2017

RAPPORT D'ACTIVITÉS

E·KiDOM.fr

#L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE GRAND POITIERS

EDITO

2017, l'année du changement

Le 1er janvier 2017, la fusion de la SEM habitat et de l'Office Public de l'Habitat (OPH) de la ville de Poitiers était effective. 2017 est l'année du 1er exercice d'EKIDOM, rattaché à Grand Poitiers Communauté urbaine. La loi ELAN d'octobre 2018 aurait obligé à cette fusion d'ici fin 2020, avec la menace d'une perte d'indépendance pour l'entreprise, dans ses choix, et pour la collectivité de rattachement, dans sa politique de l'habitat et de mixité sociale.

2017 a été une année compliquée, principalement en raison de :

- la mise en œuvre d'une organisation nouvelle, nécessitant pour les salariés formation et adaptation à leurs nouvelles fonctions,
- 2 systèmes téléphoniques qui se sont révélés, malgré les études préalables favorables, difficilement interconnectables,
- 2 progiciels différents avec des migrations et des consolidations de données ayant nécessité de nombreuses vérifications et adaptations…

Fort de 12 726 logements au 31/12/2017, dont 11 443 locatifs, EKIDOM a poursuivi ses actions et investissements. Hors entretien courant, c'est plus de 25 000 000 € qu'il a investis, dont 50% pour les réhabilitations, 25% pour la production neuve et le reste pour les dépenses de gros entretien. Les entreprises locales ont été bénéficiaires de la plus grande partie des marchés. Impliqué dans la politique d'insertion de Grand Poitiers, EKIDOM favorise formation et retour à l'emploi, à travers des clauses d'insertion inscrites dans la plupart des marchés.

Après l'accord du Comité d'Engagement de l'ANRU de mai 2017 sur le projet NPNRU des Couronneries, c'est aussi l'année de la poursuite de la réflexion sur ce projet, prioritaire pour EKIDOM. Pour autant, l'Office continue à réhabiliter des logements hors NPNRU (résidence Bretagne, 3 et 5 rue du Fief des Hausses et 19 rue Alphonse Daudet aux Couronneries, résidence des Trois Rivières aux Trois Cités…).

EKIDOM a su conserver et valoriser son activité de maîtrise d'ouvrage, tout en maintenant une part de production en VEFA.

Pour ses locataires, EKIDOM poursuit sa politique d'écoute et de soutien : lutte contre le risque de précarité énergétique (informations et conseils, qualité de la production de logements et des réhabilitations, avec isolation des bâtiments et modernisation des moyens de chauffage, télérelève des consommations d'eau…), adaptation des logements pour les personnes âgées ou en situation de handicap, prise en compte des difficultés économiques, chantiers jeunes, participation aux fêtes de quartier…

Votée en décembre 2017, la loi des finances 2018 a modifié profondément le modèle économique du logement social, avec, entre autres, un désengagement de l'Etat de son financement et la création de la réduction de loyer de solidarité (RLS), touchant les seuls bailleurs sociaux et épargnant les bailleurs privés.

Des choix stratégiques sont à faire. EKIDOM s'y emploie pour continuer à servir locataires et demandeurs de logements.

Daniel Hofnung,
Président d'EKIDOM

SOMMAIRE

1 Activité 2017 # **2** EKIDOM un nouvel Office Public de l'Habitat # **3** La gouvernance et les instances de décision # **4** L'offre nouvelle : Construire et renouveler # **5** La réhabilitation du Patrimoine ancien : améliorer le cadre de vie # **6** L'activité Gestion Locative # **7** Une gestion maîtrisée # **8** Une équipe pluridisciplinaire orientée client

EDITO

L'année 2017 est une année de construction, une année de mise en œuvre du nouvel Office Public de l'Habitat EKIDOM avec d'importants changements pour les locataires et pour les collaborateurs.

C'est une année de construction et d'adaptation à la nouvelle organisation, aux processus, au nouveau régime comptable, aux outils du nouveau système informatique, aux emplois qui ont été créés ou redéfinis... Les relations au sein des équipes mais aussi entre les locataires et les collaborateurs EKIDOM ont également dû se reconstruire.

Ces changements étaient nécessaires pour favoriser la naissance de l'entité EKIDOM et effacer le poids des anciennes structures.

Ce temps précieux ne nous a pas permis d'accroître l'efficacité de nos activités. Il nous était impossible de construire et d'améliorer nos résultats en même temps. C'est le chantier de 2018... Améliorer, ajuster, consolider et acter des indicateurs d'activités favorables, c'est en cours...

L'année 2017 est également marquée par l'objectif du gouvernement de baisser les APL en faisant supporter cette baisse par les bailleurs sociaux uniquement. C'est un choc pour l'ensemble des bailleurs sociaux, c'est un choc pour EKIDOM en pleine construction...

L'ambitieux plan stratégique de patrimoine d'EKIDOM de 165 millions d'euros validé en juin 2016 par son Conseil d'Administration permettant d'améliorer la performance énergétique des immeubles, l'accessibilité des bâtiments encore sans ascenseur et d'améliorer le confort des locataires, est de fait caduque. La hausse du taux de TVA passant de 5.5 % à 10 % vient s'ajouter à la ponction annuelle opérée dès 2018 à hauteur 2.6 millions d'euros. Quelle entreprise à fort investissement connaît une telle réduction de chiffre d'affaires!

Soyez assuré que malgré ce choc, les équipes d'EKIDOM redéfiniront un Plan Stratégique de Patrimoine répondant le mieux possible aux attentes de ses locataires.

Je vous souhaite une bonne lecture et n'hésitez pas à solliciter les équipes d'EKIDOM si vous souhaitez plus d'informations, vous retrouverez un trombinoscope en page 15.

