



EDITO



L'année 2018 est marquée par le bouleversement du modèle économique du logement social. En effet, la loi de finances a instauré deux mesures délétères pour les organismes de logements sociaux (OLS):

- l'augmentation de la TVA de 5,5% à 10%, et
- la réduction de loyer de solidarité, afin de compenser la baisse des aides au logement, pénalisant d'autant plus EKIDOM que 60% de ses locataires en sont bénéficiaires.

EKIDOM a engagé une réflexion, afin d'adapter sa stratégie, notamment dans les domaines de la réhabilitation et du gros entretien du patrimoine, ainsi que celui de la production neuve.

Gérant 12 732 logements, l'office n'est pas concerné par l'obligation, inscrite dans la loi ELAN de novembre 2018, de regroupement des OLS possédant moins de 12 000 logements, au plus tard le 1er janvier 2021.

Pour être plus efficient et répondre rapidement aux demandes des locataires, EKIDOM a affiné son organisation, modernisé ses outils (permettant, entre autres, à ses collaborateurs de proximité d'accéder, sur le terrain, aux dossiers des locataires) et amélioré sa communication envers ces derniers.

Affirmant ses valeurs de solidarité et sa volonté de proposer des logements abordables pour tous, l'office est un des deux bailleurs de Nouvelle Aquitaine à avoir été lauréat, en 2018, de l'appel à projet de l'Etat pour la production de logements PLAI à bas loyer.

Attentif au montant des charges locatives, EKIDOM fera bénéficier 2 720 nouveaux logements situés à Beaulieu, La Gibauderie et aux Trois Cités, de l'extension du réseau de chaleur impulsée par Grand Poitiers en 2018 et, actuellement, en phase de mise en œuvre.

Préoccupé par les incivilités qui perturbent la vie quotidienne de ses locataires, EKIDOM a décidé de compléter son dispositif, en initiant un projet d'assermentation de collaborateurs de proximité, qui sera opérationnel à partir du 3^{ème} trimestre 2019.

Office Public de l'Habitat de Grand Poitiers Communauté Urbaine, EKIDOM est au service de ses locataires et **des demandeurs de logement.**

SOMMAIRE

1 Activités 2018 # 2 La gouvernance et les instances de décisions # 3 L'offre nouvelle: Production neuve # 4 La réhabilitation du patrimoine ancien: de service # 8 Une gestion maîtrisée # 9 Une équipe pluridisciplinaire # 10 Les perspectives 2019 : Les grands chantiers à venir





Stéphanie Bonnet. Directrice Générale d'EKIDOM

Après une année d'existence, EKIDOM s'est consacré en 2018 à consolider sa nouvelle organisation. À poursuivre ses actions pour l'amélioration de sa qualité de service envers ses locataires, à l'atteinte de ses objectifs en termes de stratégie patrimoniale et de développement

(réhabilitations thermiques, accessibilité et constructions neuves ...). EKIDOM a également défini et engagé «une mutation» digitale répondant à ses objectifs de Qualité de Service et de démarche environnementale.

Dans un contexte complexe de réorganisation profonde, d'évolutions des modes opératoires et des missions des collaborateurs, EKIDOM a été contraint de changer sa feuille de route. Car 2018 est aussi, et surtout, l'année de la nouvelle loi de finances, qui a modifié profondément le modèle économique du logement social: désengagement de l'Etat, réduction de loyer de solidarité (RLS) et hausse de la TVA en sont les principales mesures. Pour EKIDOM, la loi de finances représente une baisse de recettes de 2 millions € en 2018. Cette perte de recette sera amplifiée sur les années à venir. EKIDOM sera contraint de modifier sa stratégie, de faire des choix pour l'entretien et la réhabilitation des immeubles, ainsi que la construction neuve.

Le premier Plan Stratégique de Patrimoine voté en 2016 (pour les années 2017 -2026) a dû être redéfini, à peine mis en œuvre!

