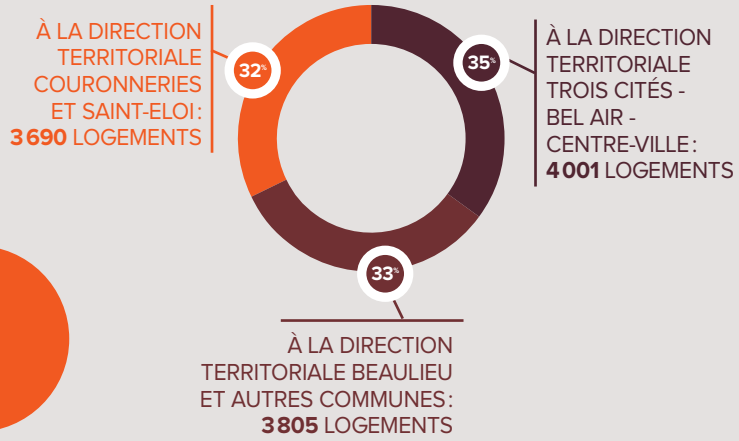
E·KiDOM.fr

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

11 496
LOGEMENTS



ÉDITO

Stéphanie Bonnet,
Directrice Générale d'EKIDOM

Bien qu'en 2019, EKIDOM reste fortement impacté financièrement par les décisions gouvernementales, l'année 2019 apparaît comme une année de stabilisation, d'innovations et d'engagements.

L'année 2019 a été une année de forte activité avec notamment la validation d'un nouveau PSP 2019 - 2 028 intégrant l'impact de la RLS et malgré la baisse des ressources, les équipes ont élaboré ce plan en maintenant les engagements de réhabilitation du patrimoine pour répondre aux enjeux environnementaux et sociétaux et en intégrant les engagements pris dans le cadre de la convention NPNRU de 2017 pour le quartier des Couronneries.

Cette année intègre également des ressources supplémentaires liées à la baisse de la vacance, résultats du travail des équipes, qui permettent à Ekidom de poursuivre des investissements importants et de développer des projets innovants dans ces opérations immobilières ainsi que dans ses actions sociales avec ses partenaires.

LA GOUVERNANCE ET LES INSTANCES DE DÉCISIONS

La gouvernance d'EKIDOM est composée du Conseil d'Administration et de la Direction Générale. Le Conseil d'Administration définit les orientations politiques d'EKIDOM.

EN 2019 LES ADMINISTRATEURS SE SONT RÉUNIS 79 FOIS

- CA : **5**
- Bureau : **10**
- Commission Finance : **2**
- CAO : **13**
- CAL : **52**

ET ONT ADOPTÉ 87 DÉLIBÉRATIONS

- CA : **57**
- Bureau : **30**

79
RÉUNIONS

87
DÉLIBÉRATIONS

GESTION LOCATIVE ET ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

L'année 2019 a été guidée par trois enjeux stratégiques qui sont la diminution de la vacance des logements, la diminution des impayés et l'amélioration de la satisfaction de nos locataires.

On note aussi une baisse significative de la vacance commerciale et une progression constante des ouvertures de comptes locataires sur l'extranet client.

› LA VACANCE COMMERCIALE

termine à 5, 60 % en décembre, **avec une moyenne de 5,79 % sur 2019** (contre 6.94 % en 2018), **ce qui illustre nos efforts de commercialisation sur l'année.**

80 % de cette vacance est concentrée sur 20 % de notre patrimoine notamment sur quelques programmes de Saint-Eloi, Couronneries, Beaulieu et Trois Cités.

› UN PLAN D'ACTIONS POUR ENRAYER LA PROGRESSION DES IMPAYÉS

Un audit sur les impayés a été lancé début 2019 permettant de mettre en œuvre un plan d'actions. Au regard du contexte de précarité économique d'un nombre toujours croissant de locataires, les résultats sont moins tangibles et moins rapides qu'espérés. La lente progression se poursuit malgré un infléchissement de la courbe en fin d'année 2019 sur les locataires présents.

