pour notre patrimoine et l'aménagement du territoire

4

- Les enjeux du Plan Stratégique de Patrimoine
- Nos livraisons en 2019
- La revitalisation des centres urbains
- L'OPAL engagé dans une ambitieuse opération de renouvellement urbain

5

5
6
7
7

L'innovation patrimoniale à l'OPAL

8

- Développement d'une filière locale de matériaux bio-sourcés
- L'OPAL participe au dispositif de Formation Intégrée au Travail
- Isoler nos immeubles pour lutter contre la précarité énergétique
- Des logements OPAL proposés à la vente
- Le dispositif Ma Maison dans l'Aisne (MMA)

10

10
10

Un acteur économique responsable et engagé

11
12
12
12

- Un donneur d'ordre pour les entreprises locales
- Des économies réalisées avec les Certificats d'Economie d'Énergie (CEE)
- Un acteur engagé dans l'insertion

13

Notre travail avec les partenaires

Nous contacter

13
13
13

14
15
16
16

17

17
17
18

18

19

19
19

20
20
20

21

21
21
22

23

24



EDITO



Freddy Grzeziczak
Président de l'OPAL



Jean-Denis Mège
Directeur Général
de l'OPAL

Suite à la fusion au 1^{er} janvier avec l'OPH de Laon, l'année 2019 a d'abord été la première du nouvel OPH de l'Aisne, qui compte désormais plus de 13 500 logements répartis sur l'ensemble du département.

La fusion s'est bien déroulée, grâce notamment au travail de préparation en amont fourni par les équipes.

Le nouveau Conseil d'administration a fixé à l'OPH 4 grandes orientations stratégiques :

- Valoriser la proximité auprès des locataires et des parties prenantes ;
- Etre un acteur de l'aménagement du territoire au service des collectivités ;
- Capturer de nouvelles sources de financement pour répondre au nouveau modèle économique ;
- Etre un acteur innovant, au service des locataires, pour valoriser le patrimoine.

Ces orientations ont été déclinées dans un nouveau projet d'entreprise : OPAL'Actions.

En 2019, notre OPH a ainsi continué à renforcer son rôle de partenaire naturel des collectivités.

Nous avons largement participé à l'aménagement du territoire : 175 logements ont été livrés et la réhabilitation thermique de plus de 500 logements a été engagée.

Notre volonté de moderniser le patrimoine et le territoire est concrète, ambitieuse et orientée vers le progrès.

En témoigne aussi le lancement de projets innovants comme la pose de la 1^{re} pierre de 2 maisons en matériaux bio-sourcés, certifiées « Passiv Haus », à Anizy-le-Château, ou la livraison de la réhabilitation thermique exemplaire du 22 avenue de l'Europe, à Laon.

Au cœur de nos préoccupations figure bien évidemment la qualité de service apportée aux locataires. En 2019, nous avons déployé la démarche « Esprit Client », construite avec les membres du réseau Canopée.



Parmi les faits marquants de l'année :

L'obtention, toujours via Canopée, d'un prêt par la Banque Européenne d'Investissement (BEI), une première pour un groupement de bailleurs ;

L'arrivée de nouveaux collaborateurs et de nouveaux talents au sein de l'OPAL ;

Une nouvelle identité visuelle et graphique qui accroît notre visibilité.

La fusion des OPH de Laon et l'Aisne a servi d'accélérateur à la dynamique engagée depuis 4 ans.

Malgré la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), nous avançons. Notre cap est clairement posé.

Nos projets et nos initiatives sont rendus possibles grâce à la forte implication des administrateurs et des équipes de l'Office.

QUI SOMMES-NOUS ?

L'OPAL, Office Public de l'Habitat de l'Aisne, est un acteur engagé dans le département de l'Aisne. Nous contribuons au renforcement de la cohésion sociale et à l'aménagement de notre territoire en plaçant nos locataires et les collectivités au centre des priorités.

Notre ambition ? Accueillir les locataires dans les meilleures conditions et répondre aux besoins des élus locaux. Pour ce faire, nous gérons, améliorons et développons nos services et notre offre de logements. Nous cherchons à offrir la meilleure qualité de vie possible au sein des logements, à un prix abordable. Nous aménageons ainsi le territoire en améliorant en continu un patrimoine adapté aux besoins de publics cibles (familles, étudiants, personnes âgées ou personnes souffrant d'un handicap).

Lié juridiquement au Conseil Départemental, notre ADN guide nos actions en faveur de l'Aisne.

Nous répondons aux attentes de notre collectivité de rattachement en assumant un rôle majeur d'acteur local au service des politiques publiques d'aménagement et de valorisation du territoire.

Nous assumons également notre rôle d'acteur majeur du développement économique de l'Aisne. Nos engagements financiers annuels sont de 60 millions d'euros, ce qui est très conséquent pour notre territoire.

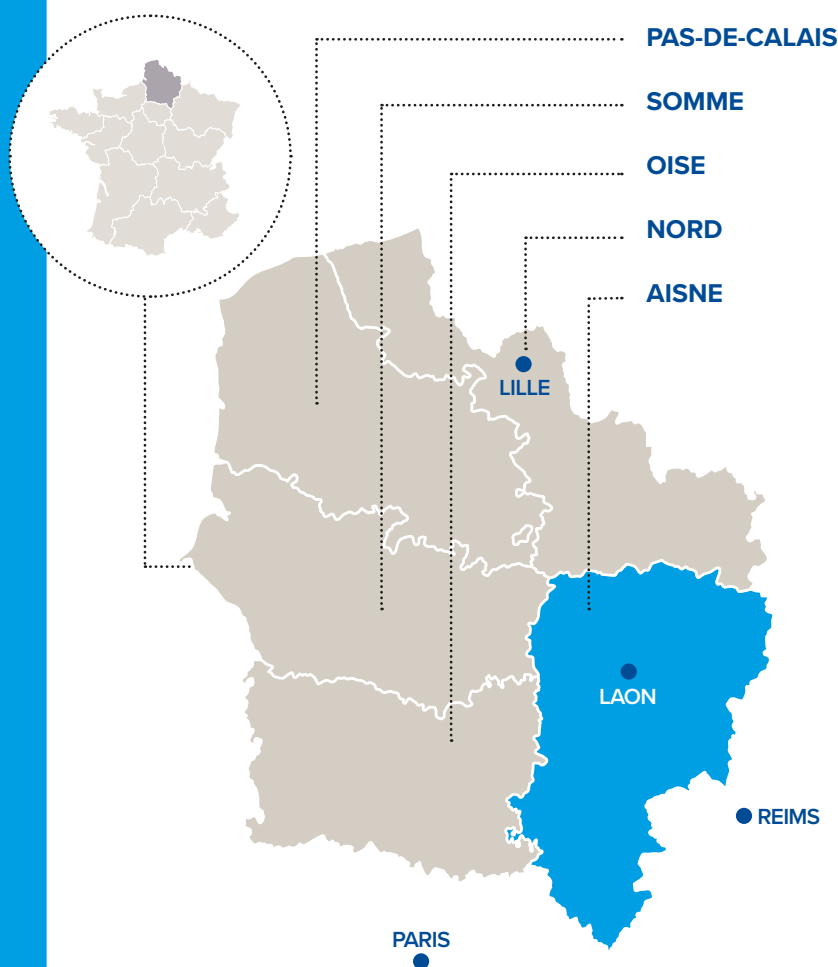
Nous investissons dans des projets innovants, soutenus par nos partenaires publics et privés.

Nous nous appuyons sur la force et l'investissement de 220 collaborateurs et 27 administrateurs.