Un plan de lutte contre la vacance des logements a été déployé pour optimiser les recettes, tout en respectant les engagements de peuplement et de mixité sociale. Parallèlement, dans le cadre de l'amélioration constante de la qualité de service, des projets transversaux ont été développés tels que le changement du système de téléphonie, l'amélioration du suivi des réclamations, la mise en œuvre d'outils et d'applications numériques, la lutte contre les incivilités, et bien d'autres défis que les équipes d'EKIDOM se préparent à relever... assermentation, lancement du programme de requalification des Couronneries (NPNRU)...

Ces projets, nombreux et innovants, sont au cœur des priorités d'EKIDOM et vont conforter son positionnement d'Office Public de l'Habitat, partenaire incontournable de Grand Poitiers et des autres collectivités.

La loi Elan, votée fin 2018, prévoit un seuil minimum de 12 000 logements et équivalents-logements pour les bailleurs sociaux. EKIDOM en charge de 12790 logements et équivalents-logements n'est donc pas concerné par un nouveau regroupement.

améliorer le cadre de vie # 5 Marché public # 6 Gestion locative : accompagnement des locataires # 7 Qualité













LA GOUVERNANCE ET LES INSTANCES DE DÉCISIONS

Le Conseil d'Administration comprend 23 membres à voix délibérative représentant Grand Poitiers (13 membres dont 6 conseillers communautaires et 7 personnalités qualifiées), les institutions ou organisations compétentes en matière de logement (4 représentants désignés par Audacia, la CAF, Action Logement et l'UDAF). les organisations syndicales (2 membres désignés par FO et CGT), les associations de locataires (4 élus...).

Le CA est complété par un représentant des salariés d'EKIDOM à voix consultative.

Le Conseil d'Administration définit les grandes orientations politiques de l'Office. Bureau, commission d'appels d'offres, commission d'attribution, commission logements adaptés... constitués de membres du conseil d'administration, forment les autres organes de décision.

EN 2018 LES ADMINISTRATEURS SE SONT RÉUNIS

96 FOIS

CA: **5**Bureau: **10**Commission Finance: **3**Commission «logements adaptés»: **3**CAO: **25**

CAO: **25** CAL: **50**

ET ONT ADOPTÉ 94 DÉLIBÉRATIONS

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





UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE EN PRÉPARATION

La loi de finances 2018 et 2019 a contraint EKIDOM à revoir à la baisse son PSP de 2016 pour en assurer son financement et maintenir son équilibre financier.

Le travail sur le nouveau PSP a été engagé en 2018 par une phase de diagnostic. Ce nouveau PSP, établi en étroit partenariat avec Grand Poitiers, s'efforcera de préserver les principaux engagements pris dans le cadre du PLH (Plan Local de l'Habitat), notamment en matière de production de logements sociaux dans les communes soumises à la loi SRU et de la réhabilitation du parc existant, respectant particulièrement la convention signée pour le NPNRU des Couronneries. Son budget sur 10 ans sera amputé de 28 millions d'euros de travaux, par rapport au plan de juin 2016, cela au détriment de 640 logements et donc de leurs locataires.

Ce Plan Stratégique de Patrimoine pour la période 2019-2028 est présenté au vote du conseil d'administration d'EKIDOM le 25 juin 2019 et adopté.

LE SCÉNARIO RETENU : Construction de 80 logements/an, soit 9,7 M€/an d'investissements.

- > Un programme de travaux sur 10 ans :
- 105 156 672 € dont 56 % à destination du renouvellement urbain des Couronneries.
- 5 363 logements impactés.
- 28 002 650 € sont consacrés à l'entretien et à l'amélioration du patrimoine en 10 ans soit 245 €/logement et par an.





L'OFFRE NOUVELLE: INNOVATION & EXPÉRIMENTATION











EN 2018, EKIDOM A RÉDUIT SON VOLUME DE LIVRAISON À 25 LOGEMENTS

sur le territoire de Grand Poitiers, essentiellement sur des communes déficitaires (loi SRU) et réparties sur quatre (4) opérations de faible envergure:

- > Buxerolles, rue Louise Michel: 6 logements individuels.
- > Fontaine-le-Comte, Préjasson : 5 logements individuels.
- Mignaloux-Beauvoir, 1 Rosa Park :4 logements individuels.
- Vouneuil-sous-Biard, Pouzioux-la-Jarrie /10 logements individuels.
- > 3 293 892€ de dépenses dans la production neuve livrée en 2018.

