

## Rondes de nuit, on veille sur vous

Soucieuse de préserver la tranquillité de ses locataires, en particulier la nuit, Seine Ouest Habitat et Patrimoine a mis en place des rondes nocturnes. La nuit, une équipe de quatre personnes (3 agents techniques et un chef d'équipe) patrouille dans les résidences de SOHP contre les squats, les dégradations et les incivilités.



Le rôle de ces agents de nuit de SOHP, comme Bachir, est d'intervenir pour assurer la tranquillité des résidences à l'occasion de rondes nocturnes.

A Issy-les-Moulineaux, il est bien connu notamment des résidents de La Flèche, Le Verseau, Galiote, Séverine, Garibaldi, Guynemer...

« Notre travail est d'aller vérifier les parties communes, les parkings et les étages des résidences et noter s'il y a des anomalies ou des dégradations... ». Avant de poursuivre : « on intervient également s'il y a des rassemblements ou des incivilités au pied des immeubles. Dans ce

cas, on va à la rencontre des personnes et on discute avec elles. On a un vrai rôle de médiateurs ! » rappelle Bachir, s'inscrivant dans

la politique de prévention-sécurité mise en place par les villes.

Les gardiens ont aussi un rôle d'alerte auprès de SOHP afin de faire remonter plus facilement les problèmes rencontrés par les habitants.

« Ils nous posent des questions, signalent des problèmes et des réclamations. On fait aussi remonter nos observations, les dysfonctionnements constatés dans un rapport qu'on remet chaque semaine à SOHP » énumère Bachir.

Les gardiens, des maillons essentiels pour la vie quotidienne et la sécurité de tous. ■

## Brèves

### Difficultés de paiement : SOHP toujours mobilisée

Tout au long de la crise sanitaire, Seine Ouest Habitat et Patrimoine a porté une attention particulière aux familles en grande difficulté. Dans ce contexte, les services Cohésion sociale et Gestion locative se sont mobilisés pour proposer des solutions adaptées à chacun et notamment grâce à un étalement des paiements si nécessaire.

Vous pouvez adresser vos demandes à l'adresse suivante : [solidarite.loyer@sohp.fr](mailto:solidarite.loyer@sohp.fr)

### Quand l'art investit les chantiers !

Au cœur de la ZAC Léon Blum à Issy-les-Moulineaux, un projet artistique de nidification urbaine a vu le jour. L'objectif ? Réaliser une sculpture de grande taille en forme de nid en recyclant les tiges de fer à béton extraites des immeubles suite à leur déconstruction rue Aristide Briand. Les enfants ont été associés à la co-création lors d'ateliers autour du thème du nid pour imaginer et réaliser des maquettes et autres expérimentations préparatoires.



Cette œuvre est donc née d'un partage d'imagination entre l'artiste-plasticien Aurélien Boiffier et les enfants. Ces derniers ont particulièrement été sensible au travail du Tisserin, oiseau doué d'une grande dextérité, capable de réaliser des nids sphériques d'une grande beauté en un savant tissage de tiges végétales.

Dans le même esprit, SOHP a lancé la création d'une œuvre sur la palissade de chantier située à l'angle du 182-184 rue Gallieni et 71 bis - ter rue de Bellevue à Boulogne-Billancourt, où est prévu un immeuble de 24 logements sociaux de toutes tailles avec un commerce en rez-de-chaussée subventionné à hauteur de 2 200 000 € par la ville de Boulogne-Billancourt.

Cette création relativement durable, puisque la palissade restera implantée environ 24 mois, sur le thème de « La ville de demain », est réalisée par des apprentis street-artists au fur et à mesure des ateliers organisés par la société Acacia Coworking Space. ■

# Ensemble

La lettre d'information des locataires

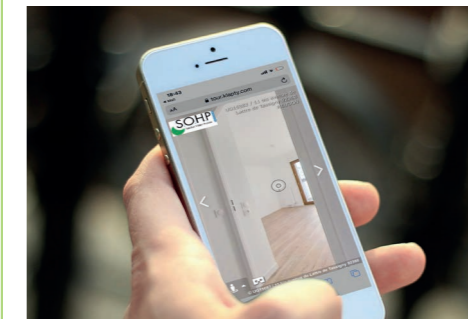
Édition Boulogne-Billancourt • Mars 2021 / N° 110

## Innovation

### De nouveaux services pour les locataires

Depuis le début de l'année 2021, dans un souci de services toujours plus innovants à destination des locataires, de nouveaux outils ont été mis en place par les équipes de Seine Ouest Habitat et Patrimoine.

