

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

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.

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 Meudon • Mars 2021 / N° 110

André Santini

Président de Seine Ouest Habitat et Patrimoine

Président d'Horizon Habitat



2021 sera pour nous assurément active et riche en nouveautés.

Comme vous le savez, ce début d'année a été marqué par la création de la SEM Seine Ouest Habitat et Patrimoine (SOHP). Nous avons ainsi pu mettre en place de nouvelles dynamiques, tout en maintenant notre mission de gestion de logements sociaux et tout en restant un bailleur proche de ses locataires. La forte attractivité de SOHP avec un niveau élevé de développement, un patrimoine bien entretenu et une qualité de service auprès des locataires ont amené l'OPH Montrouge Habitat à engager une réflexion pour nous rejoindre. Le 22 janvier dernier, le Conseil de surveillance de SOHP a validé la vente du patrimoine de Montrouge Habitat à SOHP constitué de 2 515 logements qui viendront s'ajouter à nos 8 079 logements actuels.

Grâce à une politique de développement ambitieuse, environnementale et innovante, 400 nouveaux logements viendront étoffer cette année notre offre locative sur GPSO à l'instar des chantiers de la ZAC Léon Blum à Issy, du 14 rue des Quatre Cheminées à Boulogne ou encore la récente livraison de la résidence Pierre aux Moines à Meudon-la-Forêt.

Construire de nouveaux logements sociaux dans des quartiers qui répondent aux critères de mixité fonctionnelle et sociale est plus que jamais une priorité pour Seine Ouest Habitat et Patrimoine. Nous construisons la ville du « quart d'heure », c'est-à-dire une ville où tous les équipements, les commerces et les services se situent à moins d'un quart d'heure de votre domicile. Certains équipements publics (école, crèche) sont d'ailleurs intégrés à nos résidences sociales récentes. Nous n'oublions pas non plus les personnes à loger au sein de notre patrimoine, qui restent toujours au cœur de nos projets et de notre gestion. Notre objectif : satisfaire les besoins des habitants en développant une offre adaptée.

Nous sommes un bailleur de proximité et cette année nous allons continuer à développer des services toujours plus innovants : dans ce numéro, vous découvrirez plusieurs nouveaux outils qui ont été mis en place en ce début d'année, en particulier les visites virtuelles de logements vacants afin d'éviter les déplacements sur site en présence d'autres personnes.

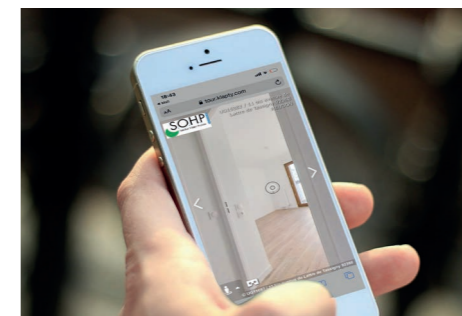
Encouragées par les excellents chiffres de la récente enquête de satisfaction, notamment avec un taux général de satisfaction de 90 %, qui place SOHP en tête des 40 bailleurs participants, les équipes de Seine Ouest Habitat et Patrimoine seront en 2021, plus que jamais, à votre service !

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.

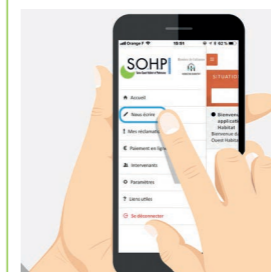
Elle est compatible 100% e-commerçants et transporteurs.

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.

Ensemble

Publication gratuite de l'OPH Seine-Ouest Habitat
71, boulevard Gallieni
92 130 Issy-les-Moulineaux
Tél. : 01 46 44 41 90

Directeur de la publication : Olivier Haumant

Réalisation : Issy Média
Impression : Imprimerie Ribet-Prissy Impressions
Édition de Meudon tirée à 2582 exemplaires distribués aux locataires

Mars 2021 - Numéro 110

Pour toutes demandes, contactez l'Office par mail : infos@sohp.fr en précisant vos noms et adresse.