Impayés locataires présents :
5 053 K€ (décembre 2019) vs 4 448 en décembre 2018

Bretagne - Les Couronneries

Les Hirondelles - Bel Air

Pierre Loti - Poitiers sud

1 1496 LOGEMENTS

9 214
LOGEMENTS COLLECTIFS

352
LOGEMENTS INDIVIDUELS SUPERPOSÉS

1930
LOGEMENTS INDIVIDUELS

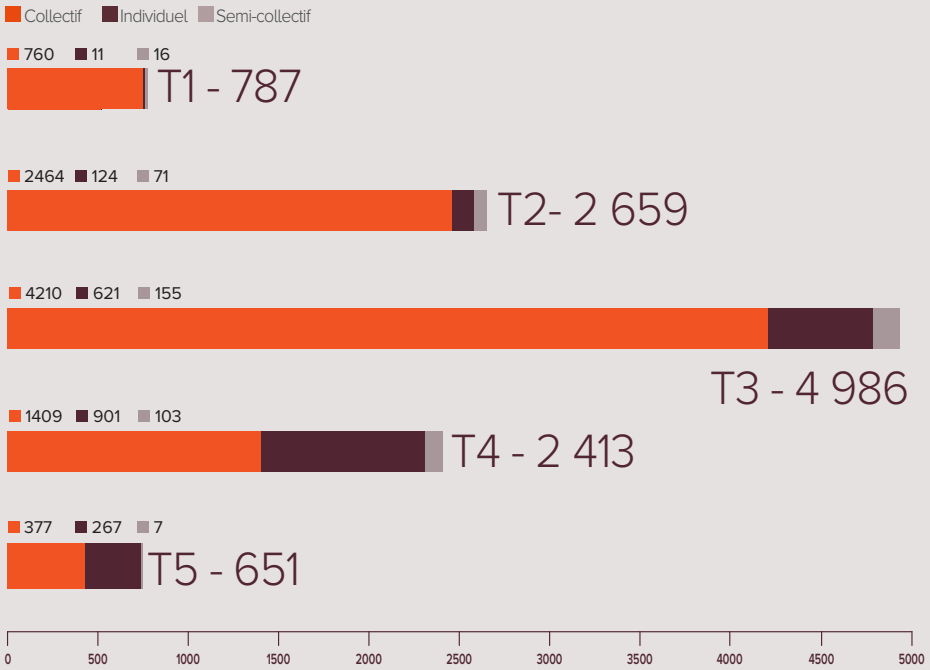
96,6 %
DU PATRIMOINE SUR GRAND POITIERS

soit

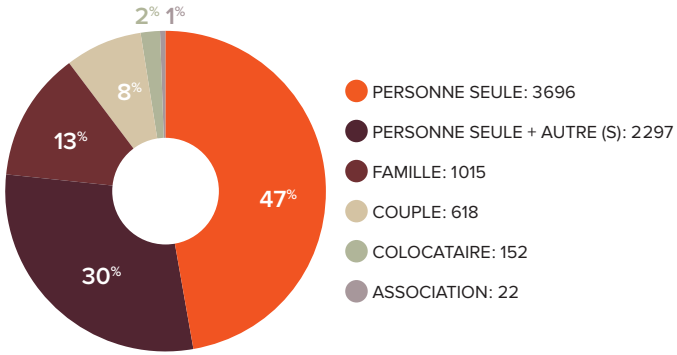
11 108
LOGEMENTS
(6 869 en QPV* / 4 627 hors QPV*)

* QPV : Quartier Prioritaire de la Ville

- 39 logements locatifs livrés
- 7 800 demandes de logements vs 7 189 en 2018
- 1376 entrées vs 1592 en 2018
- 1338 départs vs 1379 en 2018
- 2 544 passages en CALEOL vs 2 590 en 2018
- 14 878 réclamations enregistrées dont 13 903 traitées
- 81.75 % de décrochés pour l'accueil téléphonique
- 2 117 comptes locataires actifs suite au lancement en septembre du nouvel extranet client « mon compte en ligne »
- 2 Conseils de Concertation Locative (CCL) réalisés avec les Associations de locataires sur différentes thématiques (Lutte contre les incivilités, les réhabilitations des 9, 11, 13 rue Henri Dunant, 3 et 5 Jean le Bon, les nouveaux contrats espaces verts...).
- 140 commerces
- 4 ventes locatives (3 logements et 1 stationnement)

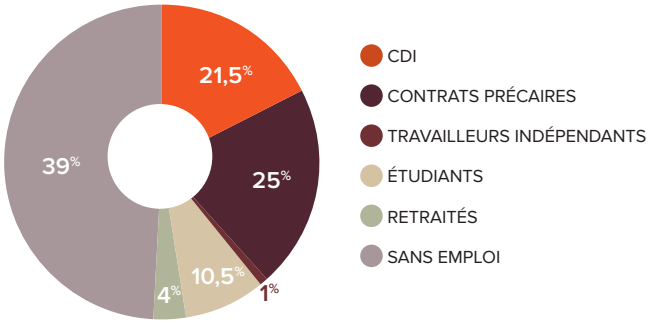


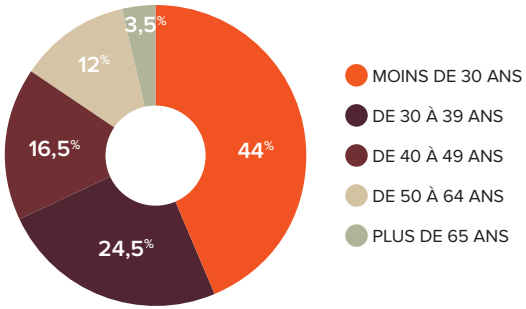
COMPOSITION FAMILIALE DES LOCATAIRES



ACTIVITÉS ET ÂGE DES LOCATAIRES ENTRANTS

QPV + HORS QPV





› L'ACCUEIL DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS

Les demandeurs de logements disposent dans chaque Direction Territoriale, d'une équipe commerciale qui les accompagne de la constitution du dossier à la remise des clés. Parallèlement, EKIDOM a développé un site internet dédié aux demandeurs de logement. Le patrimoine disponible est consultable sur www.ekidom.fr et permet aux demandeurs de mieux cibler leurs demandes et de postuler sur leurs choix.