121 LOGEMENTS À LIVRER SUR 2019-2020

La mise en chantier d'opérations reste à un niveau élevé.

- > 16 314 882€ de dépenses dans la production neuve livrée en 2019/2020.
- Chasseneuil du Poitou, rue de Chandon :6 logements individuels.

- Fontaine le Comte, Zac le Clos de Fontaine
 Résidence des Bergeronnettes : 38
 logements (27 collectifs et 11 individuels).
- Mignaloux-Beauvoir, les Allées du Verger - Résidence Aquarelle :
 19 logements collectifs.
- La Puye : **2 logements**
- **>** Buxerolles Résidence Boléro : **15 logements.**

Le lancement des procédures de consultations-entreprises pour des opérations emblématiques EKIDOM en vue d'un démarrage des travaux sur le 1er semestre 2019 :

- Poitiers, Chauvinerie : 25 logements collectifs.
- **>** Poitiers, Chambre Régionale des Comptes Kestner : **17 logements collectifs.**
- Montamisé, Eco-Quartier : **52 lots à bâtir.**
- La cadence de production sur 2021/2022 restera soutenue avec **120 logements neufs** en prévision.

LES PROJETS INNOVANTS D'EKIDOM

EKIDOM toujours engagé dans l'innovation et l'expérimentation

- Résidence Boléro, 15 logements qui seront livrés en 2020 ont bénéficié de la 1^{ère} expérimentation BIM, appel à projets piloté par la Région Nouvelle Aquitaine, la FFB et l'état.
- Mignaloux Beauvoir, Résidence Aquarelle, opération « Bas loyer » pilotée par la DREAL. EKIDOM est le lauréat et seul bailleur de la Nouvelle Aquitaine à avoir mis en œuvre ce dispositif.
- Résidence séniors à Montamisé. Logements connectés et accompagnés en partenariat avec la Mutualité Française.
- Vouneuil-sous-Biard / Les Deux Mazais : Expérimentation sur les consommations des logements entre la phase d'étude (prévisionnel) et l'usage réel - Analyse sur 2 ans permettant de mettre en œuvre une offre plus adaptée. Un premier pas vers une démarche de coût global.



LA RÉHABILITATION DU PATRIMOINE: AMÉLIORATION



Afin de maintenir, entretenir et réhabiliter son patrimoine, EKIDOM s'appuie sur son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) et sur son Plan Prévisionnel d'Entretien (PPE) qui définit l'ensemble des interventions à prévoir sur ses résidences.

Ainsi, en 2018, près de 6 millions d'euros ont été alloués à l'entretien des équipements et des résidences.

On citera par exemple la sécurisation des caves de l'Avenue de l'Europe (90 000 €), l'intervention sur les façades à Smarves (125 000 €), sur la résidence Beaupuy (475 000 €) et sur le quartier de Saint Eloi (150 000 €), le remplacement des chaudières à Mignaloux-Beauvoir et

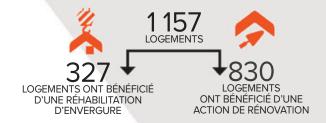
Migné-Auxances (150 00€), le remplacement de portes de garage et mise en conformité des ascenseurs (250 000€).

Le plan de réhabilitation (interventions lourdes visant à améliorer les conditions de vie, la sécurité et le confort de nos locataires) s'est quant à lui, poursuivi et a vu aboutir plusieurs projets d'envergure:

- La réhabilitation de la résidence Bretagne démarrée en 2016 et inaugurée en avril 2018.
- La réhabilitation thermique de la résidence des Trois Rivières achevée en juin 2018.

- La réhabilitation des 36 logements du FJT Le Local réceptionnée en septembre 2018.
- L'isolation par l'extérieur du 19 rue Alphonse Daudet achevée en juillet 2018.