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

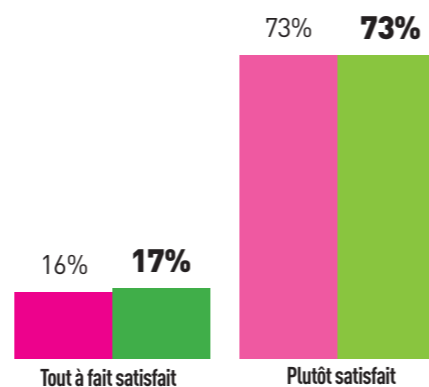
plébiscités avec un taux de satisfaction de 99,9 % s'agissant de la gestion de la crise sanitaire.

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.

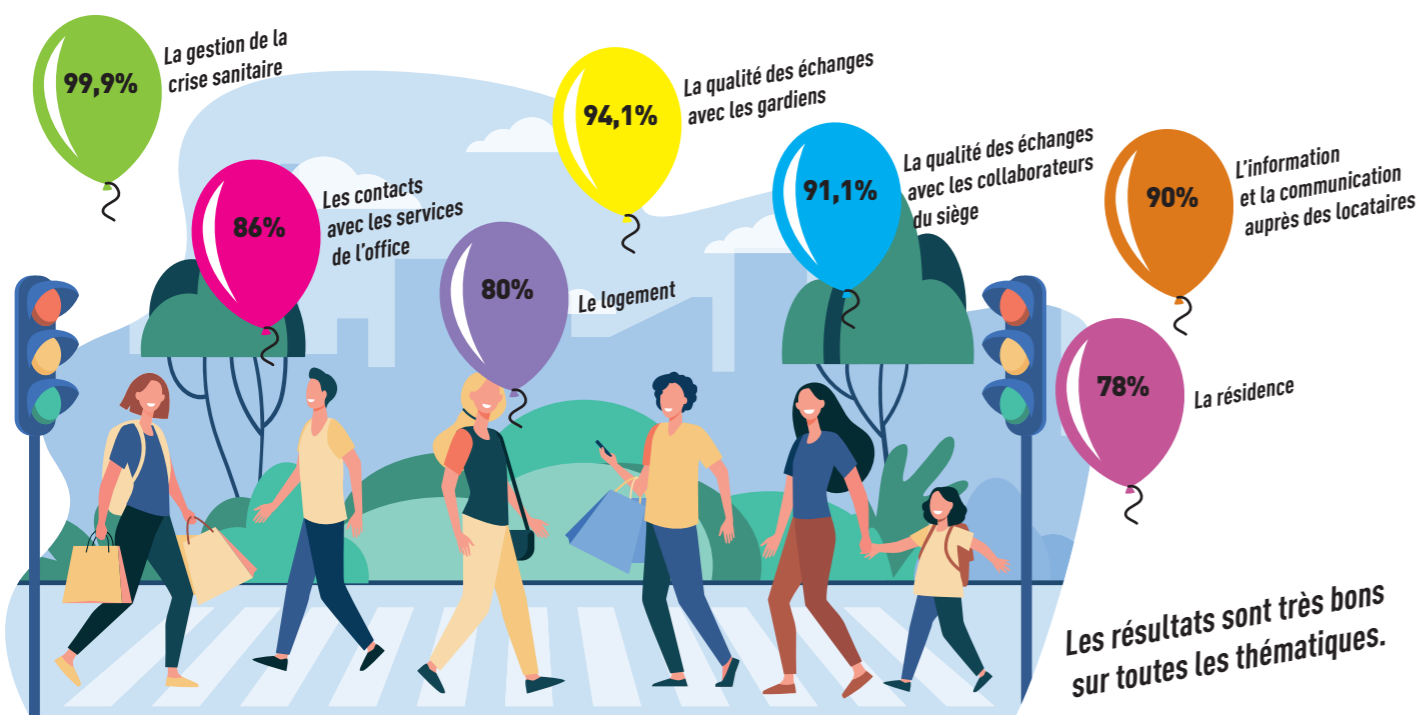
Fort de ces excellents résultats, SOHP continuera d'optimiser le fonctionnement des équipements de votre logement et le traitement de vos demandes tout en poursuivant ses actions pour vous proposer des équipements dans votre logement en bon état, une propreté de bon niveau dans les parties communes, 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