- 54 532 visiteurs uniques sur le site ekidom.fr (locataires, demandeurs...) Sur la rubrique « je postule » (sur un logement vacant) sur www.ekidom.fr
- 7 424 formulaires soit 14 % des visiteurs ont rempli un formulaire « Je postule » (sur un logement vacant)
- 893 contacts « Je postule » ont vu leur dossier inscrit en CALEOL soit 36 %
- 527 sont devenus locataires EKIDOM soit 38 %

› 54 532 visiteurs sur ekidom.fr

› 527 des entrées en 2019 sont issues des annonces publiées sur le site www.ekidom.fr soit 38 %

LA RÉGIE ET L'ENTRETIEN COURANT

L'entretien courant est assuré par la régie d'EKIDOM. Elle compte 25 salariés, dont 12 employés de maintenance polyvalente et 7 employés d'embellissement peinture.

En 2019 la régie a effectué :

7623 interventions

sur le patrimoine pour un budget de 406 K€

dont 289 interventions peinture et 428 interventions nettoyage.

428 interventions de nettoyage

EKIDOM investit également pour adapter le patrimoine aux seniors et aux personnes en situation de handicap.

51 interventions ont été réalisées pour un budget de 1,2 K€.

LES ENTREPRISES SOUS CONTRAT POUR L'ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS

EKIDOM a passé un certain nombre de contrats de maintenance avec des entreprises privées et spécialisées, de façon à ce qu'elles assurent l'entretien, la réparation et le remplacement des équipements lorsque cela s'impose.

Chauffe-eau électrique - chauffe bain gaz - VMC chaufferie collective - chaudière individuelle gaz - chauffe-eau solaire collectif et individuel - radiateur gaz - ascenseur - porte automatique de garage...

99.90 % pour 171 appareils

Le suivi permanent avec les prestataires nous a permis de garantir une disponibilité des ascenseurs. Le suivi permanent avec les prestataires nous a permis de garantir une disponibilité des ascenseurs.

STRATÉGIE DIGITALE : LANCEMENT DE L'EXTRANET RÉSIDENT LE 11 SEPTEMBRE 2019

Le développement de nouveaux outils numériques s'est engagé en 2019 : comptes locataires en ligne (application EKIDOM sur smartphone en 2020). L'objectif est d'optimiser la relation client et le traitement des réclamations. Ces nouveaux outils permettent aux locataires de faire la majorité des démarches de chez eux, telles que déposer des documents, payer son loyer, faire une réclamation, suivre son avancement.

Fin 2019, 20 % de nos locataires avaient activé leur compte en ligne, cette progression se poursuivra de manière exponentielle en 2020 pendant le confinement.

SATISFACTION DES LOCATAIRES / QUALITÉ DE SERVICE

LA QUALITÉ DE SERVICE EST UN ENJEU PRIORITAIRE.

2019 est une année d'engagement dans de nombreux projets et d'amélioration au service de la satisfaction des locataires. Cela aboutira en 2020 à une démarche de labellisation professionnelle type Quali HLM®.

› LA PRISE EN COMPTE DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Avec la mise en œuvre du projet de labellisation HSS® qui prévoit de proposer des logements adaptés aux séniors adossés à une offre de services.

› PLAN DE LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

En collaboration avec les partenaires des quartiers : Ville de Poitiers, Police, Centres d'Animations, Associations de locataires, Conseils Citoyens… et autres intervenants institutionnels tels que l'UDAF.

EKIDOM va plus loin avec un plan d'assermentation de certains personnels de proximité. **5 collaborateurs assermentés en 2019**, cette démarche se poursuit sur 2020 avec de nouvelles équipes qui sont déjà engagées dans la procédure d'assermentation afin que l'ensemble des quartiers soit couvert par le dispositif.

› POURSUITE DU PLAN D'ACTIONS EN FAVEUR DU RENOUVEAU DU QUARTIER DE SAINT-ELOI

Développement d'actions de proximité, café des voisins, portes ouvertes, concours de dessins…
en complément des travaux programmés :
Remplacement du contrôle d'accès sur l'ensemble du quartier de Saint-Eloi : **510 000 € d'investissement.**

› AUGMENTATION DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE MÉDIATION (JARDINS PARTAGÉS, RENCONTRES THÉMATIQUES EN PIEDS D'IMMEUBLES, CAFÉ DES VOISINS…)

Accompagnement des locataires ou des partenaires de quartier qui souhaitent développer des actions en faveur du bien-vivre ensemble, contribution au financement d'actions.