Toujours soucieuse de mettre en œuvre un service public du logement sur mesure, Seine Ouest Habitat et Patrimoine a lancé un tout nouvel outil : **les visites virtuelles**. Elles permettent à un attributaire de visiter le logement proposé à distance depuis chez



lui et à toute heure. Ce dispositif est amené à se développer et à perdurer à la sortie de la crise sanitaire. Concrètement, une fois désigné par la commission d'attribution, l'attributaire de logement reçoit un bon de visite avec un code QR qui lui permet d'être dirigé vers la vidéo.

Dans le même esprit de développement des outils numériques pour faciliter le quotidien des locataires, SOHP a développé **la prise de rendez-vous en ligne pour visiter un logement ou réaliser un état des lieux**. En quelques clics, le locataire choisit le créneau qui lui convient le mieux directement sur une interface numérique. Il reçoit ensuite un message de confirmation.

SOHP expérimente également **des boîtes à**

**colis dans les halls de deux résidences (ILN Mairie à Issy-les-Moulineaux et Pépinière à Meudon-la-Forêt) afin de permettre aux locataires de recevoir leurs colis.**

Proposée gratuitement, cette solution facilite la réception des achats en ligne tout en

offrant plus de sécurité sur le plan technique (boîte sécurisée), sanitaire (livraisons sans contact) et en minimisant les impacts liés à la livraison.

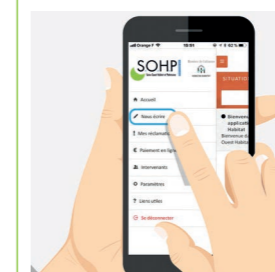
Elle est compatible 100% e-commerçants et transporteurs.

Enfin, SOHP déploie des **écrans d'informations dans les ascenseurs** qui permettent de partager des actualités en temps réel sur la vie de l'immeuble. 100 appareils seront équipés de cette nouvelle technologie.

Cet outil s'inscrit dans la démarche qualité mise en œuvre depuis plusieurs années. Aussi, à travers cette solution pilotée à distance, Seine Ouest Habitat et Patrimoine pourra communiquer, échanger et partager avec les locataires des informations en temps réel utiles à la vie de l'immeuble : travaux, avis de passage, événements festifs, prévisions météo et actualités ! ■

### La bonne résolution : ayez le réflexe appli !

En quelques clics, recevez des notifications sur les travaux à venir ou en cours dans votre résidence, consultez la situation de votre compte, payez votre loyer, retrouvez l'ensemble de vos informations personnelles et téléchargez votre quittance.



Vous pouvez aussi envoyer directement vos demandes techniques ou administratives et suivre leurs traitements, accéder aux coordonnées de vos intervenants de proximité comme votre gardien ou l'astreinte technique de l'Office en cas d'urgence...

**Pour rappel, l'application est disponible gratuitement sur l'AppStore et Google Play.**

## Enquête de satisfaction : votre bailleur en tête



Suite à l'engagement du mouvement HLM en 2003 en termes d'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants, Seine Ouest Habitat et Patrimoine réalise tous les 3 ans une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. L'objectif : améliorer le service rendu en conduisant des actions concertées avec les représentants de locataires, notamment dans le cadre de la labellisation QUALI'HLM obtenue en septembre 2019.

Pour la première fois, SOHP a rejoint à l'automne dernier le groupement formé par l'AORIF (Association des organismes de logement social d'Ile-de-France) composé de 40 bailleurs pour réaliser l'enquête 2021 auprès d'un panel représentatif de 770 locataires, soit 10 % du parc locatif.

Seine Ouest Habitat et Patrimoine obtient cette année 90% de taux de satisfaction globale, soit 1 point de plus qu'en 2017 et un résultat en constante progression depuis 10 ans.

SOHP arrive également en tête des résultats obtenus par les bailleurs en Ile de France, preuve de l'engagement et de l'implication de l'ensemble des équipes pour vous apporter un service de qualité.