Stéphanie Bonnet,
Directrice Générale d'EKIDOM

#Activité 2017

Une année charnière : 1ère année d'activité post-fusion

Mignaloux-Beauvoir • Bateau Lavoir

12 726
LOGEMENTS EN GESTION AU 31/12 DONT **11 443** LOGEMENTS DE DROIT COMMUN

70
LOGEMENTS LIVRÉS MIS EN LOCATION

75%
DU PARC SOCIAL ACTUEL DE GRAND POITIERS

207
SALARIÉS EN CDI

48,7
MILLIONS D'EUROS DE CHIFFRE D'AFFAIRES (HORS CHARGES LOCATIVES)

1301
LOGEMENTS RÉNOVÉS

EKIDOM
UN NOUVEL OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE GRAND POITIERS DEPUIS LE 1ER JANVIER 2017
12 790 LOGEMENTS RÉPARTIS AUJOURD'HUI DANS 30 COMMUNES DU DÉPARTEMENT

LES GRANDES MISSIONS

Mettre en œuvre la politique de l'habitat de Grand Poitiers (communauté urbaine élargie à 40 communes) mais également répondre aux besoins des autres collectivités du département. Rechercher en permanence la meilleure qualité de service possible pour les locataires et un niveau exemplaire de qualité dans les logements.

- Gestion d'un parc locatif social.
- Réhabilitation et entretien du patrimoine.
- Production de logements neufs.
- Organisation de la mixité sociale.

EKIDOM UNE ÉQUIPE « PLURIDISCIPLINAIRE »

Ekidom c'est une équipe de 207 collaborateurs aux compétences diverses et complémentaires, répartie entre le siège social et les 3 Directions Territoriales représentant plus de 50 métiers dans les domaines d'activités suivants :

- Maîtrise d'ouvrage et maintenance du patrimoine.
- Social.
- Services de proximité.
- Services de gestion locative.
- Ressources et services support : ressources humaines, comptabilité, management, communication, informatique, juridique, sécurité, méthode, R&D.

L'ambition d'EKIDOM c'est d'engager la totalité de l'organisation dans un objectif commun de qualité de service client avec plus de 50 % de son effectif dédié à la proximité et une régie d'entretien et d'intervention composée de 21 ouvriers.

LES DIRECTIONS DE TERRITOIRES : PILIERS D'EKIDOM

Le périmètre d'action d'EKIDOM est découpé en 3 territoires :

3 Directions Territoriales, qui géreront environ 3 500 logements chacune

- Direction Territoriale - Couronneries et Saint-Éloi : rue Henri Dunant - 38 collaborateurs dont 15 employés d'immeuble
- Direction Territoriale Beaulieu et Communes hors Poitiers : Place des Templiers - 33 collaborateurs dont 8 employés d'immeuble
- Direction Territoriale Trois-Cités - Bel-Air - Poitiers Centre-ville - Poitiers Sud : Place de France - 33 collaborateurs dont 7 employés d'immeuble

35 COLLABORATEURS ENVIRON PAR DIRECTION TERRITORIALE AUX COMPÉTENCES ÉTENDUES

En réponse aux attentes des locataires, des demandeurs de logement, des partenaires locaux et acteurs qui animent les quartiers. En réponse à l'engagement de maintien de l'attractivité du patrimoine.

EKIDOM CONSTRUCTEUR DE LOGEMENTS SOCIAUX/GARANT DE L'ATTRACTIVITÉ ET DE LA QUALITÉ DE SON PATRIMOINE

L'Amélioration de l'offre de logements sociaux est un objectif permanent pour EKIDOM. Les projets EKIDOM concernent :

- Des programmes locatifs, d'accession à la propriété et de location-accession
- Des projets de maîtrise d'ouvrage pour le compte de collectivités et de partenaires institutionnels
- Des Maisons relais, foyers, résidences sociales…
- Des aménagements de centre bourg (mixité logements/commerces)

Le PSP, arrêté mi 2016, prévoyait des investissements de l'ordre de 235 millions d'euros sur 10 ans pour la programmation neuve et les grands projets de requalification du patrimoine.

Il sera révisé début 2019 suite à la loi Elan dont l'incidence sur les capacités d'investissement d'EKIDOM est importante. Un étalement des projets sera privilégié

LA GOUVERNANCE ET LES INSTANCES DE DÉCISION

Poitiers • Les Montgorges

2017 EST L'ANNÉE DE NAISSANCE D'EKIDOM AVEC LE RENOUVELLEMENT DE LA COMPOSITION DU CA SUITE AU CHANGEMENT DE RATTACHEMENT D'EKIDOM DE LA VILLE DE POITIERS À LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE GRAND POITIERS.

Le conseil d'administration comprend 23 membres à voix délibérative représentant Grand Poitiers (13 élus : 6 conseillers communautaires ; 7 personnalités qualifiées), les institutions ou organisations compétentes en matière de logement (4 élus : Audacia, CAF, Action Logement, UDAF), Les organisations syndicales (2 élus : FO, CGT), les associations de locataires (4 élus : CNL, CLCV, AFOC, CSF).

Le conseil d'administration est complété par 1 représentant des salariés d'EKIDOM à voix délibérative.

le 15 mars 2017 le nouveau Conseil d'Administration a réélu Monsieur Daniel HOFNUNG Président d'EKIDOM et a conféré à Monsieur Alain GAUBERT le titre de Vice-Président.
Le conseil d'administration définit les grandes orientations politiques de l'Office.
Bureau, commission d'appel d'offres, commission d'attribution, commission des finances, commission logements-adaptés, constitués de membres du Conseil d'Administration, forment les autres organes de décision.