Organisation de chantiers loisirs et éducatifs dans les trois Directions Territoriales en collaboration avec les Centres Socioculturels et l'ADSEA sur l'ensemble du patrimoine (travaux de nettoyage, ramassage de déchets, travaux de peinture…).
31 chantiers loisirs organisés en 2019

L'équipe de médiateurs est renforcée enfin d'année 2019. Elle passe de trois collaborateurs à cinq. Quatre d'entre eux sont cofinancés par VITALIS, Ville de Poitiers, Habitat de la Vienne et EKIDOM et portés par l'ADSEA.

› 5 médiateurs

› ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

Lauréat de l'appel à projets de l'État : 10 000 logements accompagnés (logements relais EKIDOM / CROIX ROUGE).

EKIDOM va mettre à disposition **12 logements relais adaptés** par an et sur 3 ans sur le territoire de Grand Poitiers pour apporter une solution de relogement adaptée à des situations de violences conjugales tout en sécurisant le parcours de sortie des victimes par un co-accompagnement EKIDOM (Pôle accompagnement social) et CROIX ROUGE, chacun dans son champ d'intervention respectif.

› **PROCHAINE ENQUÊTE DE SATISFACTION : FÉVRIER 2021**

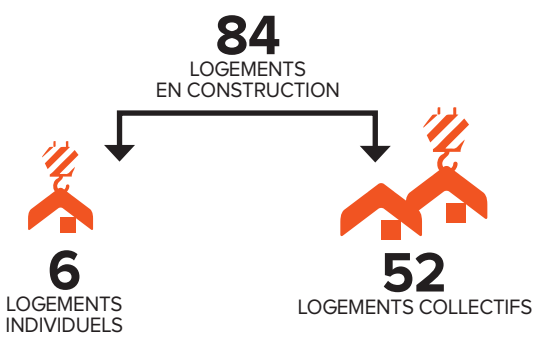
LA CONSTRUCTION DE NOUVEAUX LOGEMENTS

› LIVRAISON : 39 LOGEMENTS

Résidence « Les Bergeronnettes »

Quartier le Clos de Fontaine à Fontaine-le-Comte. 1er projet de reconstruction associé à l'opération NPNRU de requalification du quartier des Couronneries à Poitiers. Opération réalisée en VEFA avec Nexity.

39 logements dont 12 individuels et 27 collectifs du T2 au T5 avec des financements différenciés.
20 en PLAI, 15 en PLUS et 4 en PSLA pour les logements réservés à de la location-accession.



› CONSTRUCTION : 84 LOGEMENTS EN CHANTIER

Chantiers démarrés en 2019 : 59 logements

Logements collectifs

La Puye 2 logements	317 275 €
Poitiers - La Chauvinerie 25 logements	2 995 778 €
Poitiers - CRC Kestner 17 logements	3 286 124 €
Buxerolles - Résidence Boléro 5 logements	2 468 368 €
Mignaloux-Beauvoir / Résidence Aquarelle 19 logements	2 533 159 €

Logements individuels

Chasseneuil-du-Poitou - Les Allées de Chandon 6 logements	885 388 €

› OPÉRATION D'AMÉNAGEMENT

Montamisé - Écoquartier du Jeu / Réalisation de 52 lots à bâtir	2 279 595 €

› DÉCONSTRUCTION - RECONSTRUCTION : RÉSIDENCE JEUNES ACTIFS

En tant que maître d'ouvrage délégué, EKIDOM pilote également l'opération de déconstruction - reconstruction de la Résidence Jeunes Actifs (RJA) sur le quartier des Couronneries intégrée au NPNRU dont la phase de consultation d'équipe a été lancée au cours du 3ème trimestre 2019.

Coût d'objectif (€/HT) : 6 009 653 €
Nombre de logements construits : 100
Livraison prévisionnelle de la nouvelle RJA : 2ème trimestre 2022

› INNOVATION

- Expérimentation BIM en phase chantier sur l'opération de Buxerolles (Résidence Boléro)
- Élaboration en phase conception de logements dédiés « seniors » sur le projet de Montamisé en partenariat avec la Mutualité Française
- Lancement de l'expérimentation sur l'instrumentalisation des logements sur le projet de logements individuels de Vouneuil-sous-Biard.

Les Bergeronnettes - Fontaine-le-Comte

Ex. Chambre Régionale des Comptes - Poitiers centre

Résidence La Chauvinerie - Poitiers

L'AMÉLIORATION ET LA RÉHABILITATION DU PATRIMOINE

411
LOGEMENTS RÉHABILITÉS
(HORS COURONNERIES)

Sécurité, confort, qualité environnementale,
EKIDOM maintient ses efforts d'investissements pour améliorer le cadre de vie des locataires et rendre le patrimoine plus performant et durablement économe. L'année 2019 est marquée par l'engagement de réhabilitations importantes (consultations et chantiers en cours).

› LES GRANDS PROGRAMMES DE RÉNOVATION 411 LOGEMENTS IMPACTÉS :

Modèle Eloi (106 logements)	5 512 000 € TTC
Maisons & Jardins (159 logements)	1 950 300 € TTC
La Souche (100 logements)	2 900 000 € TTC
67, 69 bis avenue de la Libération (13 logements)	357 500 € TTC
Bon Pasteur, rue des Carmes (33 logements)	924 000 € TTC

› LE GROS ENTRETIEN

Les autres programmes d'entretien **d'amélioration et de confort** sont ambitieux également et concernent tous les territoires. Les opérations de gros entretien programmées en 2019 pour un budget de 2.66 millions d'euros ont été réalisées à 79 %.

