



À SAVOIR

Simplifiez
vos démarches

VIE DES QUARTIERS

Réhabilitations
C'est parti !

ANIMATIONS

Noël
dans les quartiers

À LA UNE

Merci !

8 CLIENTS SUR 10
SATISFAITS



Arnaud DUMONTIER
Président de l'OPAC de l'Oise

Mes premiers mots seront pour vous souhaiter une bonne année, à vous et à ceux qui vous sont chers.

Bonne année à nos 32 258 locataires. Bonne année aux 670 collaborateurs de l'OPAC de l'Oise dans nos agences et au siège beauvaisien en ajoutant des remerciements pour le travail qu'ils effectuent au mieux... En effet, il en faut du courage car vous n'allez pas me croire mais l'OPAC de l'Oise ne fait pas de miracles et la contrainte que nous avons, qui n'est rien moins que raisonnable, et de ne faire que selon nos moyens.

La période du « quoi qu'il en coûte » est terminée. Malheureusement, certaines habitudes acquises pendant cette période n'ont pas changé, ce qui est regrettable. Je me permets de vous rappeler qu'en face des droits, il y a aussi des devoirs. Avec un peu de raison, un peu d'effort et un peu d'éducation, j'en suis convaincu, cela me semblerait aller bien mieux. Sachez que l'OPAC de l'Oise s'efforce de répondre au mieux à vos attentes et avec tous les moyens dont il dispose.

Le nouveau Centre de relation client mis en place depuis septembre 2023 vous guidera, répondra à vos questions, expliquera vos droits et devoirs...

Le baromètre de satisfaction de l'OPAC de l'Oise atteste que 83 % de nos locataires se déclarent satisfaits de nos services, preuve de la qualité de nos prestations et de nos équipes. Tout n'est pas idyllique, j'en conviens. Il y a tant de paramètres que cela ne peut pas être du 100 %.

Mais, en tous les cas, nul ne peut nous dénier l'honnêteté de nous faire évaluer et la volonté de nous améliorer. C'est cela, avoir le sens des responsabilités et c'est bien cela qui caractérise l'OPAC de l'Oise.

À tous, je vous souhaite une bonne année 2024 !

SOMMAIRE

2. ÉVÉNEMENTS

4. À SAVOIR

Créez ou mettez à jour votre espace client
Pourquoi votre loyer augmente en janvier

5. À LA UNE

Enquête de satisfaction : les résultats
Le Centre de relation client, ça marche

6. VIE DES QUARTIERS

Beauvais, Compiègne, Liencourt : de gros travaux de réhabilitation

6-7. ANIMATIONS

Chambly : à votre rencontre pour mieux trier
Oise : 21 animations sur le thème des écogestes
Compiègne, Saint-Maximin, Beauvais : Noël dans les quartiers



ÉVÉNEMENTS



GARDES ASSERMENTÉS

Cérémonie - 18 décembre 2023

Une cérémonie officielle de remise des écussons a mis à l'honneur la 1^{re} promotion des gardes particuliers assermentés de l'OPAC de l'Oise. Les élus présents ont salué ce dispositif d'assermentation, une 1^{re} pour un bailleur social du département. 8 collaborateurs ont reçu cette distinction. Travaillant en agence ou au siège, ils se sont engagés dans cette démarche volontaire. Ils ont été agréés par un arrêté de la préfète de l'Oise pour une durée de 5 ans. Ils constituent une brigade verte et sont habilités à dresser des procès-verbaux. L'assermentation est un outil supplémentaire pour lutter contre les infractions à la propreté constatées sur le patrimoine.



SIGNATURE CONVENTION

20 novembre 2023

Vincent Péronnaud, directeur général de l'OPAC de l'Oise, et Luc Corack, directeur du Service départemental d'incendie et de secours (SDIS) de l'Oise, ont signé une convention au siège du Sdis, à Tillé. Elle permet aux collaborateurs pompiers volontaires de bénéficier d'aménagements de poste. Ces salariés bénéficieront de jours d'absence pour suivre des formations avec les sapeurs-pompiers ou encore, d'un maintien de leur rémunération pendant leur activité de sapeur-pompier volontaire.