EN 2017, LES ADMINISTRATEURS SE SONT RÉUNIS 73 FOIS

CA : **6**
Bureau : **7**
Commission Finance : **1**
Commission PLA : **1**
CAO et autres commissions d'attribution des marchés : **9**
CAL : **49**

EN 2017, LES ADMINISTRATEURS ONT ADOPTÉ 94 DÉLIBÉRATIONS

CA : **73**
Bureau : **21**

L'OFFRE NOUVELLE : CONSTRUIRE ET RENOUVELER

LIVRAISONS 2017 : 70 LOGEMENTS

- Biard/Ancienne École - **8 logements collectifs**
- Poitiers/École Saint Louis - **7 logements collectifs**
- Poitiers/rue des Sables Rouge - **1 logement individuel**
- Poitiers/Montgorges - **14 logements individuels***
- Mignaloux-Beauvoir/route de la Gare - **14 logements individuels**
- Saint Julien l'Ars/Bois Moulin - **21 logements individuels**

*Avec la livraison des logements des Montgorges, site associé au site de Pierre Loti, EKIDOM a clôturé ses engagements avec l' ANRU. Cette opération a bénéficié d'une démarche Habitat et Environnement pour l'atteinte de la performance énergétique Bepos Effinergie.

Les acquisitions améliorations
Le projet de requalification des anciens locaux de la Chambre Régionale des Comptes engagé en 2016 s'est poursuivi en 2017 avec le curage du bâtiment ancien et la déconstruction de l'ancienne salle d'audience située en fond de cour intérieure.

PROJETS EN CONSTRUCTION LIVRAISON 2018 : 25 LOGEMENTS

25 logements sur le territoire de Grand Poitiers sur des communes déficitaires (loi SRU) et répartis sur quatre (4) opérations de faible envergure :

- Buxerolles/rue Louise Michel - **6 logements individuels**
- Fontaine le comte/Préjasson - **5 logements individuels**
- Mignaloux-Beauvoir/Rosa Park - **4 logements individuels**
- Vouneuil-sous-Biard/Pouzioux-la-Jarrie - **10 logements individuels**

PROJETS AVANCÉS 2018/2019 : 245 LOGEMENTS

- Poitiers - Chauvinerie/**25 logements collectifs** (opération de la Croix Rouge)
- Poitiers - CRC Kestner/**17 logements collectifs** (requalification des anciens locaux de la Chambre Régionale des Comptes : bâtiment remarquable au cœur de Poitiers).
- Chasseneuil-du-Poitou - rue de Chandon/**6 logements individuels**
- Fontaine-le-Comte - Zac le clos de Fontaine/ **38 logements** (27 collectifs et 11 individuels)
- Poitiers - Feuillants/**6 logements collectifs**
- Chauvigny - ZAC de la Noraie/**8 logements individuels**
- Mignaloux-Beauvoir - Allée du Verger/**19 logements collectifs**
- La Puye /**2 logements et commerces**
- Saint Benoît - Route de Ligugé/**5 logements individuels**
- Montamisé - Eco Quartier/**Réalisation de 52 lots à bâtir**
- Migné-Auxances/**25 logements**

En parallèle, le Pôle Développement continue d'innover par :

- L'expérimentation BIM sur le projet en conception de Ravel sur **Buxerolles (19 logements).**
- La réflexion sur les **logements dédiés aux « séniors »** notamment sur la dimension logement connecté (projet **sur Montamisé** en partenariat avec la Mutualité française).
- Le pilotage en qualité de maître d'ouvrage délégué du projet de déconstruction du bâtiment « FJT » (Foyer Jeunes Travailleurs) et de reconstruction d'une **résidence jeune de 100 logements.**

Biard • Ancienne École

Mignaloux-Beauvoir • Résidence du Lac

Saint - Julien L'Ars • Bois Moulin

6 580 198 €
DE DÉPENSES DANS LA CONSTRUCTION NEUVE DONT **98%** SONT ATTRIBUÉS AUX ENTREPRISES LOCALES

70
LOGEMENTS LIVRÉS ET ATTRIBUÉS

25
LOGEMENTS EN CONSTRUCTION ET LIVRABLE EN 2018

270
LOGEMENTS EN PROJET AVANCÉ

52
LOTS À BÂTIR EN PROJET

LA RÉHABILITATION DU PATRIMOINE ANCIEN : AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

L'ATTRACTIVITÉ ET LA QUALITÉ DU PATRIMOINE SONT UN AXE STRATÉGIQUE PRIORITAIRE POUR EKIDOM.

Si la loi Elan contraint Ekidom a revoir ses prévisions, et à redéfinir un nouveau PSP début 2019, de nombreuses actions engagées ou programmées se sont poursuivies en 2017. Il s'agit du 1er plan d'entretien de maintenance et de réhabilitation pour EKIDOM après la fusion.

ACTIONS 2017 : 289 LOGEMENTS RÉNOVÉS

L'année 2017 a vu se concrétiser l'ambitieux programme de requalification des Couronneries avec 2 opérations d'envergure :

- La restructuration des bâtiments sis 3 et 5 rue du Fief des Hausses (95 logements), réceptionnés fin 2017
- La réhabilitation de l'enveloppe du 19 Alphonse Daudet (94 logements), réceptionné début 2018

La réhabilitation thermique de la Résidence des Trois-Rivières (100 logements) s'est poursuivie avec une réception en juin 2018. Et des marchés de réhabilitation sur des résidences plus modestes ont été attribués et seront mis en chantier courant 2018.

PROJETS AVANCÉS 2019/2020/2021 : 740 LOGEMENTS

La requalification des Couronneries se poursuivra avec la mise en chantier des Tours Roses, 1er semestre 2019 (192 logements) puis des Tours sis 15 rue de Nimègue et 16,20 rue du Fief des Hausses début 2020 (203 logements).