› LA REQUALIFICATION DES COURONNERIES

EKIDOM est également un acteur majeur de la rénovation urbaine avec plus de 40 ans de partenariat avec la Ville de Poitiers.
Pour changer le visage des quartiers. EKIDOM s'engage dans une nouvelle étape avec le grand projet de requalification des Couronneries. En 2019, un travail important a été mené avec l'équipe de Grand Poitiers et le groupement cabinet d'architecte urbaniste (Lambert-Lenack) dès 2019 afin de coordonner d'une part nos actions communes et d'autre part, mettre en œuvre une cohérence architecturale d'ensemble.

› L'ANNÉE 2019 A PERMIS LE LANCEMENT DES PROJETS DE RÉHABILITATIONS

NPNRU

Résidence Schuman : 87 logements - OS 2eme semestre 2021 - Réalisation 2022	10 000 000 € TTC
3 Tours : 15 rue de Nimègue - 16, 20 rue du Fief des Hausses (203 logements - OS 1er semestre 2021 - Réalisation 2022)	8 526 000 € TTC
Les Tours Roses : (192 logements - réalisation 2020-2023)	11 616 000 € TTC

Hors NPNRU

32 à 80 rue de Slovénie : (218 logements - réalisation 2022)	13 450 530 € TTC
Avenue de l'Europe : (186 logements - réalisation 2024)	10 317 600 € TTC
20 à 40 rue Henri Dunant : (199 logements - réalisation 2023)	9 600 000 € TTC
2 à 12 rue de la Clouère : (60 logements - réalisation 2024)	1364 000 € TTC

Au total, EKIDOM va investir plus de **65 millions €** sur le quartier des Couronneries en 5 ans et principalement pour des opérations de réhabilitations thermiques. **1172 logements aux Couronneries** concernés par une action de rénovation.

Maisons & Jardins - Beaulieu

3, 5 rue du Fief des Hausses- Les Couronneries

32 à 80 rue de Slovénie - Les Couronneries

Résidence Aquarelle - Mignaloux-Beauvoir

Bon Pasteur - Poitiers centre

EKIDOM, ACTEUR ÉCONOMIQUE DE POIDS

EKIDOM reste l'un des plus importants générateurs d'activité pour les entreprises de BTP. Il s'avère donc être un maillon indispensable pour l'économie locale.

› 43 CONSULTATIONS ONT ÉTÉ LANCÉES CORRESPONDANT À 140 MARCHÉS

Sur ces 43 consultations lancées en 2019, 36 ont été attribuées avant le 31 décembre 2019 correspondant à 140 marchés :

- 114 marchés ont été attribués aux Opérateurs Économiques de la Vienne
- 26 marchés ont été attribués aux Opérateurs Économiques régionaux et nationaux

› NATURE DES MARCHÉS

- 20 consultations pour des marchés de travaux
- 20 consultations pour des marchés de services
- 3 consultations pour des marchés de fournitures

› NATURE DES MARCHÉS

- Taux de réponses des Opérateurs Économiques de la Vienne : 67,41 %
- Taux de réponses des Opérateurs Économiques régionaux et nationaux : 32,59 %

› 114 marchés
attribués aux opérateurs de la Vienne

› 26 marchés
attribués aux opérateurs économiques régionaux et nationaux

› 43 consultations
lancées en 2019

Assemblée Générale 2019

UNE ÉQUIPE MOBILISÉE

124 979 €
D'INVESTISSEMENT PÉDAGOGIQUE

87 %
DES COLLABORATEURS ONT REÇU UNE FORMATION

Au 31 décembre 2019, l'effectif EKIDOM était de 206 collaborateurs (hors Directrice générale) dont 203 CDI, un contrat de professionnalisation et 2 contrats d'apprentissage. L'effectif est composé de 77 hommes et 129 femmes.

› 22 COLLABORATEURS ONT INTÉGRÉ EKIDOM (19 CDI ET 4 CDD)

(Parmi eux 17 ont été recrutés au sein des Directions Territoriales) et 24 collaborateurs ont quitté EKIDOM (dont 1 fin de CDD).

› NOUVEL ACCORD D'INTÉRESSEMENT

En 2019, un nouvel accord relatif à l'intéressement a été signé avec les partenaires sociaux. Cet accord élargit les critères précédemment définis afin de prendre en compte la contribution d'un plus grand nombre d'activités aux résultats d'EKIDOM.

› FORMATION DES ÉQUIPES

Dans l'objectif de professionnalisation des équipes. 715 jours de formation ont été réalisés pour un montant de 124 979 € (coût pédagogique exclusivement).

176 salariés représentant 87 % de l'effectif total ont accédé à une action de formation.