La requalification du quartier des Couronneries dans le cadre du NPNRU (Nouveau Plan de Rénovation Urbaine) a également franchi une nouvelle étape en 2018 avec la nomination d'un architecte-urbaniste coordinateur du projet, chargé de définir la philosophie des interventions sur le quartier qui permet à EKIDOM de décliner ses objectifs et ambitions sur les résidences concernées.











DU CADRE DE VIE DES LOCATAIRES



EN 2018 ONT ÉGALEMENT ÉTÉ MENÉS LES ÉTUDES ET APPELS D'OFFRE PRÉALABLES AUX TRAVAUX 2019 :

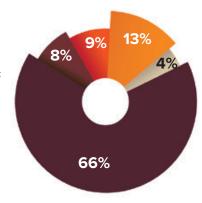
- > Façades à Migné-Auxances, aux Trois Cités (Rue des Robiniers) et rue de la Chaîne à Poitiers : **760 000 €.**
- Isolation par l'extérieur de la résidence Maisons et Jardins : 1.9 millions d'euros.
- Réhabilitation de la résidence Pont Achard : 400 000 €.
- > Réhabilitation sanitaires rue des Deux Communes et rue de Bourgogne: 1.15 millions d'euros.
- Remplacement du contrôle d'accès du quartier de Saint-Eloi : **510 000 €.**
- Etanchéité et isolation des toitures de 22 bâtiments aux Trois Cités: 540 000 €.
- > Remplacement des menuiseries, rue des Flageolles : **180 000 €.**

EKIDOM EST LEADER SUR LE CRÉNEAU DE LA RÉHABILITATION THERMIQUE

avec 52% de son patrimoine en étiquette A, B ou C au 31 décembre 2018, et maintient son engagement de performance avec un PSP à 10 ans axé sur la réhabilitation énergétique.

GROS ENTRETIEN

- TRAVAUX TERMINÉS : 2 001 737 €
- OPÉRATIONS ENGAGÉES : 247 500 €
- MARCHÉS ATTRIBUÉS POUR TRAVAUX 2019: 281 000 €.
- TRAVAUX REPORTÉS : 371 977 €
- TRAVAUX ANNULÉS : 128 000 €



MARCHÉS **PUBLICS**

EKIDOM poursuit en 2018 la mise en œuvre de la dématérialisation totale des marchés, initiée depuis plusieurs années pour aller vers un « zéro papier », que ce soit par la mise en ligne de toutes les consultations supérieures à 25000 € et par les échanges électroniques.

Dans le cadre de la démarche d'Open Data, EKIDOM publie depuis le 1er octobre 2018 sur son profil acheteur « marches-securises.fr », les données essentielles des marchés supérieurs à 25000 €, telles que le nom, le numéro de SIRET, le montant attribué etc.

Ces données doivent être obligatoirement publiées dans les 2 mois qui suivent la notification ou la modification du marché. L'année 2018 a également permis de conforter EKIDOM dans son choix d'imposer la signature électronique des marchés. Ce choix n'est pas un obstacle pour les opérateurs économiques, ceux-ci possédant, pour une très grande majorité, d'ores et déjà un certificat de signature électronique.

EN 2018:

- > 37 consultations ont été lancées correspondant à 123 marchés.
- 33 consultations sur les 37 ont été attribuées au 31/12/2018 correspondant à 94 marchés.
- > 60 marchés ont été attribués à des opérateurs économiques de la VIENNE.
- > 34 marchés ont été attribués à des opérateurs économiques régionaux et nationaux.

Nature des marchés :

- > 14 consultations pour des prestations de Services.
- > 14 consultations pour des marchés de travaux.
- > 5 consultations pour des marchés de fournitures.