Ekidom a contribué en 2017 à la rédaction de la convention NPNRU de Grand Poitiers. Cette convention signe le lancement des études sur des programmes emblématiques du quartier :

- Requalification de l'immeuble Schuman, dont la mise en chantier est prévue pour mi 2020 (126 logements - 107 logements après travaux)
- Requalification des immeubles sis Rue de Slovénie prévue pour 2021 (238 logements)

En revanche, au cours du second semestre, les incertitudes liées au Projet de loi de Finance ont conduit à reporter une opération conséquente (réfection des parties communes de la Résidence Maison et Jardins 750 k€) et à mettre en attente 3 opérations pour lesquelles les budgets devaient être réévalués.

Chiffres clé Gros entretien (Hors NPNRU)

- 79 opérations terminées : **1 876 000 €**
- 6 opérations engagées : **149 000 €**
- 4 opérations en projet avancé : **538 000 €** (démarrage 2018)
- 34 opérations à venir : **769 000 €**

289
LOGEMENTS AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE RÉNOVATION DE GRANDE ENVERGURE

740
LOGEMENTS EN PROJET DE RÉNOVATION

1301
LOGEMENTS AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE ACTION DE RÉNOVATION

6,33 M€
EN DÉPENSES DE GROS ENTRETIEN ET ENTRETIEN COURANT

12,38 M€
EN INVESTISSEMENT ET EN REMPLACEMENT POUR L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Les Couronneries • Alphonse Daudet

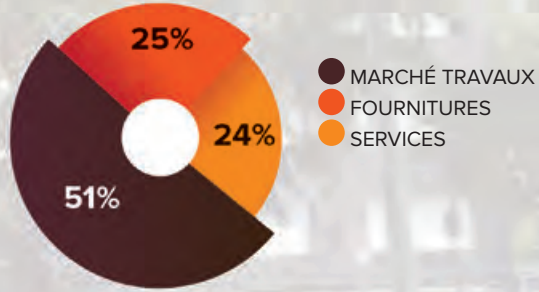
EKIDOM ACTEUR ÉCONOMIQUE : LES MARCHÉS PUBLICS

EKIDOM s'est préparé à la dématérialisation totale des procédures de marchés publics avec la mise en ligne des dossiers de consultation en ligne quels que soient le seuil et la procédure utilisée (adaptée ou formalisée).
La remise d'offres dématérialisées ainsi que les échanges et demandes complémentaires, (lettres de rejet, notifications) des opérateurs économiques, se font via la plateforme « marches-securises.fr ».

La dernière étape de cette dématérialisation totale des marchés consiste en la signature électronique des marchés par les deux parties. Elle est effective depuis le 1er octobre 2018.

En 2017 : 34 consultations ont été lancées correspondant à 108 marchés, 43 marchés ont été attribués à des entreprises très locales (Vienne) et 28 régionales

NATURE DU MARCHÉ



L'ACTIVITÉ GESTION LOCATIVE

Saint-Benoît • Grand Foc

11443 LOGEMENTS EN GESTION AU 31/12/17

33%	32%	35%
À LA DTB: **3749** LOGEMENTS	À LA DTC: **3691** LOGEMENTS	À LA DTT: **4003** LOGEMENTS

7068
DEMANDES EXAMINÉES PAR LES BAILLEURS

1332
LOGEMENTS ENTRÉES DANS LES LIEUX
DONT **224** MUTATIONS
1ER BAILLEUR DU DÉPARTEMENT

58,67 M€
DE LOYERS ET CHARGES QUITTANCÉS

59,4%
DES LOCATAIRES BÉNÉFICIAIRES DES APL

3 DIRECTIONS TERRITORIALES AU SERVICE DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS ET DES LOCATAIRES

LES COMPÉTENCES DES DIRECTIONS TERRITORIALES

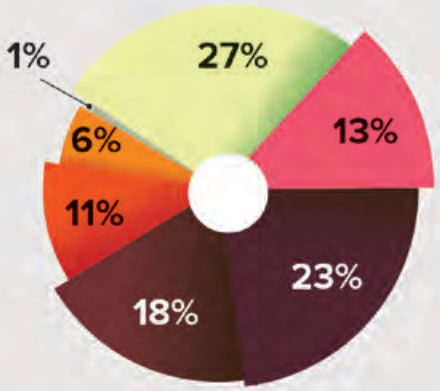
- Accueillir
- Louer
- Garantir la mixité sociale
- Garantir le bien vivre ensemble (traiter les réclamations, développer l'accompagnement, les partenariats...)
- Assurer l'attractivité de son patrimoine

LES ENGAGEMENTS DES DIRECTIONS TERRITORIALES

- La Proximité
- La Réactivité
- L'Écoute
- Une Réponse adaptée et équitable

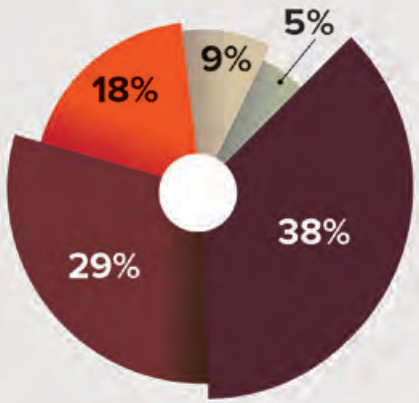
LOUER : LA DEMANDE DE LOGEMENTS

ACTIVITÉ DES DEMANDEURS



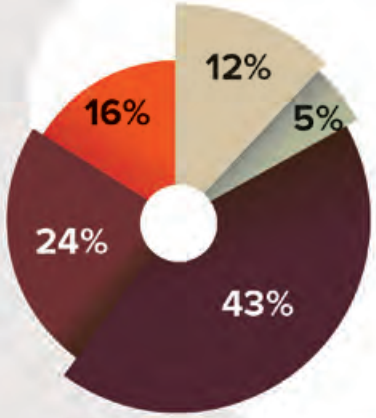
- AUTRES (RSA)
- CDD STAGE
- CDI OU FONCTION
- CHÔMEURS
- RETRAITÉS
- ÉTUDIANTS APPRENTIS
- ARTISANS COMMERÇANTS PROFESSIONS LIBÉRALES