Dans le détail, votre bailleur arrive en premier sur les thématiques suivantes :

- La facilité pour formuler une demande (aussi bien technique qu'administrative)
- Le traitement de votre demande
- L'information et la communication

Par ailleurs, la disponibilité des équipes, l'optimisation de la joignabilité, le renforcement du service d'astreinte technique ou encore les actions de solidarité ont été

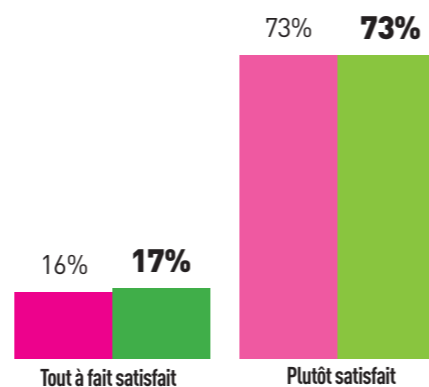
plébiscités avec un taux de satisfaction de 99,9 % s'agissant de la gestion de la crise sanitaire.

D'autres thèmes ont été également largement appréciés comme la qualité de vie dans le quartier et dans la résidence ou encore la propreté des espaces extérieurs.

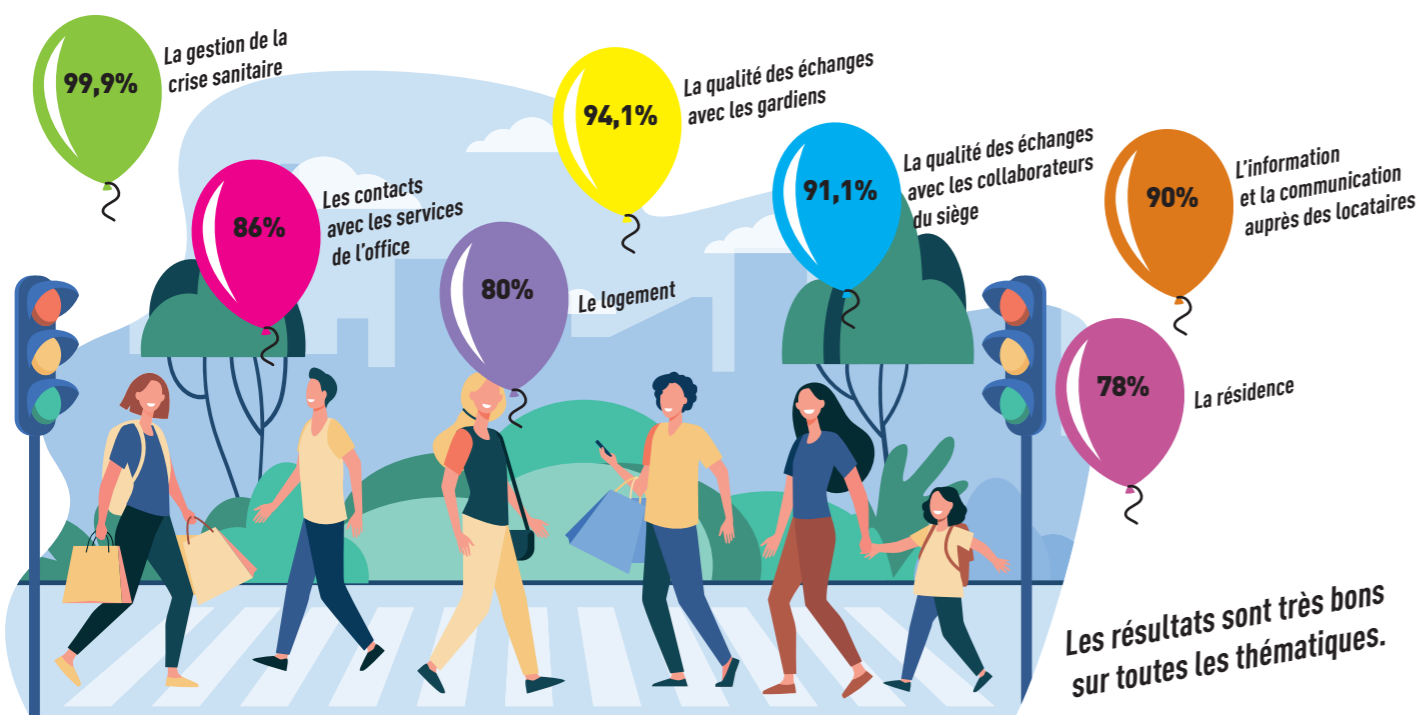
Fort de ces excellents résultats, SOHP continuera d'optimiser le fonctionnement des équipements de votre logement et le traitement de vos demandes tout en poursuivant ses actions pour vous proposer des équipements dans votre logement en bon état, une propreté de bon niveau dans les parties communes, des services modernes toujours à la pointe des dernières technologies pour faciliter votre quotidien et vous garantir un service de grande qualité.