GESTION LOCATIVE: ACCOMPAGNEMENT DES







12 732 LOGEMENTS DONT 11455 HORS ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

33% 32% À LA DIRECTION À LA DIRECTION TERRITORIALE BEAULIEU ET TERRITORIALE AUTRES COMMUNES: **COURONNERIES ET SAINT-ELOI: 3690 LOGEMENTS 3764** LOGEMENTS

À LA DIRECTION TERRITORIALE TROIS CITÉS - BEL AIR -CENTRE-VILLE: **4001** LOGEMENTS

35%









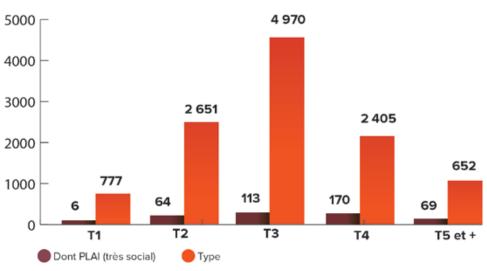


LOCATAIRES



COMPOSITION DU PATRIMOINE

Sur les 25 livraisons (1 T2, 18 T3, 4 T4 et 2 T5), 7 ont eu des financements PLAI (4 T3, 2 T4 et 1 T5)



L'année 2018 marque une hausse de l'activité locative avec une augmentation du traitement des demandes et des entrées. On note une baisse significative de la vacance qui doit se poursuivre dans le cadre d'un plan d'action encore en cours sur 2019. En revanche, les impayés sont encore en progression, début 2019 un plan de lutte contre les impayés sera lancé ainsi qu'un projet sur la politique des loyers.

LA DEMANDE DE LOGEMENTS:

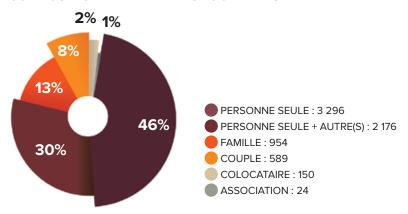
EN PROGRESSION CONSTANTE

> 7 189 demandes en 2018 contre 7 068 en 2017.

EKIDOM est l'opérateur le plus actif dans la saisie des demandes et des pièces des demandeurs.

- > 2 590 dossiers inscrits en CAL contre 2492 en 2017.
- 1819 accords CAL contre 1586 en 2017.
- 1592 entrées en 2018 contre 1332 en 2017

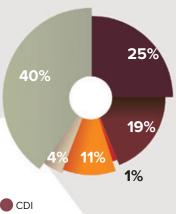
COMPOSITION FAMILIALE DES LOCATAIRES



GESTION LOCATIVE: ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES



ACTIVITÉS DES LOCATAIRES ENTRANTS



CONTRATS PRÉCAIRES

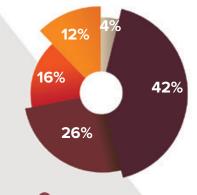
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

ÉTUDIANTS

RETRAITÉS

SANS EMPLOI

AGE DES LOCATAIRES ENTRANTS



MOINS DE 30 ANS

DE 30 À 39 ANS

DE 40 À 49 ANS

DE 50 À 64 ANS

PLUS DE 65 ANS

VACANCE /IMPAYÉS

Dans le contexte de la nouvelle loi de finances 2018, EKIDOM a dû mettre en œuvre dès février 2018 une stratégie pour stabiliser puis diminuer la vacance.

Ce travail transversal, dont la réussite est un facteur de la bonne santé financière de l'entreprise, a mobilisé l'ensemble des services.

Le plan d'actions mis en œuvre très rapidement a démontré son efficacité. Il a permis de réduire significativement le taux de vacance commerciale et d'atteindre son objectif avec un 1^{er} palier au 31 décembre 2018 à 5.5%. Un 2^{eme} palier sera atteint au 13 décembre 2019 avec un taux de 4,5%.

Un plan d'actions pour réduire les impayés a été préparé sur la fin de l'année 2018, et lancé en 2019. Au regard du contexte de précarité économique de nombre de locataires, les résultats s'annoncent moins rapides et moins tangibles. Ce plan d'accompagnement des locataires sera mené sur le long terme.