Ensemble - Magazine édité par l'OPAC de l'Oise - Office public de l'habitat - 9, avenue du Beauvaisis - BP 80616 60016 Beauvais cedex. Tél.: 03 44 79 50 50 - contact@opacoise.fr - ISSN 1958-1734

Directeur de la publication : Vincent PÉRONNAUD Directeur de la rédaction : Sophie DUSSAUTOIR

Ont contribué à ce numéro : N. BRETON - V. CAILLEUX - P. CATEIGNE - A. CHATILLON - S. DENYS - S. DUSSAUTOIR - C. FLAIRE - G. HABARE - N. FOURNIER - D. NEVEU - S. OMET-VIVIER - A. SAIZEAU - N. SIBERT - A. SITTER - V. TEISSIER Photos : OPAC de l'Oise - C. SCHRYVE Illustrations et graphisme : CABINET PRESENCE - L. CORNILLON - CEIL CARRÉ Conception graphique - Réalisation : Foka KAMPINGA-PETTENATI

Impression : Daddy Kate - Imprimé sur papier issu des forêts gérées durablement

Mise sous pli pour distribution : les employés de l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) les "Ateliers du Thérain" à Beauvais





CONGRÈS DES MAIRES

7 octobre 2023



L'OPAC de l'Oise était représenté au Congrès des maires de l'Oise, à Bresles. D'une part aux côtés du Conseil départemental de l'Oise, sa collectivité de rattachement, et d'autre part sur le stand de l'URH Hauts-de-France, avec les autres bailleurs du département. Cette matinée a été riche en échanges avec les élus ou partenaires, et a permis de présenter les projets et nouveaux services de l'office, à l'exemple du Centre de relation client, Cloé, ouvert depuis le 25 septembre 2023.



SEMAINE DU HANDICAP

21, 23, 24 novembre 2023



L'OPAC de l'Oise a participé à la Semaine du handicap, du 20 au 24 novembre, en partenariat avec la communauté Activateurs de progrès et l'Agefiph. Sur le stand Handigame, les salariés des agences de Compiègne et de Pont-Sainte-Maxence le 21 novembre, de Beauvais, le 23 novembre et de Méru le 24 novembre, ont pu aborder le sujet de façon ludique. Le 23 novembre, deux salariées en Ésat ont par ailleurs découvert le quotidien de collaborateurs au siège et en agence. L'OPAC de l'Oise, emploie 32 travailleurs reconnus handicapés et a aménagé 10 postes de travail en 2023.



MISE EN LOCATION

30 octobre 2023
Beauvais

Le Nouveau programme de renouvellement urbain à Beauvais, c'est du concret ! Le 30 octobre 2023, les locataires des 22 pavillons construits rue Dian Fossey ont été accueillis par les équipes de l'OPAC de l'Oise. Après



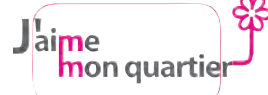
les 17 maisons livrées le 27 juin dernier rues Vinot-Préfontaine et Mère-Teresa, c'est la deuxième opération neuve réalisée par l'OPAC de l'Oise.



ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

27 et 28 septembre 2023
Lacroix Saint-Ouen

C'était un grand moment pour 14 familles qui, au cours de deux journées d'accueil orchestrées par l'OPAC de l'Oise, ont reçu les clés de leurs pavillons neufs construits rues de la Sablière et Ferdinand Meunier, dans la Zac des Jardins. Grâce à l'OPAC de l'Oise, elles accèdent à la propriété, dans le cadre du dispositif location-accession, auquel peut s'ajouter une aide du Conseil départemental de l'Oise.