Nous portons des projets forts au service des locataires, en synergie avec l'ensemble de nos partenaires (collectivités, entreprises, instances locales interférentes avec le logement social), et nos organisations professionnelles à l'échelle locale et régionale (Union Régionale de l'Habitat, Canopée), nationale (Union Sociale pour l'Habitat, Fédération des OPH) mais aussi européenne (European Housing Network).



L'OPAL est aussi un outil d'aménagement et de développement du territoire.



Territoires d'intervention des organismes membres du réseau Canopée

NOTRE ORGANISATION

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La gouvernance de l'OPAL est assurée par le Conseil d'administration qui détermine la politique générale et budgétaire de l'organisme. Dans le respect du statut des Offices Publics de l'Habitat (OPH), il est constitué de 27 membres qui sont des représentants :

- Du Conseil Départemental de l'Aisne ;
- Désignés par le Conseil Départemental de l'Aisne ;
- Des associations de locataires et d'insertion par le logement ;
- Des organisations socio-professionnelles.

1 Président de l'OPH de l'Aisne, représentant du Conseil Départemental



Freddy
GRZEWICZAK

5 représentants du Conseil Départemental de l'Aisne



Jean-Pierre
BONIFACE



Anne
MARICOT



François
RAMPELBERG



Marion
SAILLARD



Caroline
VARLET

MEMBRES DU BUREAU

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



Éric DELHAYE
Vice-Président



Yves
BUFFET



Alain
CREMONT



Antoine
LEFEVRE



Sylvie
LETOT-DURANDE



Hervé
MUZART



Marie-Michèle
PASCUAL



Anne-Marie
SAUVEZ



Frédérique
BALLEDENT-PATTE

1 représentant de la Caisse d'Allocations Familiales



Geneviève
BRULE

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



Didier
VAESKEN



Francis
VERDEZ

1 représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales



Maria Elvira
PASSEMART

5 représentants élus des locataires



ADLPOIF affiliée à
Familles de France

Jean-Paul
AYRAUD



CLCV

Nelly
CHEVALERIAS



CSF

Pascal
LIEZ



CNL

Bernard
PERROU



CSF

Dominique
VIOLET

1 représentant des organismes collecteurs de la participation des employeurs



Ginette
PLATRIER

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



CGT
Jacques
BESANÇON



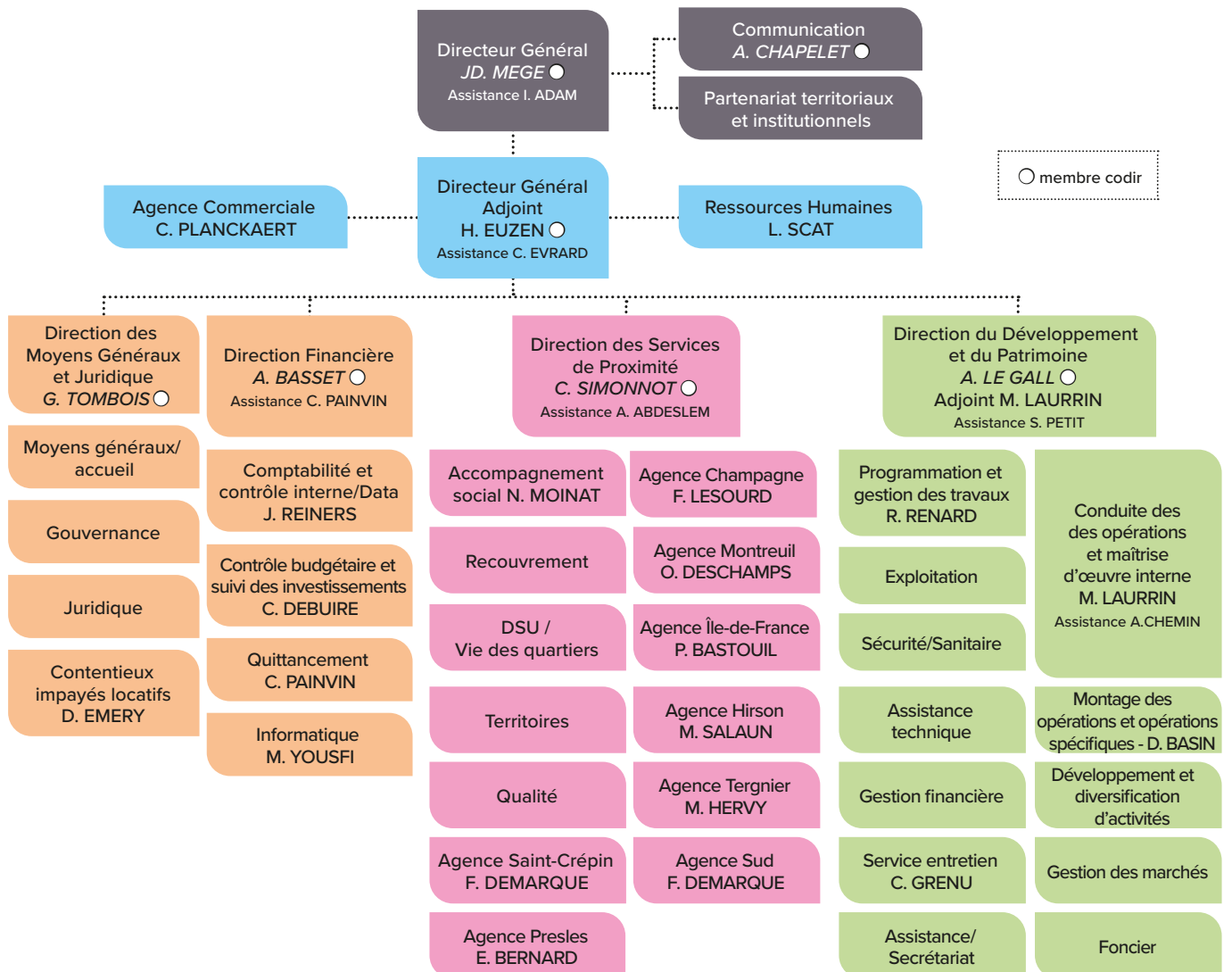
CFDT
Alain
JUPON

LES COLLABORATEURS

Nos 220 collaborateurs interviennent dans tous les domaines du logement social.
Plus de 65 % travaillent en relation directe avec les locataires, au sein de nos 8 agences de proximité.

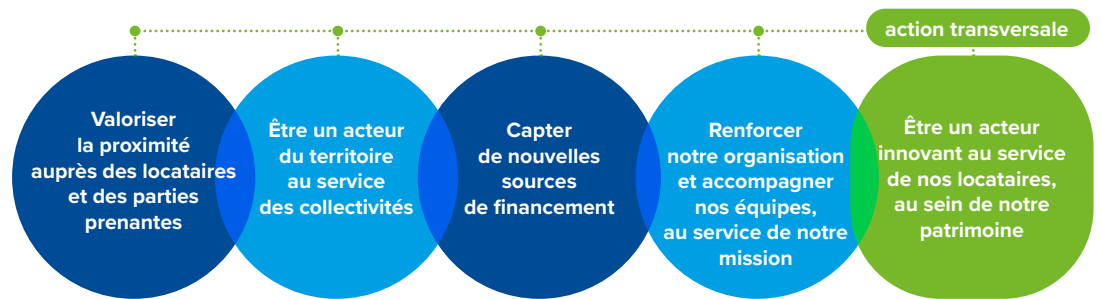


ORGANIGRAMME



OPAL' ACTIONS

Défini en 2019, le plan OPAL'Actions décline les orientations stratégiques en 37 actions à conduire en 3 ans : 2019-2021.