DES VENTES LOCATIVES POUR FACILITER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES LOCATAIRES

Vente de 9 logements, 2 parkings et 1 jardin situé quartier Saint-Cyprien en 2017, comptabilisé en 2018. Les acquéreurs sont:

- > 9 locataires EKIDOM (dont 3 déjà dans le logement acheté),
-) 1 SCI.
- > 2 issus du parc privé.

Le résultat de cette activité est en decà des prévisions du PSP.

QUALITÉ DE SERVICE

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

85% DE DÉCROCHÉS

L'année 2017 marquée par des difficultés de réception des appels dues aux deux différents sustèmes attachés aux anciennes structures avant fusion, une option via une plateforme externalisée a été testée puis EKIDOM a rapidement déployé une nouvelle solution permettant de réintégrer son accueil téléphonique en interne depuis.

Cette solution est effective depuis octobre 2018 et permet d'offrir aux locataires un accueil plus performant, une mise en œuvre plus rapide auprès des bons interlocuteurs et un traitement plus efficace des demandes. L'objectif de 85% de prise d'appel est généralement atteint. La mise en place et la réussite de ce projet était un enjeu prioritaire pour l'amélioration de la qualité de service et de l'image d'EKIDOM.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

EKIDOM a mis en place une action de renfort pour le traitement des réclamations.

Une campagne d'information a été déployée pour faciliter la mise en relation directe avec les interlocuteurs adaptés à la réclamation par le biais des téléphones portables. Cette action a permis d'enregistrer une baisse très significative des appels et de limiter considérablement les appels de relance.

- > 2018 : 16 096 réclamations enregistrées 907% sont traitées
- > 87% sont d'ordres techniques.

LES OUTILS NUMÉRIQUES POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT ET LE TRAITEMENT DES **RÉCLAMATIONS.**

Depuis décembre 2018 les collaborateurs en charge du suivi clientèle sont équipés de smartphones, tablettes, et testent des applications mobiles pour faciliter le traitement des données en temps réel, et faciliter l'accès aux informations des comptes locataires et des résidences.

L'ENTRETIEN COURANT

La régie travaux d'EKIDOM compte 30 salariés dédiés aux travaux d'entretien courant et à la maintenance des logements. Cette équipe contribue au quotidien à l'amélioration de la qualité de service et la satisfaction des locataires par le traitement des réclamations et la qualité de leurs interventions.

La régie est constituée par :

- 1 pôle maintenance constitué de 14 employés de maintenance polyvalents. Ils assurent les interventions de menuiserie, de serrurerie et d'électricité
- 1 pôle embellissement constitué de 7 peintres et d'un employé de maintenance polyvalent. Les pôles bénéficient du renfort de 2 assistantes techniques, 2 employées administratives et 2 chargés d'approvisionnement.





2 299 MAILS « JE POSTULE* » **RECUS EN 2108**

- DIRECTION TERRITORIALE BEAULIEU ET AUTRES COMMUNES: 719

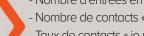
- DIRECTION TERRITORIALE COURONNERIES

ET SAINT-ELOI: 481

- DIRECTION TERRITORIALE TROIS CITÉS - BEL AIR -CENTRE-VILLE: 1099

*« Je postule » est la rubrique sur www.ekidom.fr qui permet aux demandeurs de se positionner sur un logement vacant correspondant à leurs attentes, afin d'être contactés par le service commercial d'EKIDOM.

ENTRÉES 2018



- Nombre d'entrées en 2018 : **1599**

- Nombre de contacts « je postule » locataires en 2018 : **622**

- Taux de contacts « je postule » locataires en 2018 : **38,90**%

- Taux de transformation 2018 : 27%

UNE GESTION MAÎTRISÉE

EKIDOM CLÔT L'EXERCICE 2018 AVEC UN RÉSULTAT DE 1 689 672 €.

L'exercice 2018 est encore marqué par des opérations liées à la fusion.

Il marque cependant une montée en puissance de l'activité de l'ensemble des équipes suite à la profonde réorganisation.

L'autofinancement de 1099 K€ est réduit à la fois par le coût de vacance, malaré une baisse significative en fin d'année et par l'impact de la RLS.