À titre d'exemple : Excel, Pass management, Chantier Propre et faibles nuisances, Charges récupérables, Optimisation des charges locatives, états des lieux.

› DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS MÉTIERS

Des parcours métiers ont été développés pour les Assistants de territoire et pour les Employés d'immeuble.

Face au constat de recrudescence des incivilités (exemple : nuisances sonores, dépôt d'ordures, encombrement des parties communes)
12 collaborateurs ont été formés en vue de l'obtention du titre « Garde particulier ».

› DÉCOUVERTE DE NOS MÉTIERS

En 2019, nous nous sommes attachés à faciliter la découverte de nos 50 métiers :

- 30 stagiaires, 2 contrats d'apprentissage et un contrat de professionnalisation ont été accueillis.
- Un job dating a été organisé par EKIDOM avec différents partenaires : 101 personnes ont été reçues en entretien, 23 d'entre elles ont été recrutées pour assurer les remplacements d'été.
- 3 jeunes en contrat service civique ont intégré EKIDOM en juillet 2019 pour accompagner les locataires sur l'utilisation des outils digitaux.

› TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

L'année 2019 a confirmé qu'EKIDOM répondait à son obligation d'emploi de bénéficiaires en situation de handicap à travers des contrats en CDI, CDD, mais aussi en accueillant des stagiaires bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés ou par l'organisation de l'opération Duoday.

UNE GESTION MAÎTRISÉE

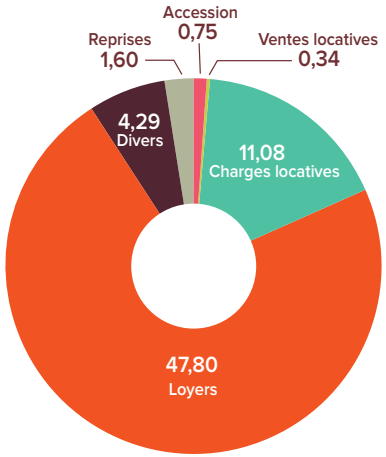
› Chiffre d'affaires : 65,86 M€

EKIDOM CLÔT L'EXERCICE 2019 AVEC UN RÉSULTAT DE 1 782 184 €.

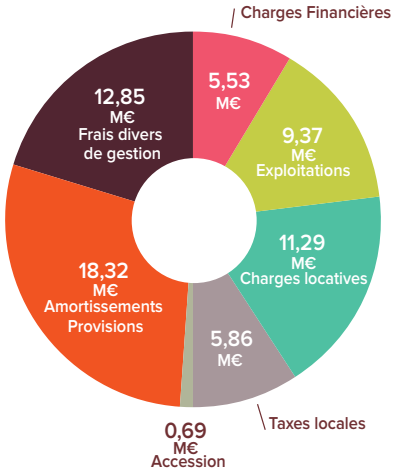
Le résultat comptable, ainsi que l'autofinancement de 3 315 K€ dégagé sur l'exercice 2019, sont supérieurs à nos prévisions et traduisent le fort investissement des collaborateurs et des dirigeants, dans la diminution de la vacance, dans la maîtrise des coûts de gestion et dans l'optimisation des investissements.

Le potentiel financier d'EKIDOM reste à un bon niveau et permet de poursuivre les investissements notamment sur le parc ancien.

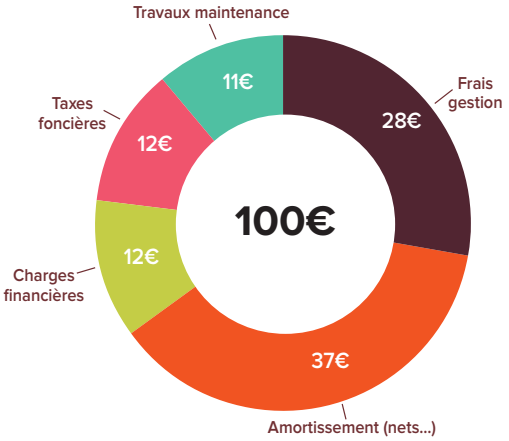
› RECETTES 65,86 M€



› DÉPENSES 63,91 M€



› RÉPARTITION POUR 100 € DE LOYER



› CHIFFRES CLÉS

- Montant global loyers et charges quittancées 58,90 M€
- Dépenses d'entretiens 9,10 M€
- Provision pour gros entretiens 1,74 M€
- Fonds de roulement à long terme 31,90 M€
- Dette financière au 31/12/2019 308,90 M€

Agenda des principaux évènements 2019

JANVIER

Vœux du président : remise des médailles du travail à 28 salariés d'EKIDOM

Salon des Maires au Futuroscope

Campagne de communication « Je suis satisfait »

FÉVRIER

Remise des maillots EKIDOM à l'Entente Sportive des Trois Cités par le Président Hofnung

MARS

Première pierre « Résidence Aquarelle » Mignaloux-Beauvoir avec Nexity, 19 logements

Chantiers loisirs à la Blaiserie : ramassage et tri des déchets dans le quartier de Bel Air