Valoriser la proximité auprès des locataires et des parties prenantes

- 1 Renforcer** notre politique « tranquillité »
- 2 Asseoir** la politique globale de prévention et d'accompagnement des situations de fragilité
- 3 Fixer** une nouvelle politique « propreté »
- 4 Réaliser** un plan d'amélioration de la gestion des demandes d'intervention
- 5 Poursuivre l'élaboration** de la stratégie « mon Opal numérique »
- 6 Expérimenter** de nouveaux services à destination des jeunes actifs / étudiants
- 7 Intensifier** la politique de maintien à domicile des seniors
- 8 Élaborer** un « programme fidélité »
- 9 Structurer, développer et animer** une nouvelle politique de développement social et urbain (dont sport, culture, etc.)
- 10 Déployer** la stratégie de communication, dialogue et implication des clients locataires

Être un acteur de l'aménagement du territoire au service des collectivités

- 1 Actualiser** le Plan Stratégique de Patrimoine
- 2 Mettre en place** un dispositif de pilotage de la stratégie du patrimoine et d'entretien du parc, et de son évolutivité
- 3 Retravailler** la politique de peuplement, d'attribution et de mutation
- 4 Renforcer, optimiser et consolider** la politique d'insertion par l'activité économique et de soutien à l'accès à l'emploi
- 5 Expérimenter** une démarche d'insertion économique à destination des locataires
- 6 Évaluer** l'opportunité de partenariats stratégiques

Capter de nouvelles sources de financement

- 1 Optimiser** le prix de revient des opérations
- 2 Renforcer** la performance de notre politique d'achats
- 3 Réactualiser** et redynamiser le plan d'actions commerciales
- 4 Déployer** un nouveau plan d'actions de diminution de l'impayé
- 5 Définir** une stratégie de maîtrise des charges récupérables en prenant en compte la capacité financière des ménages
- 6 Redéfinir** la politique de loyers pour optimiser les ressources financières de l'Office, en prenant en compte la capacité financière des ménages
- 7 Déterminer** une stratégie de diversification d'activité
- 8 Poursuivre** notre stratégie de commercialisation en vente HLM
- 9 Établir** une stratégie d'ingénierie financière pour optimiser les financements de projets

Renforcer notre organisation et accompagner nos équipes, au service de notre mission

- 1 Poursuivre et dynamiser** notre politique de Qualité de Vie au Travail (QVT)
- 2 Définir** la politique de développement des compétences et d'accompagnement des parcours professionnels (GPEC)
- 3 Renforcer** notre qualité de management
- 4 Poursuivre, actualiser et animer** un dispositif de contrôle interne
- 5 Mise en conformité** RGPD
- 6 Renforcer la mise en œuvre** de notre dispositif d'amélioration continue de la qualité
- 7 Constituer** un nouveau kit de communication interne
- 8 Poursuivre et actualiser** notre stratégie de communication
- 9 Centraliser, écrire, diffuser et valoriser** la politique environnementale
- 10 Créer** et animer un « Lab' Performance »
- 11 Mettre en place, animer et faire vivre** (sur le long terme) un « Lab' Innovation »

LES CHIFFRES CLÉS

COLLABORATEURS

220

AGENCES DE PROXIMITÉ

8

LOGEMENTS LIVRÉS

175

LOCATAIRES

26 500

LOGEMENTS

13 500

TEMPS FORTS

09
JANVIER
2019



Installation du nouveau Conseil d'administration suite à la fusion de l'OPH de l'Aisne et de l'OPH de Laon.

24
JANVIER
2019



Signature avec Canopée d'un prêt de 107 millions d'euros avec la Banque Européenne d'Investissement (BEI) dans le cadre du plan Juncker.

25
JANVIER
2019



L'OPAL organise son **Assemblée générale** réunissant ses collaborateurs ainsi que les membres de son Conseil d'administration, aux Terrasses du Mail, à Cuffies.

08
FÉVRIER
2019



1^{re} pierre : réhabilitation de 56 logements au sein de la Résidence de l'Amitié, destinée aux seniors autonomes, à Soissons.

09
JUILLET
2019



Inauguration : 44 logements locatifs et 8 logements en accession, adaptés aux personnes à mobilité réduite, rue de la Blancherie, à Soissons.

15
MARS
2019



Conférence sur les territoires détendus, avec le géographe Christophe Guilluy, organisée par l'OPAL à Saint-Quentin.

16
MAI
2019



12
JUILLET
2019



11
SEPTEMBRE
2019



21
NOVEMBRE
2019



Anniversaire : l'OPAL fête les 100 ans de la doyenne du quartier Montreuil à Laon.

1^{re} pierre : réhabilitation et transformation de l'ancienne gendarmerie de Ribemont en 5 logements et construction de 5 logements neufs.

20
SEPTEMBRE
2019



03
DÉCEMBRE
2019



Inauguration : construction de 25 logements individuels adaptés seniors de plain-pied avec jardin privatif, dans la commune d'Etreux.

1^{re} pierre : construction de 26 logements individuels de plain-pied, dont 2 logements innovants réalisés à partir de matériaux bio-sourcés, à Anizy-le-Grand.



18
JUILLET
2019



Inauguration : programme de réhabilitation de 6 logements et construction de 10 logements, sur le site de l'ancienne gendarmerie de Sissonne.

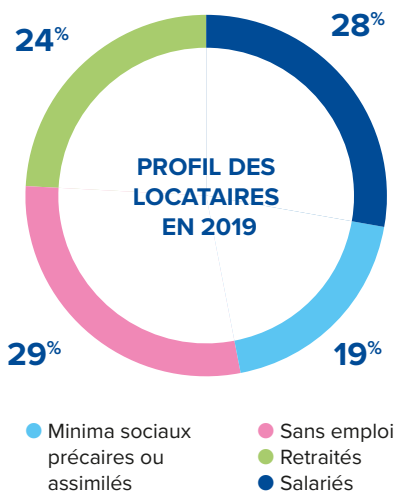
HABITER UN LOGEMENT OPAL

QUI SONT LES LOCATAIRES DE L'OPAL ?

En 2019, on remarque que la situation de nos locataires entrants est plus sociale que celle de nos locataires déjà en place. 67 % des locataires entrants bénéficient de l'APL et 40 % sont sans activité ou au chômage.

Près de la moitié des locataires de l'OPAL est en situation précaire, avec un total de 60 % de personnes percevant l'APL.

Il est également important de noter que parmi les nouveaux entrants de 2019, 10 % sont des retraités. Ainsi, sur l'ensemble des locataires de l'OPAL, la proportion de retraités avoisine les 25 %. Une donnée à prendre en compte, notamment pour l'adaptation de notre offre de logements aux besoins spécifiques des seniors.



LES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (CAL)

En 2019, **35** CAL (12 à Laon, 12 à Soissons et 11 sur les autres communes) veillent à l'équilibre des populations et des quartiers, et assurent l'équité dans les attributions. **3 532** demandeurs ont été présentés en CAL pour **2 782** logements attribués, dont **1 899** suivis d'un bail (un chiffre sensiblement identique à celui de 2018).

L'OPAL met à disposition des demandeurs son dispositif de CAL numérique, un système plus réactif qui permet un dépôt et un traitement des demandes plus rapides.

L'ENJEU DES DEMANDES DE LOGEMENT

Le nombre de demandes de logement déposées a augmenté de plus de 6 % en 2019.

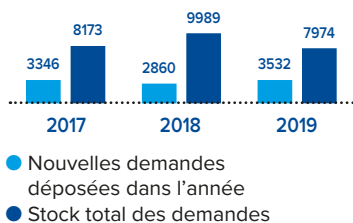
Malgré cette hausse, nous rencontrons encore des difficultés à trouver des demandeurs sur certains secteurs. La promotion de nos logements locatifs y devient un enjeu commercial.