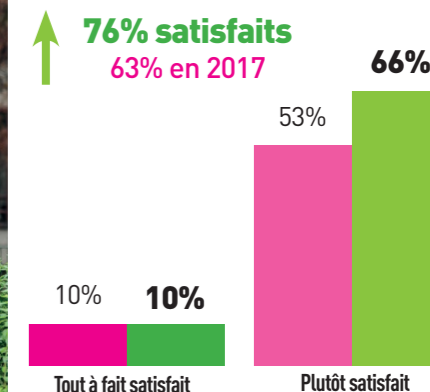


Les résultats en détails



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.



Retour sur... La double visite à L'Orangerie et au foyer des Deux Arches

Le 11 février dernier, André Santini, Président de Seine Ouest Habitat et Patrimoine, Denis Larghero, Maire de Meudon et Hervé Marseille, Vice-président de Seine Ouest Habitat et Patrimoine, ont visité la résidence Orangerie réhabilitée et le foyer des Deux Arches récemment livré.



Pour la première fois à Meudon, Seine Ouest Habitat et Patrimoine a construit un **foyer de jeunes travailleurs** de 50 chambres (ainsi qu'un local d'activités) situé au 10-14 rue du Docteur Arnaudet, dont la gestion est confiée à l'association des Jeunes de la Plaine. Ce projet, réalisé par l'agence Cobe Architecture, permet de répondre aux besoins d'un public qui rencontre des difficultés pour se loger. Le coût des travaux

est pour SOHP de 5 millions d'euros HT et le projet est certifié Habitat et Environnement.

Seine Ouest Habitat et Patrimoine a à cœur de proposer des logements sociaux dans des quartiers qui répondent aux critères de mixité fonctionnelle et sociale, à proximité des commerces et des transports. « C'est la ville du quart d'heure que nous construisons, je pense en particulier à la ligne 12 du métro qui desservira dans quelques années l'avenue de Verdun et Meudon-sur-Seine » a précisé le Président.

Le même jour, André Santini, Hervé Marseille et Denis Larghero ont visité la **résidence « L'Orangerie »** au 4 avenue de Trivaux. Elle a bénéficié d'une réhabilitation thermique complète afin d'éviter une trop grande déperdition de chaleur par le toit et par le sous-sol. La toiture terrasse a été remise en état pour garantir une meilleure isolation et étanchéité. Une opération pour iso-

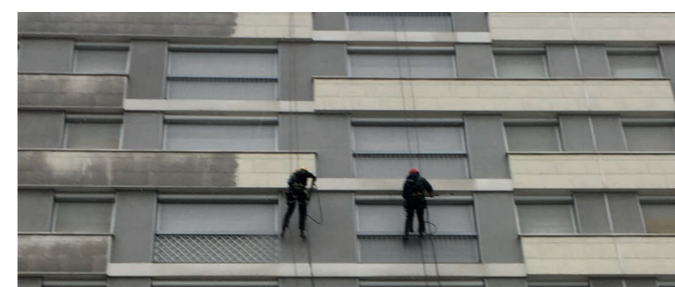
ler le plancher haut des caves et du parking en rez-de-chaussée donnant sous les logements a également été menée.

Cette double livraison/réhabilitation témoigne du savoir-faire de SOHP et de la volonté de mener une politique d'investissement dynamique, environnementale et innovante, tout en assurant une production de logements sociaux d'une grande diversité de typologie, et en facilitant l'insertion.



Quoi de neuf dans vos résidences ?

- **La salle Marcel Dupré**, qui accueille le local de l'APEI a profité d'une rénovation complète et de la création d'une cuisine et d'une salle de bain pour 100 000 euros.
- **Résidence Ambroise Paré** : les convecteurs sont remplacés par des modèles plus performants et moins énergivores en février pour un montant de 150 000 €.
- **Résidence Pépinière D** : les façades de la résidence ont récemment été nettoyées au karcher pour un montant de 30 000 €.



Résidence Pépinière D



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