



Notre démarche qualité a pour objectif d'apporter une information transparente à nos locataires et de renforcer leur satisfaction.

ZOOM SUR P.3

**LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'OPAL :
NOS ENGAGEMENTS**

TRAVAUX/ACTU | Retour en images sur nos dernières actualités

INFO PRATIQUE | Risque incendie : lancement de la campagne de remplacement des DAAF

ÉDITO



Mesdames et Messieurs les locataires de l'OPAL,

La qualité est un sujet essentiel dans nos missions quotidiennes. Elle implique de tout mettre en oeuvre pour répondre au mieux à vos besoins et vos attentes. Depuis plus d'un an, les équipes de l'OPAL travaillent à la mise en place d'un socle d'engagements que nous souhaitons prendre avec vous. Notre objectif : vous offrir des services à la hauteur de ce que vous attendez.

Pour nous évaluer, des audits internes et externes mais aussi des enquêtes ont été et seront réalisées. Vous, qui êtes locataires, aviez été ou seriez interrogés. Nous répondre le plus sincèrement possible est ce qui nous permettra de corriger ce qui doit l'être et de conforter ce qui vous apporte satisfaction.

Merci à chacune et chacun, collaborateurs comme locataires, pour votre implication dans la réussite de cette démarche.

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

ACTUALITÉS | RETOUR EN IMAGES SUR NOS DERNIÈRES ACTUALITÉS



OPAL MOBIL' FÊTE SON PREMIER ANNIVERSAIRE 02 AISNE



Un an après son lancement sur les routes de l'Aisne, notre agence mobile propose de nombreuses permanences sur l'ensemble du département.

Réunions d'informations sur des travaux à venir, démarches administratives à effectuer... Selon vos besoins, nous venons à votre rencontre au plus près de chez vous.

Pour connaître le planning des prochaines permanences de notre agence mobile, rendez-vous sur notre site internet dans la partie «Je suis locataire» en cliquant sur «OPAL Mobil'», votre agence sur les routes de l'Aisne». <https://www.opal02.com/agencemobile/>



AVEC LES LOCATAIRES DE LA RUE JEAN COCTEAU 02100 SAINT-QUENTIN

Un an après l'inauguration du programme construit rue Jean Cocteau à Saint-Quentin, Freddy Grzeziczak, Président de l'OPAL, s'est rendu sur place.

Accompagné des équipes de l'OPAL, le Président a fait le tour du site et a pris du temps pour échanger avec les locataires, un moment précieux pour écouter leurs préoccupations, répondre à leurs questions et travailler ensemble pour trouver des solutions adaptées. Parce que le dialogue est au cœur de notre engagement, ces rencontres sont essentielles pour renforcer nos liens et améliorer le cadre de vie de chacun.



PROPRETÉ : SENSIBILISER LES HABITANTS 02200 SOISSONS

En 2024 et en 2025, l'OPAL et Clésence ont organisé avec la communauté d'agglomération du Grand-Soissons, et la ville de Soissons, trois rencontres avec les habitants du quartier sur le thème de la gestion des déchets.

A chaque fois, il a été rappelé aux locataires où se situent les différents Points d'Apport Volontaire (PAV) présents sur le quartier et le montant des amendes en cas de non-respect des règles.

Cela a également permis de souligner l'importance d'un engagement commun pour préserver la propreté des lieux et le cadre de vie.



NE RATEZ AUCUNE AIDE AVEC KLARO 02 AISNE



Pris en charge financièrement par l'OPAL, l'accès à la plateforme KLARO est réservé à tous nos locataires.

En créant votre compte, ce dispositif vous permet de connaître l'ensemble des droits et aides, notamment financières, que vous pouvez obtenir.

Depuis le lancement, près de 1300 d'entre vous se sont inscrits. Le montant total des aides reçues s'élève à plus de 100 000 €.

Alors n'attendez plus et en quelques minutes, créez votre compte sécurisé et commencez à renseigner votre situation. Plus d'infos : www.opal02.com/klaro/

ZOOM SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'OPAL : NOS ENGAGEMENTS

L'OPAL s'est lancé dans la mise en place d'une démarche qualité fin 2023. Avec ce dispositif Quali'OPAL, notre objectif est de toujours nous améliorer mais aussi de mesurer l'efficacité de notre travail auprès de nos locataires.

La qualité du service rendu à ses locataires est un enjeu majeur pour l'OPAL qui mène de nombreuses actions pour s'en assurer.

La charte Quali'OPAL est composée de 9 thématiques (lire ci-dessous).

Elle accompagne le locataire, tout au long de son parcours résidentiel.

Ce document est le résultat d'un travail collectif des collaborateurs de l'Office.

Valeurs

L'élaboration de la charte nous a permis de faire évoluer les valeurs de l'Office et de vous les faire connaître.

La charte qualité

continue de vivre et de s'ancrer dans nos pratiques. Elle devient un véritable référentiel, garantissant une amélioration continue de nos services.

Éléments forts

Parmi les éléments forts de cette démarche, certains documents tels que le Pack Confort, la fiche pratique avant l'état des lieux de sortie et le planning de nettoyage sont particulièrement appréciés.

Ils apportent clarté et efficacité dans l'organisation quotidienne, renforçant ainsi la satisfaction des collaborateurs et des locataires.

Depuis la mise en place de notre démarche qualité, un audit blanc s'est déroulé durant l'été 2024. L'audit final se prépare. Des enquêtes auprès des locataires ont été organisées. D'autres le seront encore.