Nous communiquons sur la disponibilité de ces logements principalement par le biais des mairies, de l'affichage public, des journaux municipaux et de notre site internet.

En 2019, l'OPAL est entré dans une dynamique de commercialisation encore plus réactive et accessible à tous avec la création de l'agence Imm'OPAL, forte d'une équipe de 14 personnes, chargée de la gestion de l'ensemble de l'offre d'habitat.



DEMANDES DE LOGEMENT



Imm'OPAL
A vos côtés dans votre projet immobilier !



UNE SOLUTION LOGEMENT PERSONNALISÉE EN FONCTION DES PROFILS



Nous offrons au territoire 440 logements destinés aux étudiants et jeunes actifs.

Point fort pour l'attractivité de notre département, cette offre accompagne les écoles et les entreprises pour le logement des étudiants, des stagiaires, des salariés en période d'essai et en contrat de courte durée.

Meublés pour certains, équipés du WIFI, cette offre de logements bénéficie de démarches administratives simplifiées et avantageuses :

- Des formalités d'entrée/départ souples ;
- Un partenariat avec Action Logement (financement du dépôt de garantie avec l'avance loca-pass®, aide mobili-jeune®, dispositif Visale®,...).

Nos 2 permanences (Cuffies et Laon) et une équipe dédiée forte de 3 collaborateurs en assurent la gestion.



En réponse à l'enjeu du vieillissement de la population, l'OPAL favorise le maintien des seniors à leur domicile en adaptant et sécurisant leur logement.

La cellule OPAL Adapt' a vu le jour le 28 février 2019. Elle a en charge de recenser et d'analyser les besoins, les demandes, les travaux à réaliser et d'orienter les personnes âgées vers les logements labélisés disponibles.

Elle se compose de :

1 représentant locataire, 1 responsable d'agence, 1 conseillère en économie sociale et familiale et 1 technicien en charge des travaux.

Une réponse est donnée dans un délai de 1 à 3 mois en fonction des adaptations souhaitées dans le logement.



A Laon (26 avenue de l'Europe), un appartement témoin a été inauguré le 4 juillet 2019. Il est équipé de panneaux d'informations sur les adaptations OPAL Adapt' possibles. Destiné spécialement aux visites, il est aussi utilisé pour effectuer des formations et des sensibilisations.



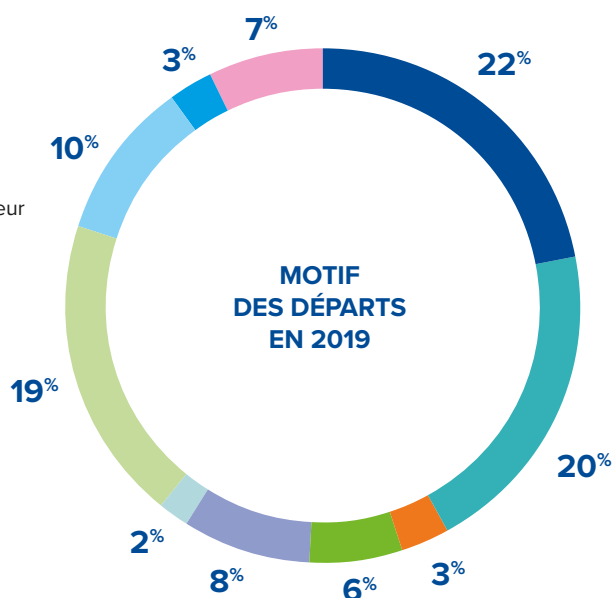
18,5%
des locataires en place
ont fait une demande
pour un autre logement
OPAL en 2019
(Sur 1899 baux signés,
353 étaient des demandes
d'échange)

L'OCCUPATION SOCIALE ET LA MOBILITÉ

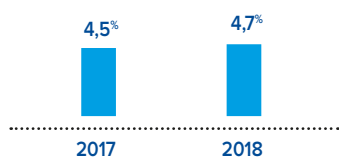
En 2019, les départs sont en majorité liés à des demandes de mutation, qui peuvent avoir différents motifs :

- Confort (notamment demandes de maison) ;
- Relogement ;
- Trajectoire de vie ;
- Impayés.

- Location annuelle étudiante
- Changement de trajectoire de vie
- Départ chez un nouveau bailleur
- Devenir propriétaire
- Impayés/expulsions
- Problème de voisinage/insécurité/environnement
- Changement de situation
- Prix du loyer
- Changement de cadre de vie
- Non précisé



CHIFFRES DE LA VACANCE



La vacance commerciale se concentre essentiellement sur les quartiers prioritaires d'Hirson, de Tergnier et de Champagne Moulin-Roux à Laon.

Il s'agit d'une vacance structurelle.

En réponse à cette situation, nous envisageons sur ces sites des démolitions ambitieuses, première étape vers une nouvelle attractivité résidentielle de ces quartiers.

LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

En 2019, **17** dossiers d'aide pour le maintien dans le logement ont fait l'objet d'une décision en commission. 13 ont reçu un accord, pour un montant total de **17 667 €** et 4 ont été refusés.

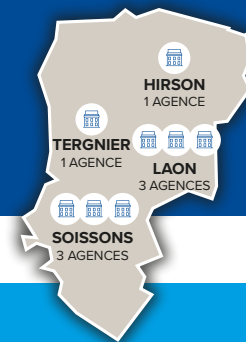
LES PERTES LIÉES AUX IMPAYÉS DE LOYER

Comme tous les ans, l'office est amené à passer en perte des loyers impayés suite à des décisions de justice qui nous sont imposées. En 2019, l'OPAL a passé **1 174 998 €** de perte totale, dont :

- 389 876 €, issus de mesures imposées par la Banque de France ;
- 785 122 €, issus de mesures ayant conduit à une impossibilité de recouvrement (production d'un certificat d'irrecouvrabilité, dette trop ancienne).

NOTRE POLITIQUE DE SERVICES :

PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ



INTERVIEWS DE NOS LOCATAIRES

M. & M^{me} Guillaucourt • Laon



Très satisfaits de l'accueil téléphonique à l'agence. À l'écoute pour tous types de questions. La personne sait répondre aux besoins. C'est très appréciable. Les locataires se sentent considérés.

Olivier Pestelle • Tergnier



Les modes de communication proposés par l'office sont très pratiques. J'apprécie d'être informé en temps réel et de pouvoir consulter n'importe où les informations me concernant.

Marie-France Hélin • Hirson



Depuis quelque temps, les températures étaient insuffisantes pour que je me sente bien chez moi. Heureusement, les problèmes ont cessé et les températures ont été revues à la hausse.

La proximité et la réactivité auprès des locataires sont les maîtres-mots d'une politique de service ambitieuse.

NOS AGENCES

Les agences sont le premier espace de rencontre entre l'OPAL et ses locataires. Au sein de celles-ci, les équipes présentes au quotidien, grâce à leur familiarisation avec le terrain et leur polyvalence, ont développé une connaissance fine des attentes des locataires et des enjeux de patrimoine.

Nos professionnels de la proximité mettent l'accent sur la qualité de l'écoute, l'entretien et la maintenance préventive.

L'OPAL a développé une gestion de proximité efficace à travers ses 8 agences et ses 2 espaces d'accueil dédiés aux étudiants.

LA MESURE DE SATISFACTION CLIENT

Parce que nos locataires sont aussi nos clients, l'OPAL a tenu à recueillir leurs avis.