Le potentiel financier d'EKIDOM reste à un bon niveau permettant de poursuivre les investissements notamment sur le parc ancien. Toutefois, des opérations ont dû être gelées, u compris sur l'exercice 2018, suite à la Loi de Finances, le temps d'actualiser à la baisse le PSP

La RLS impacte EKIDOM et l'oblige à revoir ses engagements patrimoniaux, à rallonger sa dette et à réduire ses coûts de gestion.

Par l'ensemble de ses actions poursuivant la baisse de la vacance, EKIDOM devrait pouvoir dégager un autofinancement positif et être en mesure de pérenniser son activité.

En effet, le marché détendu ne lui permet pas d'avoir beaucoup plus de ressources notamment par la plus-value des ventes et l'activité d'aménagement, comme d'autres bailleurs sur des territoires en tension Les marges de manœuvre sont donc réduites. Un plan d'actions sera mis en place. il devra être efficace et innovant dans le développement de services économiques.



CHIFFRES CLÉS

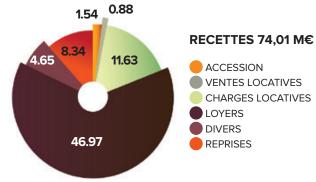
Montant Global Loyers et charges quittancés: 58,6M €

Dépenses d'entretien 10 M €

Provision pour gros entretien: 1,82M €

Fonds de roulement à long terme: 30.92 M €

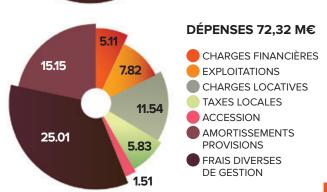
Dette financière au 31/12/18: 314. 9M €



RÉPARTITION 100 € DE LOYER



- CHARGES FINANCIÈRES
- TAXES FONCIÈRES
- TRAVAUX DE MAINTENANCE



UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE











L'année 2018 a été une année de consolidation de la nouvelle organisation EKIDOM.

- > 20 collaborateurs sont venus rejoindre les équipes au cours de l'année 2018 (19 en CDI et 1 contrat de professionnalisation). Parmi eux, 15 ont été recrutés au sein des Directions Territoriales afin de poursuivre nos enjeux de proximité et nos objectifs de qualité de service.
- > 7 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne.

Afin de remplir les objectifs d'homogénéisation des pratiques et d'accompagnement dans les nouvelles missions, 621 jours de formation pour un montant de 103 000 € ont été mis en œuvre. Ainsi, 192 salariés représentant 92% de l'effectif total ont accédé à une action de formation

En 2018, EKIDOM a joué pleinement son rôle d'acteur économique sur le bassin d'emploi en accueillant tout au long de l'année tous types de publics et de profils

(les jeunes, les personnes en situation de handicap, en reconversion professionnelle..).

Dans ce cadre, nous avons accueilli 11 stagiaires, en lien avec les partenaires locaux pour faire découvrir notre milieu professionnel.

En termes de politique RH, l'année 2018 a également permis la mise en place de nouveaux outils en inscrivant le dialogue social au centre de ces changements.

Un accord de substitution a été signé à l'unanimité avec les 3 syndicats représentatifs au sein d'EKIDOM. Ce nouvel accord a été le fondement de la nouvelle politique de rémunération d'EKIDOM.

Au mois de décembre 2018, le personnel EKIDOM a élu ses nouveaux représentants au CSE (Comité Social et Economique).

EKIDOM a poursuivi ses actions en faveur de la qualité de vie au travail au cours de l'année 2018.