AVRIL

Assermentation de 6 salariés de la DTT

Journée d'initiation à la pratique du volley avec le SPVB (100 enfants) issus des CSC de Grand Poitiers

Fin de la réhabilitation de la résidence des Trois Rivières aux Trois Cités

AVRIL

Organisation d'un café des voisins à la résidence « Le Parvis » dans le cadre du projet de réappropriation du quartier de Saint-Eloi

MAI

Sensibilisation au tri et ramassage des déchets dans le quartier des Couronneries avec l'ASAC (50 enfants)

Les Olympiades des quartiers (Athlétisme) 300 enfants

JUIN

Lancement du projet d'aménagement « Le Quartier du Jeu » Écoquartier quartier - Montamisé - 52 lots à bâtir

Organisation d'un Job Dating pour rencontrer des candidats pour les remplacements d'été

Visite du chantier de l'Ex Chambre Régionale des Comptes rue Scheurer Kestner avec le maire de Poitiers

JUILLET / AOÛT

Présentation de la visite virtuelle de la résidence Boléro - rue Maurice Ravel - Buxerolles - 15 logements / Projet BIM

Inauguration de la résidentialisation de la résidence Fabre d'Eglantine à Saint-Eloi en présence du Maire de Poitiers

Organisation d'une journée Portes ouvertes à la résidence Fabre d'Eglantine en partenariat avec Super U Buxerolles

JUILLET / AOÛT

Organisation d'un jeu Bien Vivre Ensemble à la résidence Fabre d'Eglantine à Saint-Eloi

Inauguration du jardin partagé au 8, rue des Sablonnières aux Trois Cités

SEPTEMBRE

Mise en ligne de l'extranet client sur www.ekidom.fr

OCTOBRE

Livraison de la résidence « Le Clos de Fontaine » Fontaine le Comte - 27 logements collectifs et 11 logements individuels

Lancement de la campagne de communication sur la prime d'emménagement

NOVEMBRE

Aménagement de nouveaux locaux pour la Direction Territoire Beaulieu

NOVEMBRE

Formation des employés d'immeuble d'EKIDOM pour harmoniser les pratiques

DÉCEMBRE

Journée « Portes ouvertes - EKIDAY » à destination des locataires et du Grand Public

Journée d'intégration des nouveaux collaborateurs d'EKIDOM

ZOOM : UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION
(Janvier. Février 2019)

La dernière enquête de satisfaction date de 2017 (enquête réalisée l'année de la fusion des organismes LOGIPARC et SIPEA Habitat avec un changement de nom et une réorganisation des services) et faisait état de 76 % de locataires satisfaits. Certains locataires se sont portés volontaires pour en témoigner dans une campagne d'affichage. Cette communication avait pour objectif de redorer l'image d'EKIDOM.

- Reprendre son image / destin en mains,
- Faire parler d'EKIDOM positivement,
- Créer de la sympathie autour d'EKIDOM,
- Donner de la fierté aux salariés, aux locataires, aux partenaires.

› BILAN DE LA CAMPAGNE

À l'issue, un post-test a été réalisé auprès des locataires ainsi que du grand public (échantillon 400 personnes) de l'agglomération poitevine afin d'évaluer l'impact de la campagne de communication et la perception de sa crédibilité.

79 % des personnes interrogées se sont déclarées d'accord à la question « EKIDOM est-il un bailleur qui remplit bien sa mission de bailleur social ? ».

› 81 % des locataires recommanderaient EKIDOM

à quelqu'un qui aurait besoin d'un logement.

La prochaine enquête prévue initialement en 2020 est reportée début 2021 (suite crise sanitaire)