Sur l'année 2019, **36 633 interventions** ont été réalisées par les prestataires et **4 784 évaluations** ont été effectuées par les équipes de l'OPAL (soit 13,06 %).

LE DIALOGUE AVEC LES LOCATAIRES

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) est l'instance qui rassemble les représentants des différentes associations de locataires et le bailleur. Le CCL actuel est issu de la fusion entre l'OPH de Laon et l'OPH de l'Aisne, intervenue au 1^{er} janvier 2019.

Les représentants des locataires ont été élus aux élections de représentants des locataires de 2018. En effet, un accord a été conclu avec les associations pour désigner 5 représentants au Conseil d'administration du nouvel OPH de l'Aisne.

En 2019, le CCL s'est réuni à 4 reprises. Les sujets d'échanges et de discussions ont essentiellement concerné : les charges, le chauffage, les travaux, le relogement des locataires concernés par le NPNRU dans le quartier Saint-Crépin à Soissons.

25

C'est le nombre d'appels gérés par agence par jour (total OPAL : environ 7 000 par mois et 80 000 par an)

Les locataires ont été interrogés sur les items suivants* :

Respect des délais/rendez-vous :

18,20/20

Courtoisie du prestataire :

18,43/20

Propreté et gêne :

18,41/20

Respect de la prestation :

17,63/20

MOYENNE GÉNÉRALE OBTENUE

18,19/20

*La Mesure de Satisfaction Client (MSC) a été réalisée en priorité par les secrétaires d'agence. Cette mesure privilégie les entreprises pour lesquelles nous avons des remontées négatives de la part des locataires.

DES ANIMATIONS DE PROXIMITÉ ET DE COHÉSION SOCIALE SUR TOUT LE TERRITOIRE

L'OPAL réalise et participe à des animations de proximité sur tout le territoire du département. L'office travaille notamment dans les quartiers dits « prioritaires » de la ville, considérés comme les plus défavorisés.

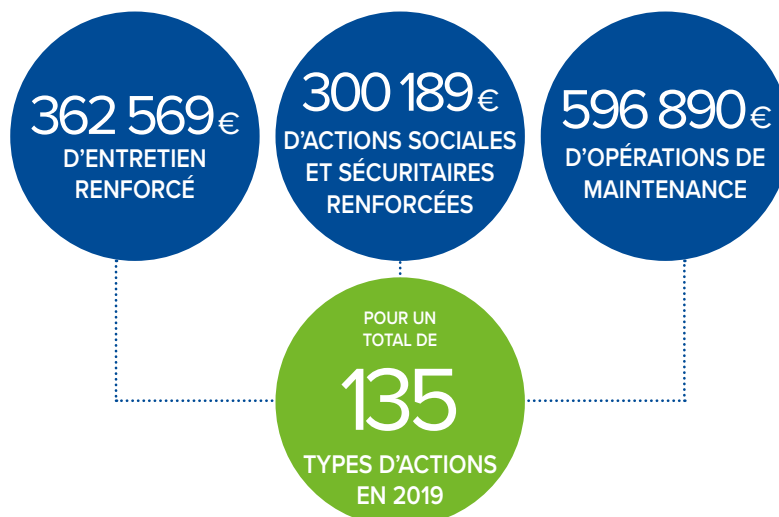
11 quartiers sont concernés, pour lesquels l'OPAL bénéficie d'un abattement fiscal de 30 % sur la base d'imposition de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB).

Le dispositif d'abattement de la TFPB a pour but de permettre aux organismes HLM de compenser partiellement les surcoûts de gestion liés aux besoins spécifiques des quartiers dits « prioritaires ». Ces moyens permettent de renforcer la gestion classique, avec notamment des actions sociales renforcées, un sur-entretien et un renforcement de la maintenance.

L'abattement au titre de la TFPB pour l'OPAL se répartit de la manière suivante entre les 11 QPV :

Commune	Quartier	Montant
Hirson	Gare Verrerie & Champ Roland	152 676 €
Chauny	Résidence	99 863 €
Tergnier	Roosevelt	68 419 €
La Fère	Rue Drouot	4 828 €
Laon	Champagne	444 243 €
	Montreuil	212 905 €
Soissons	Saint-Crépin	187 152 €
	Presles	229 093 €
	Chevreux	108 283 €
Villers-Cotterêts	Route de Vivières	27 203 €
Total		1 534 665 €

Ces sommes ont permis à l'OPAL de réaliser :



Goûter organisé après la décoration
des halls d'immeubles pour les fêtes de Noël
(Chauny)

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

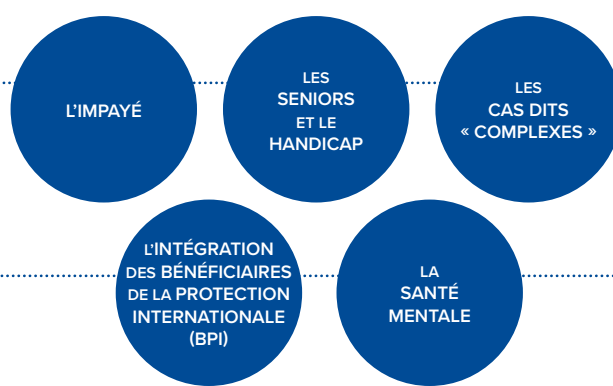
Le service social et les agences de proximité travaillent très régulièrement ensemble, ainsi qu'avec les acteurs associatifs.

Malgré cet accompagnement et l'existence d'un panel de dispositifs de médiation locative, certaines situations peuvent devenir plus complexes.

La politique de gestion de l'OPAL prévoit alors une véritable individualisation dans le traitement des situations délicates, avec des rencontres au domicile des locataires. C'est là que notre service social intervient.



Le service social de l'OPAL c'est
4 conseillères sociales qualifiées
qui travaillent sur **5 champs d'action** :



En 2019, des plans innovants ont été lancés sur :

● L'accompagnement social des familles expulsées avec enfants

A ce titre, l'OPAL a obtenu des financements en remportant le 4^e appel à projets sur « 10 000 logements HLM accompagnés ». Les objectifs de ce dispositif sont de renforcer le rôle d'inclusion sociale du bailleur en donnant à des familles expulsées avec enfants une nouvelle chance de se ressaisir, mais aussi d'outiller le territoire de l'Aisne et de prévenir les situations de précarité locative. Autour de ce dispositif, nous avons une convention de partenariat avec Clésence, un autre bailleur du Département et l'association « Accueil & Promotion ». Cela va permettre de créer un emploi de CESF (Conseillère en Economie Sociale et Familiale).
L'objectif : accompagner 10 familles par bailleur.

● Le maintien à domicile des locataires seniors autonomes

L'année 2019 a été marquée par la création de la cellule OPAL Adapt'. Depuis, 8 réunions ont été mises en place, permettant l'étude de pas moins de **97 demandes d'adaptations**. L'étude porte entre autre sur la bonne mise en application du référentiel OPAL Adapt' senior.

Pour mieux répondre aux besoins spécifiques liés au vieillissement, des rencontres ont été organisées avec des ergothérapeutes, ainsi qu'avec d'autres bailleurs européens afin d'échanger sur les bonnes pratiques autour de deux thèmes : « l'habitat intergénérationnel » et « comment rompre l'isolement de nos seniors ».

Enfin, nous avons réalisé des ateliers collectifs en faveur du public senior sur 2 thématiques : « le bien vieillir chez soi » et « les éco-gestes ».