Espace client

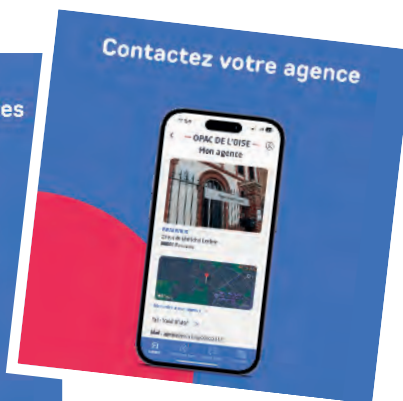
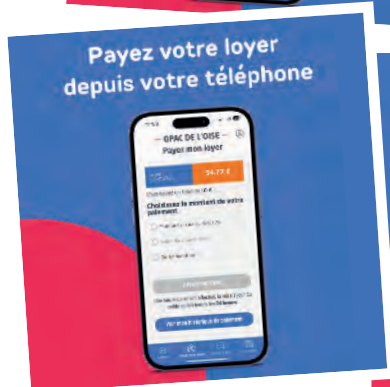
Créez ou mettez à jour votre Espace Client



Disponible depuis le 25 septembre 2023, l'application mobile « Espace Client » vous accompagne pour faciliter votre vie locative.

Votre compte locataire sur l'application mobile est le même que sur le site Internet, utilisez les mêmes identifiants de connexion. Si vous n'avez pas de compte locataire, vous pouvez accéder à votre Espace Client en créant un compte avec vos informations locatives et une adresse e-mail valide.

- ✓ Consultez les actualités de votre quartier et des activités de l'ensemble du patrimoine de l'OPAC de l'Oise.
- ✓ Possibilité de contacter l'OPAC de l'Oise via l'application.
- ✓ De nouvelles fonctionnalités arrivent en 2024 : quittance de loyer, avis d'échéance, ...



Loyers

Hausse du loyer

Le 1^{er} janvier 2024, votre loyer augmentera de 3,5 %.

L'OPAC de l'Oise s'est résolu à prendre cette décision difficile, comme l'y autorise la loi, eu égard au contexte économique.

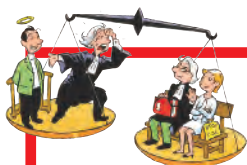
En 2023, pour ne pas pénaliser ses locataires fragiles, le Conseil d'administration de l'OPAC de l'Oise avait limité l'augmentation des loyers à 2,5 %, au lieu des 3,6 % correspondant à l'évolution de l'Indice de référence des loyers (IRL).

Pour 2024, l'évolution de l'IRL a été limitée par les pouvoirs publics à 3,5 %, alors que l'inflation a progressé jusqu'à 5,7 % en 2023.

En cas de difficulté de paiement, n'attendez pas et prenez contact avec l'OPAC de l'Oise au :

03 44 79 50 50
ou contact@opacoise.fr.

Pour une meilleure prise en charge de vos appels, tapez 1 et n'oubliez pas de rappeler vos références locataires : numéro de locataire / numéro de bail.



Ribécourt-Dreslincourt

Jugement

Un locataire de Ribécourt-Dreslincourt a été contraint de quitter son appartement car il ne jouissait pas paisiblement des lieux, comme le prévoit tout bail. Ainsi a décidé le tribunal judiciaire de Compiègne dans son jugement du 14 septembre 2023. L'expulsion a été décidée en raison des violences verbales ou physiques, mais aussi des nuisances sonores et des incivilités qui étaient reprochées à ce locataire, attestées par les plaintes, témoignages et signalements de ses voisins et du personnel d'immeubles.

Alerte aux mails frauduleux

Jamais l'OPAC de l'Oise ne vous demandera de modifier vos informations de prélèvement par mail pour payer votre loyer.

Si vous recevez ce type de message, surtout ne répondez pas et ne donnez aucune information confidentielle !

En cas de doute, contactez-nous :

03 44 79 50 50



À LA UNE

Enquête Qualité de Service 2023

Merci!

8 clients sur 10 se déclarent satisfaits et font confiance à l'OPAC de l'Oise.

La qualité de vie dans le quartier et le sentiment de tranquillité restent nos points forts. La légère baisse de la note de la satisfaction est prise très au sérieux par l'OPAC de l'Oise. Elle s'explique par les problèmes de joignabilité et de délais pour apporter des solutions. L'OPAC de l'Oise vous a entendu et c'est dans le but d'améliorer la qualité de service que le Centre de relation client a ouvert ses portes le 25 septembre.