COMPOSITION FAMILIALE



- SANS EMPLOI
- CDI
- CONTRATS PRÉCAIRES
- ÉTUDIANTS
- RETRAITÉS
- 0% TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

AGE LOCATAIRE ENTRANT



- PLUS DE 65 ANS
- MOINS DE 30 ANS
- DE 30 À 39 ANS
- DE 40 À 49 ANS
- DE 50 À 64 ANS

FOURCHETTE APL 18 € — 472 €

WWW.EKIDOM.FR

2 JANVIER 2017 : CRÉATION DU SITE INTERNET WWW.EKIDOM.FR, avec la possibilité pour les demandeurs de logements de visualiser l'offre de logements disponibles et de postuler en ligne selon des critères de typologie, date de disponibilité, surface, nombre de pièces, mode de chauffage, situation géographique, équipements annexes (garages, ascenseur...) montant du loyer, géolocalisation via Google Maps, DPE et GES...

Le site connaît une fréquentation exponentielle sur l'année 2017. Près de 8000 visites/mois (chiffre décembre 2017) sur la page « trouver un bien à louer » aboutissant à 1500 visites dans la rubrique « je postule »

ACCOMPAGNER : LA VIE DU BAIL

UN ENJEU PRIORITAIRE : LA PROXIMITÉ

2017 : Création des postes de Chargés de secteur
Interlocuteur privilégié des locataires sur un périmètre d'environ 500 logements

- Présent sur site
- Gère et contrôle l'entretien des bâtiments et des parties communes.
- Traite l'ensemble des réclamations

Loger des personnes les plus fragiles
126 logements réservés en 2017 dans le cadre de partenariats (AUDACIA, CART, COALLIA, Croix Rouge, CCAS, IDEF, LE LOCAL, UDAF, CHL ADAPAI, ADSEA...) ou dans le cadre de relogement des publics en sortie de structures d'hébergement. Les contingents d'État (DALO, réservations préfectorales..)
EKIDOM, dès la 1ére année d'exercice atteint les objectifs fixés.

La mixité sociale et le parcours résidentiel
Une offre adaptée est destinée aux ménages désirant accéder à la propriété. Afin de favoriser le parcours résidentiel des locataires, Ekidom met en vente quelques logements de son patrimoine ancien (les ventes locatives), développe des programmes d'accession à la propriété (accession classique et location-accession) et propose des terrains à bâtir libres de constructeur.

- Les ventes locatives - **Recettes : 1495 063 €**

Ce résultat est en phase avec les prévisions du PSP.
Il correspond à **11 logements et 3 parkings et 1 local commercial vendus.**

- Accession-vente de logements neufs et terrains à bâtir

7 ventes réalisées - Recettes : 1558 136 €.

L'ENTRETIEN COURANT DU PATRIMOINE

La Régie d'EKIDOM, c'est 30 personnes dédiées aux travaux d'entretien et de maintenance des logements. Elle assure les réparations locatives, la remise en état des logements. Pour les travaux importants ou réparations spécifiques, elle peut faire intervenir des entreprises-partenaires. Elle est structurée en 2 pôles, le pôle maintenance et le pôle embellissement.

En 2017, 8696 interventions réalisées pour l'amélioration du confort des locataires et l'entretien du patrimoine :

- 7602 interventions électricité/serrurerie/menuiserie dont 3765 par le pôle maintenance et 3837 par des entreprises spécialisées
- 1094 interventions peinture/sol/embellissement/nettoyage dont 369 par le pôle embellissement et 725 par des entreprises spécialisées.

POINTS DE VIGILANCE EN 2017

ÉVOLUTION DE LA VACANCE COMMERCIALE ET DES IMPAYÉS

- La vacance sur l'année 2017 a atteint un pic à plus de 7%. Les typologies les plus impactées sont les T3.

La décroissance de la vacance s'amorcera en mars 2018 et la baisse s'accélérera à partir du printemps 2018 grâce aux plans d'actions mis en place dès la fin 2017.

- Malgré une augmentation des impayés sur la 1ère partie de l'année 2017, on enregistre un fléchissement sur le 3ème trimestre qui se confirmera en 2018.

Le redressement des courbes de la vacance et des impayés a été une préoccupation constante des équipes commerciales et sociales qui ont déployé des actions en continu (création d'offres commerciales pour les étudiants, accompagnement des locataires débiteurs sur des solutions d'apurement durables).

PRISE EN CHARGE DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

L'année 2017 a été marquée par des difficultés de réception des appels téléphoniques dues aux systèmes attachés aux anciennes structures avant fusion.

EKIDOM a mis provisoirement en place une organisation par le biais d'une plateforme téléphonique externalisée. Dès le 3ème trimestre 2017, une action de renfort dans le traitement des demandes d'intervention des locataires a été mise en place avec une campagne d'information pour faciliter la mise en relation directe des interlocuteurs avec les locataires (chargés de secteurs, chargés de précontentieux, entreprises sous contrat pour l'entretien des équipements).

Dès le mois de mai 2017, les demandes d'interventions techniques via le centre d'appel baissaient de 40%. Fin 2017, les relances des clients suite à une demande d'intervention avaient chuté de 70%.