● Le relogement dans le cadre du NPNRU

Dans le cadre du **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain** à Soissons, sur le quartier de Saint-Crépin, 151 logements doivent être libérés avant une future démolition ou une future restructuration. Ce relogement devrait se faire sur une période de 5 ans (2019-2024). Au 31 décembre 2019, ce sont 39 familles qui ont été relogées sur le patrimoine de l'OPAL en fonction des logements vacants dont nous disposons.

L'OPAL engagé dans le logement d'urgence des publics prioritaires

- **DALO :**
6 familles relogées
- **PDAPLHPD :**
17 familles relogées
- **BPI :**
39 familles relogées

31

personnes prises en charge par le GPAS en 2019

Fondation de France

Un partenariat avec la Fondation de France

Fin 2019, l'OPAL s'est investi dans un partenariat pour la création d'une fondation abritée par la Fondation de France : avec Clésence, plusieurs entreprises thiérachiennes et la bienveillance de la sous-préfecture de Vervins, la démarche pour la création d'une fondation de soutien aux initiatives locales en Thiérache est lancée.

UN GROUPE DE PILOTAGE D'ACTION SOCIALE

Le travail de coordination entre le service social et les agences s'opère dans le cadre du Groupe de Pilotage de l'Action Sociale (GPAS). Ces réunions organisées régulièrement garantissent une grande réactivité face à des situations complexes et des situations de fragilité qui se dégradent parfois très brusquement.

Il permet aussi de faire le lien avec les publics prioritaires venant des commissions départementales comme les commissions de médiation du DALO (Droit Au Logement Opposable), les commissions logement du PDAPLHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées) et les commissions logement des Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI).

“ L'innovation sociale et servicielle est au cœur de notre stratégie.

NOS INNOVATIONS SOCIALES

À l'OPAL nos innovations sont autant techniques que sociales. Nous avons l'ambition de toujours mieux répondre aux attentes des locataires. Pour cela nous avons fait appel à des experts reconnus et porteurs d'un éclairage neuf.

Nous avons souhaité en 2019 nous donner les moyens de mieux comprendre nos locataires, notamment ceux isolés dans le rural et dont les besoins n'ont pas fait l'objet de recherches, contrairement au fort investissement des chercheurs dans les tissus urbains métropolitains.

3 démarches ont été lancées :

- **Mieux connaître nos locataires :** Le cabinet *Sens Urbain* avec Barbara ALLEN, sociologue et Christophe NOYÉ, géographe.
Le but de la démarche : connaître et comprendre les priorités et les projets de vie de nos locataires qui habitent dans les parties les plus rurales du département. Ces territoires qui sont souvent aussi parmi les plus pauvres.
- **Un regard sur notre patrimoine :** Jean-Didier LAFORGUE, urbaniste, et ses étudiants (*Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne*) ont alimenté la réflexion de l'OPAL sur son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).
Ensemble, ils se sont penchés sur les possibilités de transformation urbaine et de revitalisation des territoires détendus en décroissance.
Ce travail a été construit à partir d'une réflexion globale sur le modèle économique du logement social dans les secteurs ruraux. Il fera prochainement l'objet de projets de mode de financements innovants en faveur de la redynamisation des territoires ruraux où seuls les bailleurs demeurent des acteurs de l'aménagement du territoire.
- **Une analyse prospective :** une troisième démarche a été engagée en partenariat avec l'Union Régionale pour l'Habitat (URH), le réseau Promocil et la Caisse des Dépôts et Consignations afin de réaliser une analyse prospective sur le devenir économique, urbain et social du patrimoine HLM en milieu rural.

NOTRE AMBITION POUR NOTRE PATRIMOINE ET L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Avec le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2017-2022, l'OPAL a développé une vision à 20 ans. Cette projection met l'accent sur la modernisation des immeubles et des maisons, la lutte contre la précarité énergétique* et la maintenance préventive renforcée. La gestion de notre patrimoine c'est aussi un accent mis sur l'innovation.

LES ENJEUX DU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE

Les objectifs du PSP sont multiples et complémentaires :

- Réhabiliter thermiquement les immeubles à fort taux de précarité énergétique ;
- Garantir un niveau de maintenance préventive exigeant et ambitieux ;
- Construire, en cohérence avec les documents d'urbanisme locaux (PLU, PLUI, etc.) des logements attractifs, adaptés aux besoins des habitants et qui participent à la revitalisation des centres-bourgs ;
- Pratiquer la contraction territoriale là où elle est nécessaire en déconstruisant le patrimoine obsolète et peu accessible.

Suite à la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) et à la fusion entre l'OPH de l'Aisne et OPH de Laon, nous avons lancé en 2019 une révision du PSP, avec le Cabinet Wavestone en appui technique.

NOS LIVRAISONS EN 2019

Programmes	Catégories de chantiers	Nombre total de logements	Nombre de logements livrés en 2019	Types de financements
Soissons Résidence de l'Amitié	Acquisition / Amélioration	56	12	PAM
Etreux	Construction	25	25	PLUS (19), PLAI (6)
Saint-Gobain	Construction	5	5	PLUS (3), PLAI (2)
Le Nouvion-en-Thiérache	Acquisition / Amélioration	20 (A/A : 6, C : 14)	6 (A/A)	A/A : PLUS (4), PLAI (2) C : PLUS (11), PLAI (3)
Origny-Sainte-Benoîte	Construction	24	24	
Soissons Avenue de Château-Thierry	Construction	52	52	PLUS CD (43), PLUS (1)
Crouy	Construction	45	30	PLUS (27), PLAI (18)
Sissonne rue de la Selve	Construction Acquisition / Amélioration	16 (C : 10, A/A : 6)	16 (C)	PLUS (10), PLAI (6)
Soissons Echelle du Temple	Acquisition / Amélioration	2	1	PLUS (2)
Laon rue Selmer	Acquisition / Amélioration	4	4	PLUS (4)

Au total, ce sont **175** nouveaux logements (146 en neuf + 29 en acquisition/amélioration) qui ont été livrés dans 8 communes du département.

*On parle de précarité énergétique quand le chauffage représente plus de 10 % de ressources d'un foyer.



Transformation de la Résidence de l'Amitié (Soissons)

// NOTRE AMBITION POUR NOTRE PATRIMOINE ET L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE //

LA REVITALISATION DES CENTRES URBAINS

Le rôle de l'OPAL dans l'aménagement du territoire passe aussi par la revitalisation des centres-villes et des centres bourgs. A ce titre, notre office est engagé sur plusieurs projets.

A Laon, **le projet Serurier** est particulièrement innovant et ambitieux : ce projet consiste à reconstruire un immeuble neuf en modulaire bois, tout en conservant la façade historique.

Autre exemple marquant à Saint-Quentin, **le projet Raspail** qui porte sur la construction d'une résidence d'une 30^{aine} de logements destinée aux seniors et aux jeunes actifs avec services et animations.

Avec l'appui du BIM*, cet immeuble vise à produire une qualité architecturale à la hauteur de son site d'implantation.



L'OPAL ENGAGÉ DANS UNE AMBITIEUSE OPÉRATION DE RENOUVELLEMENT URBAIN

Le quartier Saint-Crépin, à Soissons, a été retenu par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) au titre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). C'est le premier NPNRU signé sur les Hauts-de-France. Il prévoit :

- **La requalification de l'espace public et paysager** (cœur d'îlot et grands boulevards) ;
- **L'intervention en matière de développement économique** (construction d'une Maison de Santé pluridisciplinaire, d'une cellule commerciale et d'aménagements publics) ;
- **L'intervention sur le patrimoine bâti et la diversification de l'habitat, avec :**
 - La démolition de 103 logements,
 - La restructuration de 48 logements locatifs sociaux en 24 logements en accession sociale,
 - La réhabilitation de 163 logements locatifs sociaux,
 - La résidentialisation de 105 logements sociaux,
 - La construction d'une offre nouvelle (19 logements locatifs sociaux en QPV et 66 logements hors QPV, soit 85 logements locatifs sociaux, dont 51 PLAI et 34 PLUS),
 - La construction de 29 logements en PLS et/ou locatif libre,
 - La construction de 17 logements en accession à la propriété.