Le rôle des gardiens superviseurs, votre référent prioritaire en cas de problème, sera encore renforcé.

90% satisfaits  
89% en 2017



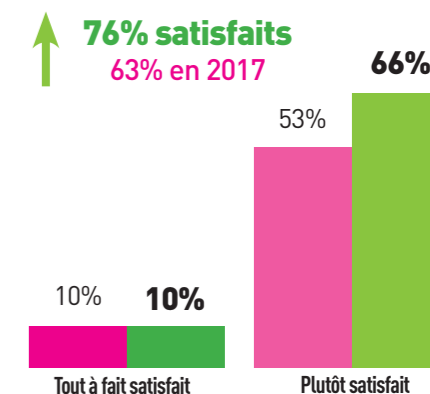
## Les résultats en détails



## Focus : la propreté des espaces extérieurs en forte progression depuis 2017.

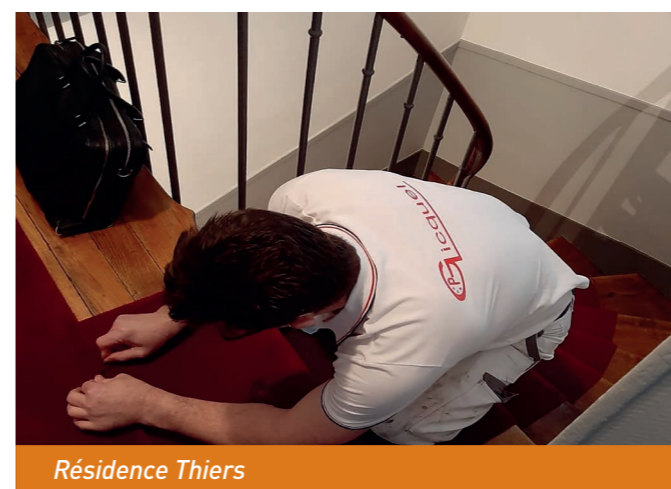
L'entretien des espaces verts existants et la création en juin dernier de jardins partagés dans les résidences éligibles ont permis d'obtenir un résultat en hausse (+ 7 points) confortant ainsi les efforts pour mettre à disposition des résidents des espaces conviviaux, agréables et bien entretenus.

SOHP souhaite désormais développer en parallèle de son programme de plantations d'arbres (100 arbres) la création d'îlots de fraîcheur bioclimatiques grâce à la réalisation d'espaces végétalisés en pied d'immeuble (verger, potager, espaces fleuris...). Un investissement de 70 000 euros sera ainsi consacré en 2021 à ces aménagements verts.



## Travaux

### Quoi de neuf dans vos résidences ?



Résidence Thiers

- **Résidence Thiers** : elle a profité d'une remise en peinture et d'une rénovation des parties communes pour un montant de 30 000 €.
- **Résidence des Peupliers** : la résidence dispose désormais d'un contrôle d'accès modernisé. Le montant des travaux se monte à 20 000 €.
- **Résidence Danjou** : en parallèle des travaux de réhabilitation qui se termineront fin avril, des travaux de modernisation de l'ascenseur commenceront début mars pour un montant de 105 722 € HT.
- **Résidence Fief** : suite à des dégradations dans le parking, au mois de janvier, SOHP a réalisé des travaux de peinture au niveau des emplacements concernés.



Résidence Danjou



André Santini, Président de SOHP, et les membres du Conseil de surveillance ont présenté leurs vœux aux salariés de Seine Ouest Habitat et Patrimoine.



Lors du dernier Conseil de surveillance, le 22 janvier, il a été voté l'acquisition d'un immeuble de 12 logements situé au 4 rue Liot, subventionnée à hauteur de 700 000 € par la ville de Boulogne-Billancourt.

Bienvenue aux nouveaux locataires !