Les élus du Conseil d'administration ont visité le Centre de relation client !



Cloé, déjà un succès

Ouvert depuis le 25 septembre 2023 :

- ✓ 22 112 * appels,
- ✓ 98 % de taux de décroché
- ✓ 13 secondes : temps d'attente moyen

Pour tous les clients :

03 44 79 50 50
contact@opacoise.fr

N'oubliez pas de taper 1, si vous êtes locataire, pour une prise en charge rapide de votre appel.

* chiffres au 20.12.2023



Relation et contact bailleur

6,7 ↓ (7,4)



7,4 ↓ (8,1)

Information et communication



7,1 ↓ (8,0)

Qualité intervention entreprises



7,1 ↑ (6,7)

Quartier



La satisfaction globale vis-à-vis de l'organisme

7,3 ↓ (7,8)

38 %
Tout à fait satisfait

45 %
Plutôt satisfait

13 %
Plutôt pas satisfait

4 %
Pas du tout satisfait

6,7 ↓ (7,2)

Propreté parties communes



7,6 ↑ (7,2)

Tranquillité



7,3 ↓ (8,0)

Fonctionnement équipements collectifs



3,9 = (3,8)
Traitement demandes administratives



6,5 = (6,4)

Fonctionnement équipements locatifs



6,6 ↓ (7,0)

Traitement demandes techniques parties communes



4,9 (-)

Traitement demandes techniques parties locatives

3001 nombre locataires interrogés (3002 en 2020)

Enquête réalisée du 11 avril au 12 mai 2023. 25 bailleurs des Hauts-de-France participants.



VIE DES QUARTIERS

Compiègne

Le Voilier

14 mois de travaux pour 104 familles.

Ce sera la première opération de réhabilitation de l'OPAC de l'Oise réalisée dans le cadre du Nouveau programme national de renouvellement urbain de Compiègne. D'importants travaux ont commencé dans l'immeuble Le Voilier, au 2 square Hector Berlioz, où résident 104 familles. Cette opération pilotée par l'entreprise Brézillon Bâtiment concernera à

la fois les façades de l'immeuble, les parties communes et l'intérieur des appartements. L'entreprise prendra contact avec les locataires. 40 logements seront, dans le cadre de ce chantier, dotés d'équipements adaptés pour des locataires seniors, conformément au label Habitat senior services®.

Ces travaux de 4,4 millions d'euros, sont financés par l'État via l'Agence nationale de rénovation urbaine et l'OPAC de l'Oise.



33 logements vont être dotés d'équipements adaptés à des locataires seniors, conformément au label Habitat Senior Services®

Liancourt

Réhabilitation

Transformation de cadre de vie pour 133 familles.

Une importante opération de réhabilitation a débuté dans les 9 immeubles situés rue Jacques Monod dans le quartier des Aulnais, à Liancourtet et va concerner 133 familles qui y résident. 10 mois de travaux pour un budget de 6,7 millions d'euros. Cette opération va porter l'enveloppe des bâtiments et leur environnement, les parties communes, mais aussi l'intérieur des appartements. Ces travaux sont financés par l'OPAC de l'Oise avec le soutien du Conseil départemental de l'Oise et de l'État.

Beauvais

Un nouveau chantier

Modernisation de 60 appartements.

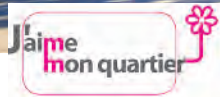
Après une première phase de travaux qui a transformé les façades des immeubles E1 et E2, 20 à 30 avenue du 8 Mai 1945, dans le quartier Argentine, une deuxième tranche moderniser l'intérieur des 60 appartements. Programmés entre novembre 2023 et l'été 2024, ces travaux d'un montant d'1,3 million d'euros sont réalisés dans le cadre du Nouveau programme national de renouvellement urbain et financés par l'État et l'OPAC de l'Oise.

Beauvais, Saint-Lucien

Immeuble A

Des travaux pour obtenir une étiquette énergétique B.