L'année 2019 a été marquée par :

- L'action de la Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) qui accompagne les locataires qui doivent déménager dans le cadre des travaux ;
- Une grande innovation en faveur de la mixité du site : un concours d'idées a permis de définir un programme ambitieux de transformation de 48 appartements T2 superposés pour devenir 24 maisons de ville en T4, destinées à de la vente HLM. Un projet original et économiquement performant.

BIM* : de l'anglais Building Innovation Modelling, qui peut être traduit par « modélisation des informations du bâtiment ». Le BIM, c'est surtout des méthodes de travail et une maquette numérique 3D qui contient des données intelligentes et structurées. Le BIM est le partage d'informations fiables tout au long de la durée de vie d'un bâtiment de sa conception à sa démolition.

L'INNOVATION PATRIMONIALE À L'OPAL

DÉVELOPPEMENT D'UNE FILIÈRE LOCALE DE MATÉRIAUX BIO-SOURCÉS

En 2019, l'OPAL a démarré la construction de son premier projet en matériaux bio-sourcés à Anizy-le-Grand. Ces logements individuels seront constitués d'une ossature bois et d'un remplissage par ballots de paille. C'est un projet dit démonstrateur, pilote pour la structuration d'une filière innovante en matériaux bio-sourcés dans l'Aisne.

Ces logements sont aussi certifiés avec le label « Passiv Haus » : ils seront très économes en énergie et assureront davantage de confort de vie aux locataires.

Le projet de création d'une filière locale de matériaux bio-sourcés est porté par la Préfecture, la Direction Départementale des Territoires (DDT), les 3 chambres consulaires (Chambre d'Agriculture, Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre de Métiers et de l'Artisanat) avec le soutien de la Fédération Française du Bâtiment (FFB), du CODEM (Construction Durable et Développement d'Ecomatériaux) et de nombreux autres partenaires.

L'enjeu est de valoriser la ressource agricole locale en la transformant en matériaux de construction. Il concilie environnement et développement économique local.

En 2019, l'OPAL comptait **6** projets bio-sourcés, en neuf et réhabilitation, pour faire la démonstration de la faisabilité et impulser la filière.

● En 2019, l'OPAL a lancé les premiers projets labélisés

● **Label E+C-** (Energie Positive Carbone Négatif) : C'est un label imaginé par l'Etat qui deviendra prochainement la norme de construction en France. À Laon, un projet de construction de 9 logements passifs collectifs a été initié en 2019. Il s'agit de la première expérimentation en logements labélisés E+C- pour l'OPAL.

● **Label Passiv Haus** : un label de construction allemand qui signifie « maison passive », c'est-à-dire une maison suffisamment performante pour ne pas avoir de chauffage. C'est le label le plus exigeant de tous. En 2019, l'OPAL a lancé un projet de construction de 2 logements en Passiv Haus, à Anizy-le-Grand.

L'OPAL PARTICIPE AU DISPOSITIF DE FORMATION INTÉGRÉE AU TRAVAIL (FIT)

La FIT permet aux professionnels du bâtiment de se perfectionner sur leur lieu de travail et de qualifier les entreprises locales sur les chantiers innovants de notre OPH.

Le 11 juin 2019, en partenariat avec la Maison de l'Emploi et de la Formation du Saint-Quentinois, nous avons inauguré le 1^{er} chantier FIT dans l'Aisne. Ce chantier de construction d'un foyer pour personnes en situation de handicap, à Origny-Sainte-Benoîte, a offert aux entreprises qui y ont participé un programme d'apprentissage des gestes et des pratiques adaptés aux normes de la réglementation thermique.

Un 2^e chantier FIT a également été initié à Hirson, dans le cadre d'un projet de construction de 13 logements, rue de la Haie.



“ Notre objectif : former les **entreprises locales** à des **savoirs-faire innovants** et ainsi **renforcer la qualification** de la filière BTP dans l'Aisne.



ISOLER NOS IMMEUBLES POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

En 2019, nous avons réalisé une Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE) sur l'immeuble de 40 logements, à Laon, au 22 avenue de l'Europe. Ce premier immeuble a servi de bâtiment test pour près de 800 logements qui ont bénéficié d'une isolation par la suite.

Pourquoi miser sur l'isolation thermique ?

- **Pour agir en faveur de l'environnement en réduisant la consommation d'énergie ;**
- **Pour faire baisser les charges des locataires grâce à ses économies d'énergie ;**
- **La transformation d'une grande quantité de logements est un signal visible et fort de modernisation des villes et des bourgs de l'Aisne.**



En 2019,
4 597 000 €
ont été investis
dans la maintenance
préventive.

CHIFFRES CLÉS MMA

500 m²

SURFACE MOYENNE
DES TERRAINS À BÂTIR

70 à 120 m²

SURFACE MOYENNE
DES MAISONS BÂTIES
SUR CES TERRAINS

13

MMA
CONSTRUITES
EN 2019

Un office engagé dans la maintenance préventive

- **Étanchéité-Couverture** divers sites : **1 090 000 €**
- **Façades** (nettoyage, ravalement, ITE partielle) : **875 000 €**
- **Remplacement appareils gaz** (chauffage) : **550 000 €**
- **Sécurisation locaux poubelles** (plomberie) : **150 000 €**
- **Travaux de sécurisation et d'embellissement des cages d'escaliers** (serrurerie, interphonie, carrelage) : **285 000 €**
- **Travaux d'amélioration** (Résidence Basselet et Laon : gros œuvre, plomberie, électricité, menuiseries intérieures, peinture, revêtements de sols ; Rue du 18 juin à Chamouille et rue Kinet à Bruyères-et-Montbérault : ravalement, menuiseries extérieures, couverture) : **792 000 €**
- **Réhabilitation thermique** (22 Europe : ITE, serrurerie) : **560 000 €**
- **Travaux locaux administratifs** (ventilation et climatisation du siège) : **295 000 €**

DES LOGEMENTS OPAL PROPOSÉS À LA VENTE

Certains logements sont proposés à la vente pour permettre aux locataires qui le peuvent, de devenir propriétaires. La vente HLM c'est :

- Permettre à des familles modestes d'accéder à la propriété ;
- Générer des fonds propres à l'OPAL qui serviront à rénover le patrimoine et à construire de nouveaux logements neufs ;
- Ainsi : **1 maison vendue permet de construire 3 logements neufs, dont 2 maisons.**

LE DISPOSITIF MA MAISON DANS L' AISNE (MMA)

Ma Maison dans l'Aisne est un dispositif d'aide d'accession à la propriété. Porté conjointement par l'OPAL et le Conseil Départemental, il a pour ambition de permettre à des familles aux revenus modestes de pouvoir construire leur habitation principale. Dans la pratique, l'OPAL achète des terrains à bâtir qui sont ensuite revendus en lots viabilisés à des particuliers. Tout au long du dispositif, il accompagne et conseille l'acquéreur jusqu'à la remise des clés.

Grâce à MMA : 200 familles sont aujourd'hui propriétaires dans l'Aisne et **21 millions d'euros** ont été investis sur le département.

UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE ET ENGAGÉ



Acteur social engagé, l'office est aussi un acteur économique majeur sur le territoire axonais. Il est également engagé dans l'insertion pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes qui en sont éloignées.