Le déploiement d'une nouvelle solution permettant de réintégrer l'accueil téléphonique en interne sera effectif fin octobre 2018 et permettra d'offrir aux locataires et aux demandeurs un accueil plus performant.

UNE GESTION MAÎTRISÉE

Buxerolles • Centre ville

EKIDOM CLÔT L'EXERCICE 2017 AVEC UN RÉSULTAT DE 11, 515 K€.

Ce chiffre ne doit cependant pas faire illusion puisqu'il s'explique par la mise en œuvre de l'évolution réglementaire sur la provision pour gros entretien.

L'autofinancement atteint quant à lui 2, 66 M€, soit 5.1% des loyers, soit un niveau modéré en comparaison des moyennes du secteur, sans être inquiétant. Ce solde modeste est compensé par le niveau nettement plus confortable du potentiel financier à terminaison des opérations à 21,5 M€, soit 1878 € par logement.

Ces soldes financiers s'inscrivent pleinement dans le plan stratégique patrimonial et permettent de conclure à la bonne santé d'EKIDOM à la fin de l'exercice 2017.

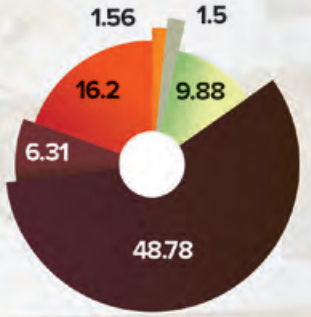
Pour autant, la loi de finance 2018, dont la Réduction de Loyer de Solidarité (qui constitue en réalité l'équivalent d'un impôt sur les organismes HLM), constituera un véritable défi tant pour EKIDOM que pour le secteur HLM dans sa globalité.

CHIFFRES CLÉS

Montant Global Loyers et charges quittancés: **58,6M €**
Dépenses d'entretien **9,71M €** soit 849 € par logement
Provision pour gros entretien: **2,26M €** soit 196 € par logement
Fonds de roulement à long terme: **32.33 M €**
Dette financière au 31/12/17: **324, 5M €**

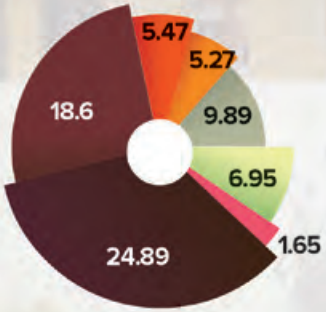
RÉPARTITION 100 € DE LOYER

- FRAIS DE GESTION NET ET FONDS PROPRES INVESTIS
- AMORTISSEMENT ET PROVISION (NETS DE REPRISE)
- CHARGES FINANCIÈRES
- TAXES FONCIÈRES
- TRAVAUX DE MAINTENANCE



RECETTES 84,23 M€

- ACCESSION
- VENTES LOCATIVES
- CHARGES LOCATIVES
- LOYERS
- DIVERS
- REPRISES



DÉPENSES 72,72 M€

- CHARGES FINANCIÈRES
- EXPLOITATIONS
- CHARGES LOCATIVES
- TAXES LOCALES
- ACCESSION
- AMORTISSEMENT PROVISION
- FRAIS DIVERSES DE GESTION

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE ORIENTÉE CLIENT

Poitiers • Saint-Cyprien

207
SALARIÉS EN CDI
AU 31 DÉCEMBRE 2017

23
POSTES DE CHARGÉS
DE SECTEURS CRÉÉS

28
SALARIÉS RECRUTÉS EN CDI

70 000 €
D'ENVELOPPE FINANCIÈRE POUR
259 JOURS DE FORMATIONS

L'année 2017 a été l'année de construction de l'organisation d'EKIDOM, l'ensemble des équipes a été mobilisé. Afin de répondre aux besoins de proximité, enjeu prioritaire, et de contribuer au « bien vivre ensemble », l'ensemble des emplois a été redéfini, des changements importants sont intervenus notamment sur les métiers nouveaux et sur les métiers de proximité.

23 postes de Chargés de secteur ont été créés, ils sont les interlocuteurs privilégiés des locataires. 28 salariés en CDI sont venus renforcer les équipes au cours de l'année 2017.

Chaque collaborateur a eu la possibilité d'accéder à une mobilité au sein de l'entreprise ou de conserver un poste aux missions similaires à son ancien poste. Chacun ayant eu la possibilité de s'exprimer sur son projet professionnel au cours d'un entretien d'accompagnement ou émettre des souhaits.

Les salariés ont contribué à la déclinaison de l'organisation en participant à des groupes de travail visant à définir de nouvelles pratiques professionnelles communes.
Afin d'accompagner les salariés vers ces nouvelles missions, des programmes de formation ont été mis en œuvre représentant 259 jours pour près de 70000 € d'actions de formation.

EKIDOM a maintenu en 2017 ses actions portant sur l'emploi des jeunes avec 6 emplois d'avenir et l'arrivée d'un apprenti.

L'année 2017 a également été riche sur les aspects du dialogue social en ouvrant les négociations visant à l'harmonisation des statuts du personnel.

En 2017, Ekidom a été reconnu via la démarche menée par la Fédération des OPH en devenant « Handi-Référent », reconnaissant ainsi les actions de maintien dans l'emploi pour le personnel en situation de Handicap.