05 49 44 69 02

DIRECTRICE GÉNÉRALE Stéphanie BONNET

sbonnet@ekidom.fr Assistante: Isabelle Arnault iarnault@ekidom.fr



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



>> DIRECTION GÉNÉRALE (DG)

RESPONSABLE PÔLE JURIDIQUE Hélène VERGNAUD hveranaud@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 afauveau@ekidom.fr 05 49 60 37 24



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

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





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

> DIRECTION TERRITORIALE DE BEAULIEU ET COMMUNES EXTÉRIEURES





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

DIRECTION DES FINANCES ET SYSTÈME D'INFORMATION (DFSI)

Assistante: C. Furet 05 49 44 69 81 cfuret@ekidom.fr

SYSTÈME D'INFORMATION (DFSI)

DIRECTION DES FINANCES ET

٨



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



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



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



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



DIRECTION

DIRECTRICE **Sulvie 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 gend@ekidom.fr



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



PATRIMOINE

DIRECTION DU

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

RES



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

RESPONSABLE PÔLE

GESTION DU PERSONNEL

Pierre CHARDONNEAU

nchardonneau@ekidom.fr



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



RESPONSABLE

et SÉCURITÉ

dpincon@ekidom.fr

PÔLE MÉTHODE ÉNERGIE

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



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

LES DIRECTIONS RESSOURCES

05 49 44 60 01



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



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

2019 - Des perspectives ambitieuses tournées vers l'innovation, le numérique, la rénovation urbaine, la lutte contre les incivilités ...

- DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS EMBARQUÉES
- sur smartphones et tablettes permettent, entre autres, de consulter les comptes locataires, d'ouvrir un dossier de demande technique ou de réclamation et, très prochainement, de réaliser des états des lieux informatisés.
- DÉVELOPPEMENT D'UN NOUVEL EXTRANET CLIENT
- afin que les locataires puissent de chez eux consulter leur compte client, saisir leurs demandes techniques et réclamations, et en suivre la prise en charge.

Un système d'information par SMS sera également proposé pour les accusés de réception des demandes, les rendez-vous, les alertes

- RÉORGANISATION DES ESPACES D'ACCUEIL DES DIRECTIONS TERRITORIALES
- pour plus de fluidité, de confidentialité et de confort d'accueil.
- **REQUALIFICATION DES COURONNERIES**
- Lancement opérationnel du projet NPNRU. Plan d'accompagnement des locataires pour diminuer les impayés.
- RENOUVEAU DU QUARTIER DE SAINT-ELOI
- plan d'action basé sur les actions de proximité, l'animation, les partenariats, la lutte contre la vacance et les incivilités,
- **L'ASSERMENTATION** de certains collaborateurs de proximité.



PARIS Tours Châtellerault DIRECTION TERRITORIALE GAINT-ELO COURONNERIES ET SAINT-ELOI COURONN Champs Saint-Pierre 1237 2460 DIRECTION TERRITORIALE BEAULIEU ET COMMUNES EXTÉRIEURES COURONNERIES SAINT-ELOI **POITIERS** Breuil-Mingot SIÈGE SOCIAL NORD OUEST 264 CENTRE VILLE BORDEAUX Niort Chilvert Saint-Cyprien TROIS CITÉS Pierre Loti **GIBAUDERIE** Trois Cités POITIERS SUD TROIS CITÉS Trois Cités - Bel Air -Poitiers Centre-ville -Poltiers Sud SIEGE SOCIAL 65 Avenue John Kennedy, CS 20049, 86002 POITIERS CEDEX Tel. 05 49 44 60 00

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.



NOMBRE DE LOGEMENTS SUR LES COMMUNES EXTÉRIEURES

BIARD: 55 BIGNOUX: 35 BONNES: 14 BUXEROLLES: 185 CHABOURNAY: 2 CHASSENEUIL-DU-POITOU: 49 CHÂTELLERAULT: 4 CHAUVIGNY: 35 COUHÉ: 60 DISSAY: 27 FLEURÉ: 15 FONTAINE-LE-COMTE: 145 GENCAY: 12 LIGUGÉ: 1 LA VILLEDIEU-DU-CLAIN: 37 JAUNAY-MARIGNY: 25 MIGNÉ-AUXANCES: 213

MIGNALOUX-BEAUVOIR: 140

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-BENOÎT: 211 SAINT-GEORGES-LÈS-BAILLARGEAUX: 1 SAINT-JULIEN L'ARS: 37 SMARVES: 55 VOUNEUIL-SOUS-BIARD: 112

MONTAMISÉ: 82