L'OPAL, c'est plus de 50 millions d'euros engagés sur le territoire.

66

entreprises travaillent pour les chantiers OPAL, dont :

- 51 axonaises
- 15 hors département

À cela s'ajoute :

- 220 emplois directs (collaborateurs de l'OPAL)
- 700 emplois indirects (liés au travaux)
soit près de **900 emplois non délocalisables**
- 9 millions d'euros de recettes fiscales à destination des collectivités territoriales

UN DONNEUR D'ORDRE POUR LES ENTREPRISES LOCALES

En 2019, nous avons instauré des relations régulières avec les représentants de la Fédération Française du Bâtiment (FFB) et de la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) permettant aux entreprises axonaises (de toutes dimensions) de se positionner sur nos appels d'offre.

L'OPAL est un des plus gros donneurs d'ordre sur le département qui fait travailler les entreprises axonaises : **67 % des marchés publics sont ainsi réalisés par des entreprises locales.**

DES ÉCONOMIES RÉALISÉES AVEC LES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE (CEE)

En 2019, **465 150 €** ont été générés grâce aux CEE, dont **124 762 €** pour la réalisation de travaux de réhabilitation et **340 388 €** pour le remplacement de plus de 400 chaudières individuelles dans nos logements sur l'ensemble du département.

Au-delà de la baisse des charges des locataires et de la prise en compte des enjeux environnementaux, cette démarche vise aussi à optimiser les finances de l'office.



1 million d'euros engagés c'est environ 14 emplois créés sur le territoire. Et non délocalisables !

UN ACTEUR ENGAGÉ DANS L'INSERTION

L'OPAL mène des actions d'insertion économique au bénéfice des habitants des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) via des partenariats avec les régies de quartier qu'elle finance (Régie de quartier à Laon et Realiss à Soissons).

● Laon

En 2019, l'OPAL a fait travailler 112 personnes en contrats aidés à la régie de quartier de Laon, pour un montant global de **508 401 €** (398 588 € en prestation de marché nettoyage et 109 813 € hors marché).

● Soissons

Sur Soissons, l'OPAL qui avait participé à la création de la régie de quartier Realiss, a fait travailler 35 personnes pour un montant global de **185 068 €** (165 247 € en prestation de marché nettoyage et 19 821 € hors marché).

L'office soutient la création de structures d'insertion économique :

- En 2019 l'OPAL a subventionné 4 chantiers de Travaux Express Dépannage (TED), composés de 38 personnes qui ont réalisé au total près de 40 000 heures de travail. Ces personnes étaient en Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI). TED a obtenu plus de 70 % de sorties dynamiques à l'issue de ces chantiers : des CDI, des CDD de plus de 6 mois, et des entrées en formation qualifiante ;
- L'OPAL fait également systématiquement figurer des clauses sociales et d'insertion dans ses marchés. Il participe à la clause sociale et d'insertion dans le cadre des Plans locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), en lien avec les facilitateurs de Soissons et de Laon ;
- L'OPAL donne leur chance à des jeunes en service civique : 4 jeunes ont été embauchés en 2019 (2 à Laon et 2 à Tergnier) pour des missions de 9 mois environ : accueil des nouveaux résidents, actions en direction des seniors, soutien à des animations locales ;
- L'OPAL est par ailleurs présent dans les conseils d'administration de certaines missions locales ;
- L'OPAL a travaillé avec le département pour la mise en œuvre d'une démarche opérationnelle pour l'augmentation du nombre d'heures en insertion, prévues dans ses marchés ;
- L'OPAL est entré en contact avec Accueil & Promotion pour préparer la construction d'un foyer qui pourra accueillir 50 jeunes travailleurs à Laon.



Projet du foyer des jeunes travailleurs à Laon

NOTRE TRAVAIL AVEC LES PARTENAIRES

Pour faire avancer des projets pour ses locataires, l'OPAL travaille en synergie avec un réseau de partenaires : collectivités, associations, entreprises (AMO), etc. En parallèle, l'office poursuit sa collaboration avec le GIE Canopée.

Le GIE Canopée rassemble 4 bailleurs dotés d'un fort ancrage territorial : **AMSOM Habitat (anciennement OPAC d'Amiens), Oise Habitat, Reims Habitat et OPAL**. Tous sont engagés dans une démarche d'amélioration de la performance.

Canopée c'est :

- 175 000 personnes logées ;
- 60 000 logements ;
- 1 000 collaborateurs ;
- 350 communes partenaires ;
- 50 rencontres professionnelles au sein du réseau.

Parmi les actions les plus significatives de l'année, l'obtention d'un financement de **107 millions d'euros** auprès de la Banque Européenne d'Investissement (BEI). Une démarche inédite puisque c'est la première fois que des bailleurs sociaux sollicitaient en direct cette institution. L'enveloppe allouée doit permettre de rénover énergétiquement 4 200 logements et d'en construire 1 300.

Autre temps fort 2019 : le séminaire « Esprit client » en présence de 30 collaborateurs et 20 locataires des 4 offices, qui illustre l'engagement du réseau en faveur de l'intelligence collective.

Nous saluons la qualité des échanges avec les membres de Canopée et nous remercions également l'ensemble de nos partenaires privilégiés :



NOUS CONTACTER

Agence ILE-DE-FRANCE

5, place des Maraîchers
02000 LAON
03 23 23 62 00
iledefrance@opal02.com
● Chef d'agence : *PATRICE BASTOUIL*

Agence MONTREUIL

2 bis, rue Nestor Gréhant
02000 LAON
03 23 23 62 00
montreuil@opal02.com
● Chef d'agence : *OLIVIER DESCHAMPS*

Agence CHAMPAGNE MOULIN-ROUX

10 bis, rue Blaise Pascal
02000 LAON
03 23 23 62 00
champagne@opal02.com
● Chef d'agence : *FRANCOIS LESOURD*

Agence TERGNIER

22, rue Victor Hugo
02700 TERGNIER
03 23 23 62 00
tergnier@opal02.com
● Chef d'agence : *MATHIEU HERVY*

Agence PRESLES

1, impasse de Sapincourt
02200 SOISSONS
03 23 23 62 00
presles@opal02.com
● Chef d'agence : *ERIC BERNARD*

Agence SAINT-CREPIN

23, boulevard Pasteur
02200 SOISSONS
03 23 23 62 00
saint-crepin@opal02.com
● Chef d'agence : *FRANCIS DEMARQUE*

Agence SUD

23, allée Pierre Mendès-France
02200 SOISSONS
03 23 23 62 00
agencesud@opal02.com
● Chef d'agence : *FRANCIS DEMARQUE*

Agence HIRSON

8, place de la Victoire
02500 HIRSON
03 23 23 62 00
hirson@opal02.com
● Chef d'agence : *MARC SALAUN*

PERMANENCES OPAL ETUDES/ACTIFS

- > Site universitaire
Avenue François Mitterrand
Bâtiment Claudel (entrée C)
02880 CUFFIES
03 23 23 62 00
etudes_actifs@opal02.com
● Régisseur : *STEPHANE LEMERCIER*
- > 16, rue Franklin Roosevelt
02000 LAON
03 23 59 80 91
etudes_actifs@opal02.com
● Régisseur : *STEPHANE LEMERCIER*

Agence IMM'OPAL

67, boulevard de Lyon
02000 LAON
03 23 23 95 95
commercial@opal02.com
● Responsable de la commercialisation :
CORALIE PLANCKAERT

OPAL

Siège social

1, place Jacques de Troyes · 02007 Laon Cedex · Tél : 03 23 23 62 00

www.opal02.com