CONCLUSION

Stéphanie BONNET,
Directrice générale d'EKIDOM

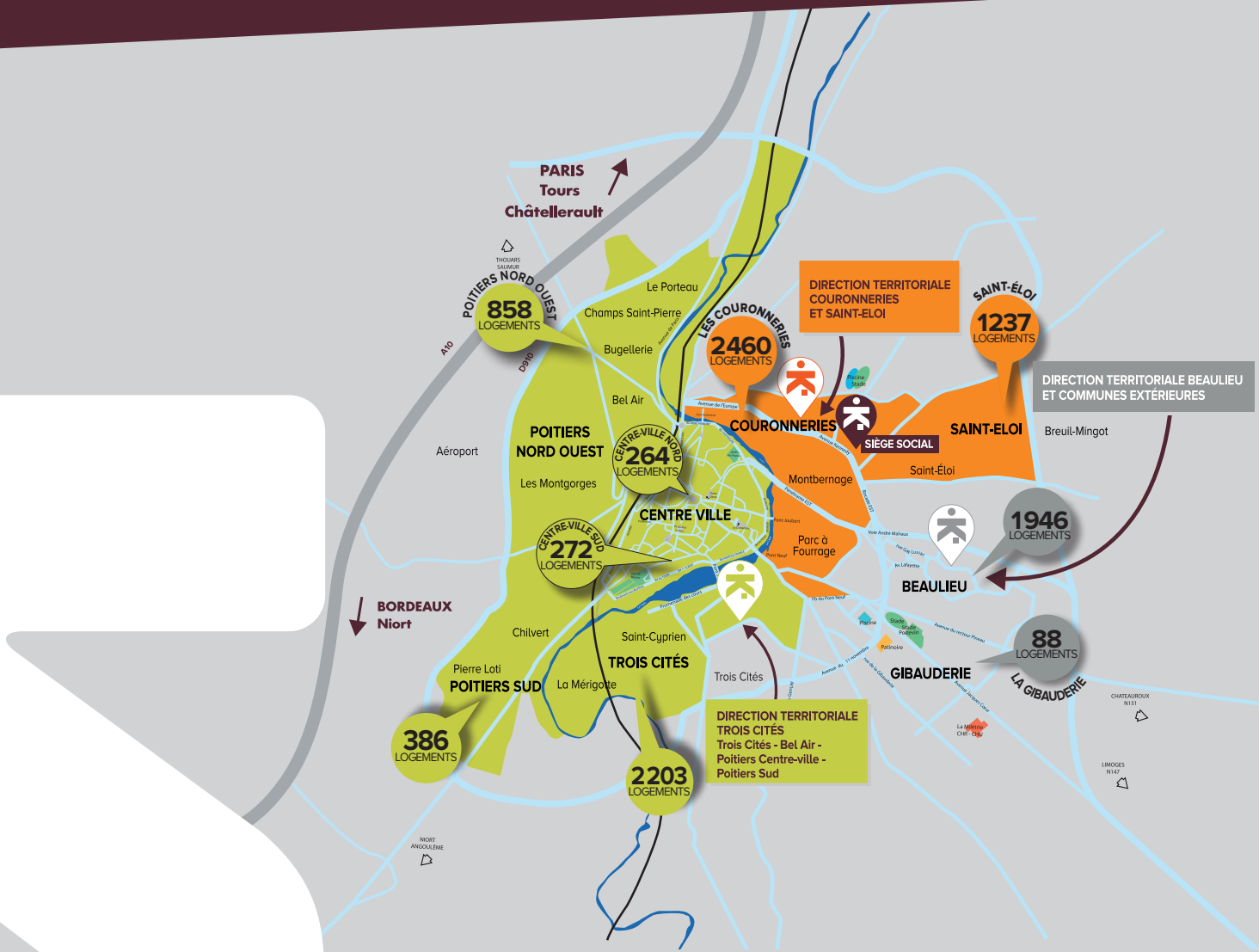
LES ENJEUX ACTUELS SONT DE TAILLE :

Des enjeux environnementaux tout d'abord par la réalisation de bâtiments moins gourmands en énergie offrant un meilleur confort aux locataires tout en diminuant les charges, mais aussi des enjeux d'adaptation à la société en répondant à de nouveaux besoins qui nécessitent un changement dans les modes de faire et de penser la relation client et l'habitat: favoriser le parcours résidentiel, offrir des logements plus diversifiés, développer l'intergénérationnel et les logements adaptés aux personnes âgées, des logements connectés, des logements avec modulation de loyer pour les personnes à très faibles ressources etc.

› DANS CE CONTEXTE EKIDOM S'EST LANCÉ PLUSIEURS DÉFIS

- **L'amélioration de la qualité de service,** en intégrant une démarche de labellisation professionnelle type QUALI-HLM®
- **La réponse au vieillissement de la population** avec la démarche de labellisation HSS®
- **L'accompagnement de l'évolution sociétale** par la prise en compte des difficultés spécifiques de certains locataires
- **La poursuite du développement de la stratégie digitale** via l'extranet client, ou l'appli EKIDOM sur smartphone
- **Notre contribution au développement territorial** en accompagnant les collectivités dans leurs projets
- **L'amélioration des performances thermiques de notre patrimoine**
- **L'amélioration de la qualité de vie et du bien-vivre ensemble dans nos quartiers**
- **L'engagement de notre entreprise dans une démarche RSE** dans le cadre de son prochain Projet d'Entreprise

Dans l'objectif d'être une entreprise plus solidaire, plus innovante, plus économe et respectueuse de la planète, pour une mission de service publique noble « le logement pour tous ».



SIÈGE 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'actions d'EKIDOM est découpé en 3 territoires :

3 Directions Territoriales, qui gèrent 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 : 49
CHÂTELLERAULT : 4
CHAUVIGNY : 35
COUHÉ : 60
DISSAY : 27
FLEURÉ : 15
FONTAINE-LE-COMTE : 145
GENÇAY : 12
LIGUGÉ : 1
LA VILLEDIEU-DU-CLAIN : 37
JAUNAY-MARIGNY : 25
MIGNÉ-AUXANCES : 213
MIGNALOUX-BEAUVOIR : 140
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 : 45
SAINT-BENOÎT : 211
SAINT-GEORGES-LÈS-BAILLARGEAUX : 1
SAINT-JULIEN L'ARS : 37
SMARVES : 55
VOUNEUIL-SOUS-BIARD : 112

© AGENCE FLUVE