>> DIRECTION GÉNÉRALE (DG)

ASSISTANTE DE DIRECTION
Valérie MICHAUD
vmichaud@ekidom.fr
05 49 44 69 02

DIRECTRICE GÉNÉRALE
Stéphanie BONNET
sbonnet@ekidom.fr

CONTRÔLEUR DE GESTION
Eric MOREAU
emoreau@ekidom.fr
05 49 44 69 69

RESPONSABLE PÔLE JURIDIQUE
Hélène VERGNAUD
hvergnaud@ekidom.fr
05 49 44 69 40

RESPONSABLE PÔLE COMMUNICATION
Christine LABORIE
claborie@ekidom.fr
05 49 44 69 16

CHARGÉE DE MISSIONS COMMUNICATION
Véronique ROUBINET
vroubinet@ekidom.fr
05 49 44 69 30

> DIRECTION TERRITORIALE DES COURONNERIES - SAINT-ELOI

RESPONSABLE PÔLE HABITAT
Geneviève FAUVEAU
gfauveau@ekidom.fr
05 49 60 37 24

DIRECTRICE
Cathie FAYE
cfaye@ekidom.fr
Assistante : C. Bordage
05 49 60 37 14
cbordage@ekidom.fr

> DIRECTION TERRITORIALE DES TROIS CITÉS BEL-AIR/CENTRE-VILLE

RESPONSABLE PÔLE HABITAT
Aurélie AMIRAULT
aamirault@ekidom.fr
05 49 01 88 71

DIRECTEUR
Aurélien LUZI
aluzi@ekidom.fr
Assistante : S. Chardat
05 49 37 67 92
schardat@ekidom.fr

> DIRECTION TERRITORIALE DE BEAULIEU ET COMMUNES EXTÉRIEURES

RESPONSABLE PÔLE HABITAT
Elisabeth MAUDUIT
emauduit@ekidom.fr
05 49 44 52 80

DIRECTRICE
Amélie ÉLIES
aelies@ekidom.fr
Assistante : H. Joly
05 49 01 88 38
hjoly@ekidom.fr

>> DIRECTION DES FINANCES ET SYSTÈME D'INFORMATION (DFSI)

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
Guillaume CICÉRO
gcicero@ekidom.fr
Assistante : C. Furet
05 49 44 69 81
cfuret@ekidom.fr

RESPONSABLE PÔLE ACHAT
Benoît LAGARDE
blagarde@ekidom.fr
05 49 44 69 37

RESPONSABLE PÔLE COMPTABILITÉ IMMOBILIÈRE
Claudie PIQUEREAU
cpiquereau@ekidom.fr
05 49 44 69 29

RESPONSABLE PÔLE FINANCE
Kévin REIS BARBOSA
kreisbarbosa@ekidom.fr
05 49 44 69 22

RESPONSABLE PÔLE SI
Bruno BERTHELOT
bberthelot@ekidom.fr
05 49 44 69 77

RESPONSABLE PÔLE COMPTABILITÉ GÉNÉRALE
Sandra DARRIÈRE
sdarriere@ekidom.fr
05 49 44 69 38

CONTRÔLEUR FINANCIER
Sandrine JADAUD
sjadaud@ekidom.fr
05 49 44 69 82

>> DIRECTION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE (DSC)

DIRECTRICE
Sylvie BESSONNAT
sbessonnat@ekidom.fr
Assistante : M. Ingrand
05 49 60 37 21
mingrand@ekidom.fr

ADJOINT DSC
PÔLE ATTRACTIVITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE
Alexandre END
aend@ekidom.fr
05 49 60 37 05

CHARGÉE DE MISSIONS QUALITÉ, CONCERTATION, MAÎTRISE D'USAGE
Sophie MELLIER
smellier@ekidom.fr
05 49 60 51 53

RESPONSABLE PÔLE RÉGIE
Philippe HENRY
phenry@ekidom.fr
05 49 44 65 94

RESPONSABLE PÔLE GESTION LOCATIVE
Caroline POISSON
cpoisson@ekidom.fr
05 49 60 37 02

RESPONSABLE PÔLE ANIMATION COMMERCIALE
Aurélie BILLY
abilly@ekidom.fr
05 49 60 51 98

>> DIRECTION DU PATRIMOINE (DP)

DIRECTEUR
David PINÇON
dpincon@ekidom.fr
Assistante : F. Devaud
05 49 44 69 61
fdevaud@ekidom.fr

RESPONSABLE PÔLE DÉVELOPPEMENT
Max-Olivier GAUDIN
mgaudin@ekidom.fr
05 49 44 69 56

RESPONSABLE PÔLE MAINTENANCE ET RÉHABILITATION
Anthony POTREAU
apotreau@ekidom.fr
05 49 44 69 65

RESPONSABLE PÔLE MÉTHODE ÉNERGIE et SÉCURITÉ
Stéphane BRUGIER
sbrugier@ekidom.fr
05 49 44 69 66

RESPONSABLE PÔLE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
Christelle BIDAULT
cbidault@ekidom.fr
05 49 60 37 16