42 familles sont concernées par l'opération de réhabilitation qui va transformer les façades de l'immeuble et améliorer le confort dans les parties communes et les appartements. 48 d'entre eux vont, de plus, être dotés d'équipements adaptés à des locataires seniors, conformes au label Habitat senior services®. C'est l'entreprise Bouygues bâtiment Grand Ouest qui réalise cette opération programmée sur 8 mois. D'un montant de 6,2 millions d'euros, elle est financée par l'OPAC de l'Oise avec le soutien de l'État et du Conseil départemental de l'Oise.





ANIMATIONS

Chambly



Bien trier ses déchets



Rappel des règles d'évacuation des déchets dans le quartier du Potel.

En partenariat avec la Communauté de communes Thelloise et la Ville de Chambly, les équipes de l'OPAC de l'Oise sont allées à la rencontre des locataires, le 8 novembre. Ces échanges ont permis de livrer des astuces pour bien trier ou de rappeler que les sacs-poubelles doivent être déposés dans les conteneurs. S'agissant des encombrants, apportez-les à la déchetterie !



Des petits gestes simples pour rendre le quartier plus agréable et pour améliorer la propreté et la sécurité.

Oise - Animations Modu'Logis

Économies d'énergie

21 animations ont été proposées du 13 septembre au 8 novembre 2023 par l'OPAC de l'Oise, en partenariat avec l'association Tandem Immobilier.



À Compiègne, Beauvais, Noyon, Méru, Senlis, ou encore, Crépy-en-Valois... En parcourant l'appartement pédagogique Modu'Logis, les locataires ont découvert des astuces concrètes pour réaliser des économies d'énergie et éviter les accidents domestiques. Les animateurs et les équipes de l'OPAC de l'Oise leur ont également livré des conseils simples à appliquer. Par exemple, investir dans un réducteur de débit d'eau ou un stop douche permet de réaliser facilement des économies !



Une quinzaine de partenaires se sont associés à ces journées auxquelles ont participé 435 familles locataires.



Des rencontres au pied des immeubles pour apprendre des gestes simples permettant des économies d'énergie.

Compiègne, Saint-Maximin, Beauvais

Animations Noël

À Compiègne et Saint-Maximin, le Père Noël a fait une halte spéciale pour les enfants des locataires.



BEAUVAIS

Grâce à la mobilisation des associations de locataires de Compiègne, Les Mercières et Saint-Maximin, Les Champignolles, petits et grands ont partagé autour d'un goûter de jolis moments de convivialité. Des père-Noël en chocolat ont été offerts aux enfants par l'OPAC de l'Oise. À Beauvais Saint-Lucien, un goûter de Noël a été offert aux habitants de l'immeuble A où des travaux débutent avec l'entreprise Bouygues Bâtiment Grand Ouest.

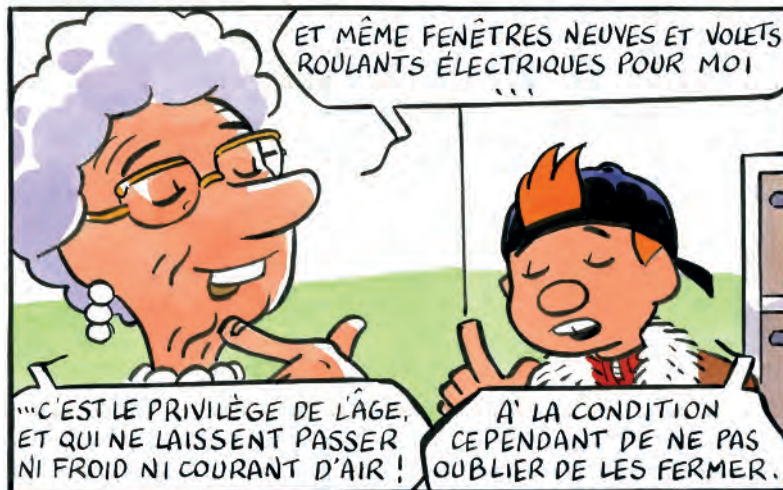


COMPIÈGNE



SAINT-MAXIMIN

- RÉHABILITONS ÉNERGIQUEMENT !



ET DANS LA FOULÉE IL EST MÊME QUESTION D'INSTALLER DES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES !

