

# EKiNeWs

LA NEWSLETTER DES SALARIES D'EKIDOM

Numéro

117

Juillet 2022

## Amélioration de notre e-réputation

### Immodvisor, une solution pour mieux gérer notre e-réputation

**Nous savons que notre image est importante pour notre activité, les prospects recherchent des avis sur internet et ils ont besoin de trouver des informations rassurantes pour avoir envie de nous contacter en priorité.**

Rechercher sur internet, « googliser », est devenu un véritable réflexe. Les avis qui ressortent pour EKIDOM sont généralement critiques, négatifs et souvent très injustes. Les personnes mécontentes, insatisfaites le font savoir, les personnes satisfaites ne le disent pas.

Les avis négatifs sont régulièrement des attaques injustes et sont frustrantes pour les collaborateurs, les avis positifs sont a contrario une forme de reconnaissance du travail fourni.

Alors que la dernière enquête de satisfaction a révélé un taux de satisfaction globale de nos locataires de l'ordre de 85 %, ces personnes satisfaites largement majoritaires ne s'expriment pas. Notre objectif est de proposer à ces locataires satisfaits de laisser un avis positif et de leur faciliter cette tâche.

Pour cela, nous avons adopté une solution de gestion de notre e-réputation qui nous permet :

- d'avoir une démarche de collecte pro-active pour faire parler nos locataires satisfaits
- de remonter la note globale de satisfaction et de la mettre en avant sur google, notre site internet et les outils de communication
- de récolter des avis certifiés et crédibles

#### Une application dédiée pour récolter les avis : IMMODVISOR

Les collaborateurs concernés par l'utilisation de cette application sont en contact avec des locataires qui peuvent se déclarer potentiellement satisfaits : à la signature d'un bail, à l'occasion d'une visite de courtoisie, d'une visite de secteur, de travaux d'embellissement ou de réhabilitation dans le logement, ...

#### Le process de collecte d'un avis positif

Le collaborateur doit tout d'abord évaluer si la situation est favorable à la collecte d'un avis positif.

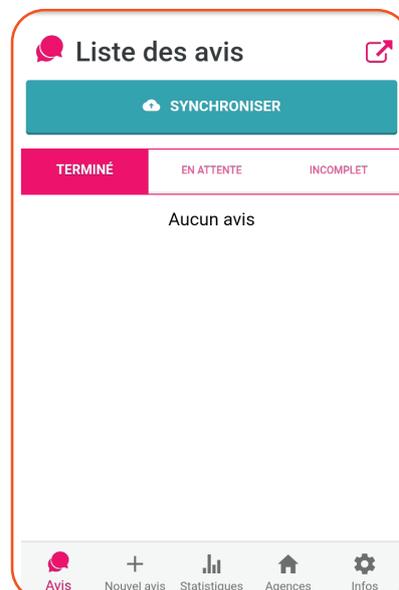
L'application installée sur son portable pro permettra, via l'envoi d'un sms ou d'un mail en direct au locataire, de lui proposer de déposer un avis. Le locataire répond à 3 questions simples avec un système d'étoiles et peut

déposer un commentaire. Les avis se déposent en quasi instantané sur l'application de l'organisme certificateur IMMODVISOR.

Les avis négatifs ne pouvant pas être effacés, l'objectif est de les noyer parmi des avis positifs pour remonter notre cote et surtout avoir une note plus réaliste au regard de la satisfaction réelle des locataires.

Les collaborateurs identifiés auront pour mission de collecter à terme une moyenne de 1 à 2 avis positifs par mois. Plus de 70 collaborateurs sont concernés, les mini formations à l'application sont en cours (30 collaborateurs déjà formés) et les premières collectes peuvent déjà être réalisées.

Cette démarche va impacter l'image de l'ensemble de l'entreprise, redonner confiance et considération pour toutes les équipes. Merci à eux !



L'application sur laquelle les locataires pourront déposer leurs avis sur EKIDOM

## Un nouvel affichage des numéros utiles dans les halls avec QR CODE

Nous faisons évoluer nos affichages halls qui permettent aux locataires de retrouver les numéros utiles liés à leur résidence (contacts du personnel de proximité d'EKIDOM et contacts des entreprises sous contrat pour l'entretien des équipements de leur logement et de leur résidence).

Cet affichage est renouvelé dans les bâtiments collectifs au mois de juillet (changements de certains contrats d'entretien, nouvelle sectorisation, nouveaux collaborateurs...). Pour cette occasion, une application Web a été développée à partir d'une extraction de la base de données source (utilisée pour l'astreinte Sofratel gérée par la DSP).

Cette application WEB baptisée EKICODES génère un QR Code unique par résidence et permanent ainsi qu'un affichage PDF (daté) de manière automatique. Ces affiches et QR CODES seront posés dans les halls pour les logements collectifs pour un accès simplifié aux numéros utiles et envoyés par courrier pour les locataires de logements individuels ou individuels superposés.

Les locataires utilisateurs de smartphone pourront consulter les données instantanément mises à jour en flashant leur QR CODE.

Cette solution permet de garantir la fiabilité des infos affichées, d'optimiser les délais de mise à jour et de limiter les intermédiaires.

### Utilisation simple pour les collaborateurs

Les collaborateurs de proximité sont autonomes pour l'utilisation de l'application et disposent d'un accès sécurisé permettant de :

- > consulter l'ensemble des contrats et numéros de maintenance spécifiques à chaque résidence
- > générer en automatique deux feuillets (pdf) qui pourront être consultés, remis en main propre ou envoyés par mail au locataire si besoin (pdf daté)
- > générer un QR code qui pourra être imprimé et affiché dans les halls pour les utilisateurs de smartphones ou remis/envoyé aux locataires.

### Un outil interactif et innovant car :

#### Pour les locataires

- > Données fiables en instantané : plus de tranquillité, plus de réactivité dans le traitement des demandes, simplification dans la recherche d'informations lorsqu'un problème survient
- > Une solution mixte qui répond aux utilisateurs de smartphones et aux non-utilisateurs (affichage papier)

#### Pour les collaborateurs

- > Une solution agile avec des mises à jour faciles et rapidement développées (base « excel » gérée par la Direction du patrimoine d'EKIDOM) selon une procédure interne.

Une info sera diffusée à ce sujet avec les avis d'échéance.

**VOTRE RÉSIDENCE EST RATTACHÉE À LA**  
EKIDOM des Couronneries, Saint Eloi, Gibauderie, Communes Extérieures

PROVENCE (SURELEVATION)  
RUE DE PROVENCE SURELEVATION  
85000 POITIERS

**EN CAS DE PROBLÈME**  
Vous devez appeler directement les sociétés concernées et accéder à votre Direction Territoriale pour tout autre cas.

CONTRAT D'ENTRETIEN	PRESTATAIRE	TÉLÉPHONE
CHAUFFAGE RCU - Chauffage - Modules	DAIXIA	08 00 80 93 00
ROBINETTERIE	PROGRESSIVE	05 49 31 91 46
VMC VMC Collective	SARAN	05 49 41 31 33
ASCENSEUR	REGIONAL_ASCENSEUR	08 20 22 09 20
EAU CHAUDE SANITAIRE RCU - ECS Collective via module	DAIXIA	08 00 80 93 00
PORTES AUTOMATIQUES DE GARAGE		

**L'ASTREINTE D'EKIDOM**  
EKIDOM dispose d'un service d'astreinte opérationnel 7j/7 uniquement en dehors des heures d'ouverture de votre Direction Territoriale, les week-ends et jours fériés.  
Ce service intervient uniquement en cas de problème grave nécessitant une intervention.  
05 49 44 69 17

• Votre Direction Territoriale est ouverte :  
En accueil physique : du lundi au vendredi de 9h à 12h, l'après-midi uniquement sur rendez-vous  
En accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 17h  
Mon compte en ligne : <https://www.espaceclients.ekidom.fr>

**VOTRE DIRECTION TERRITORIALE**  
1 rue Henri Dunant 85000 Poitiers  
ekidom@ekidom.fr  
05 49 80 37 00

**VOTRE CHANGÉ DE BOUTON NET :**  
Service BLANCHOUX  
05 49 80 37 00  
ekidom@ekidom.fr

**VOUS OULEZ DES QUESTIONS RELATIVES À :**  
- l'abonnement, les modalités de paiement ou la facturation  
- les modalités de paiement  
- les modalités de paiement  
- les modalités de paiement  
- les modalités de paiement

**NOUVEAU OU DIFFICULTÉ DE PaiEMENT :**  
Si vous avez une difficulté d'accès ou de paiement contactez votre Direction Territoriale au :  
Autour ALLARD  
05 49 80 37 00  
ekidom@ekidom.fr

Service :  
EKIDOM  
Blanchoux



Exemples d'affichettes qui seront posées dans les halls des résidences

**VOTRE RÉSIDENCE EST RATTACHÉE À LA**  
EKIDOM des Couronneries, Saint Eloi, Gibauderie, Communes Extérieures

PROVENCE (SURELEVATION)  
RUE DE PROVENCE SURELEVATION  
85000 POITIERS

Pour connaître vos interlocuteurs pour les contrats d'entretien ou les contacts chez EKIDOM  
**FLASHEZ-MOI !**

**L'ASTREINTE D'EKIDOM**  
EKIDOM dispose d'un service d'astreinte opérationnel 7j/7 uniquement en dehors des heures d'ouverture de votre Direction Territoriale, les week-ends et jours fériés.  
Ce service intervient uniquement en cas de problème grave nécessitant une intervention.  
05 49 44 69 17

Plan Maintenance - Généré le 04/07/2022

En flashant le QR code voici ce que les locataires pourront lire sur leurs smartphones