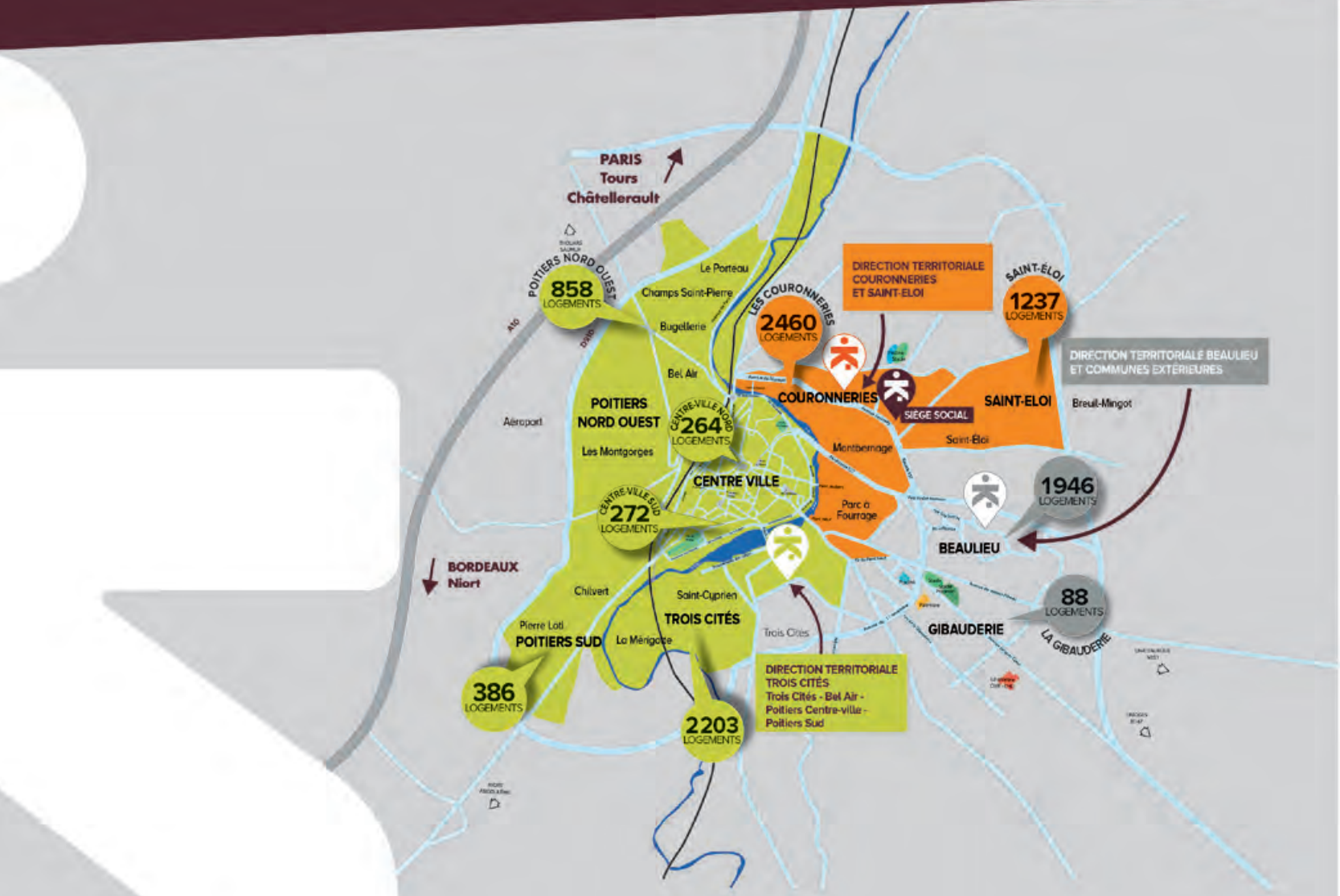
>> DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (DRH)

DIRECTRICE
Séverine ROY
sroy@ekidom.fr
Assistante : M. Barbe
05 49 44 69 74
mbarbe@ekidom.fr

RESPONSABLE PÔLE GESTION DU PERSONNEL
Pierre CHARDONNEAU
pchardonneau@ekidom.fr
05 49 44 60 01

CHARGÉE DE MISSIONS DÉVELOPPEMENT RH
Ludivine GUEHO
lgueho@ekidom.fr
05 49 44 69 70

CHARGÉE DE MISSIONS COACH COMMERCIAL
Karine GUINARD
kguinard@ekidom.fr
05 49 60 09 74



SIEGE SOCIAL
65 Avenue John Kennedy, CS 20049, 86002 POITIERS CEDEX
Tel. 05 49 44 60 00

E·KIDOM.fr
#L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE GRAND POITIERS

LES DIRECTIONS DE TERRITOIRES : PILIERS D'EKIDOM

Le périmètre d'action d'EKIDOM est découpé en 3 territoires :

3 Directions Territoriales, qui géreront environ 3500 logements chacune

- Direction Territoriale - Couronneries et Saint-Eloi : rue Henri Dunant
- Direction Territoriale Beaulieu et Communes hors Poitiers : Place des Templiers
- Direction Territoriale Trois Cités - Bel Air - Poitiers Centre-ville - Poitiers Sud : Place de France

COMMUNES RATTACHÉES
À LA DIRECTION TERRITORIALE
DE BEAULIEU

NOMBRE DE LOGEMENTS SUR LES COMMUNES EXTÉRIEURES

BIARD : 55
BIGNOUX : 35
BONNES : 14
BUXEROLLES : 185
CHABOURNAY : 2
CHASSENEUIL-DU-POITOU : 43
CHÂTELLERAULT : 4
CHAUVIGNY : 35
COUHÉ : 60
DISSAY : 27
FLEURÉ : 15
FONTAINE-LE-COMTE : 102
GENÇAY : 12
LIGUGÉ : 1
LA VILLEDIEU-DU-CLAIN : 37
JAUNAY-MARIGNY : 25
MIGNÉ-AUXANCES : 213
MIGNALOUX-BEAUVOIR : 117
MONTAMISÉ : 82
MONTMORILLON : 8
NEUVILLE-DE-POITOU : 8
NOUAILLE-MAUPERTUIS : 33
OUZILLY : 13
LES ROCHES-PREMARIE : 27
TERCÉ : 8
VENDEUVRE-DU-POITOU : 20
VERNON : 5
VIVONNE : 57
VOUILLÉ : 29
SAVIGNY-L'EVESCAULT : 16
SEVRES-ANXAUMONT : 22
SAINT-GEORGES-LÈS-BAILLARGEAUX : 1
SAINT-JULIEN L'ARS : 17
SMARVES : 55
VOUNEUIL-SOUS-BIARD : 102