Ces temps mettent en lumière les points sur lesquels nous devons nous améliorer, comme la nécessité de renforcer les contrôles et de réagir plus rapidement face aux problèmes rencontrés.

Ces ajustements nous permettent de poursuivre notre engagement vers une qualité toujours plus optimale.

→ NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ EN 9 THÉMATIQUES

La charte qualité rassemble un total de 25 engagements que l'OPAL prend envers ses locataires. Ces 25 engagements sont regroupés autour de 9 thématiques. Elles sont les suivantes :

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

LE MOT DE L'OPAL



La démarche qualité de l'OPAL vise à garantir à nos locataires, des logements sécurisés, accessibles et adaptés à leurs besoins. Pour y parvenir, nous avons formalisé nos différents engagements dans une charte (lire par ailleurs).

Dans ce cadre, mon travail consiste à mettre en place, suivre et améliorer les processus et les pratiques internes qui assurent la satisfaction des locataires, le respect des normes et l'efficacité dans la gestion des logements.

La démarche qualité implique une approche proactive de tous les collaborateurs de l'OPAL. Elle nécessite une écoute attentive des besoins des locataires, une gestion réactive des demandes et un suivi patrimonial rigoureux. Régulièrement interrogés lors d'enquêtes, les locataires jouent également un rôle important dans cette démarche.

Coline André
Responsable qualité et contrôle interne

Ce qu'en pensent les locataires !



**Guytary-Georges
SER Y**

Laon

Je ne sais pas si des contrôles ont été effectués dans notre appartement avant notre emménagement, je n'y étais pas. En revanche, je sais qu'à mon emménagement, il y avait quelques points qui n'allaient pas. C'est dommage, il vaut mieux régler ça rapidement plutôt qu'attendre au risque que ça s'aggrave. Si vous faites les choses bien, je ferai moi aussi les choses bien. C'est comme ça que nous pouvons avoir de bonnes relations,



**Marie-Françoise
FOLLET**

Tergnier

Quand nous avons fait la première demande pour remplacer notre baignoire par une douche, mon mari n'avait pas l'âge requis et moi non plus. La demande a donc été refusée. Mais quand mon mari a eu 65 ans, nous avons renouvelé notre demande et ensuite tout est allé assez vite. Je ne sais pas si on nous a répondu en moins de 20 jours mais ça a été rapide et le travail a été très bien fait. Ça change la vie.



**Salima
EL KIHEL**

Soissons

Quand je suis entrée dans l'appartement, tout était propre. C'était très bien. J'ai seulement refait moi-même les peintures car je n'aimais pas les couleurs. J'ai eu ma visite après l'emménagement il y a peu de temps, nous avons fait le tour du logement et tout s'est très bien passé. Ma conseillère résident a été à l'écoute, elle a pris en compte mes demandes.



Un an après la mise en place de notre démarche qualité, il est important de faire un premier bilan de la performance de nos engagements. Avec l'infographie ci-dessus, nous avons voulu mettre en lumière les résultats atteints des indicateurs les plus significatifs dans nos échanges avec vous.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre page dédiée sur notre site internet <https://www.opal02.com/notre-demarche-qualite/> ou à flasher le QR code ci-contre pour accéder aux résultats complets de notre bilan qualité pour l'année 2024.



INFO PRATIQUE |

LANCEMENT DE LA CAMPAGNE DE REMPLACEMENT DES DÉTECTEURS AUTONOMES AVERTISSEURS DE FUMÉE (DAAF)

Une campagne de remplacement des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) débutera prochainement. Les logements concernés sont ceux construits avant 2020.

Jusqu'à la fin de l'année, l'entreprise **CITY ELEC vous contactera** pour intervenir dans votre logement et remplacer votre détecteur. Cette intervention est totalement prise en charge financièrement par l'OPAL.

Votre présence est indispensable.

Sans vous, nous ne pourrions pas entrer dans votre logement pour remplacer l'appareil.

Le détecteur joue un rôle essentiel dans la sécurité de votre foyer en détectant les fumées et en vous alertant en cas d'incendie.

Lors de l'intervention de l'entreprise, les

techniciens pourront vous expliquer ou réexpliquer la démarche pour le tester et vous assurer de son bon fonctionnement. Ce test est à effectuer une fois par mois. Les techniciens seront là pour vous fournir toutes les informations nécessaires.

Votre appareil doit être également régulièrement dépoussiéré.

Un détecteur en bon état est un élément clé pour protéger votre famille et vos biens. Et si vous habitez en logement collectif, il y va aussi de la sécurité de vos voisins.

Nous vous remercions d'avance pour votre coopération dans cette campagne de remplacement des DAAF.

Votre sécurité est notre priorité, et nous comptons sur votre présence pour mener à bien cette importante opération.



**CITY
ELEC**

Pour prévenir le risque d'incendie, adoptez les bons réflexes présentés dans notre tutoriel vidéo.



Et en cas d'incendie, effectuez les bons gestes en lisant ou relisant la plaquette jointe à votre journal.



UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

AGENCE CHAMPAGNE-MOULIN ROUX

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

AGENCE ILE-DE-FRANCE

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

AGENCE MONTREUIL

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

AGENCE HIRSON

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

AGENCE PRESLES

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

AGENCE SAINT-CREPIN

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

AGENCE SUD

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

AGENCE TERGNIER

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

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**