

UNE ANNÉE EN PREMIÈRE LIGNE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020





SOMMAIRE

04

**ENTRETIEN AVEC
JEAN-PAUL
CLÉMENT**

06

**UN ACTEUR DE
LA SOLIDARITÉ
SUR TOUT LE
TERRITOIRE**

08

LEXIQUE

12

**UNE ANNÉE
EN PREMIÈRE
LIGNE**

26

**UNE
MOBILISATION
AU CŒUR DES
TERRITOIRES**

38

**ACCÉLÉRER
POUR MIEUX
LOGER ET MIEUX
ACCOMPAGNER**

46

**PRÉPARER
COLLECTIVEMENT
L'AVENIR**

54

**RÉSULTATS
FINANCIERS**

56

**COMITÉ DE
DIRECTION**

FACE À LA CATASTROPHE SANITAIRE, L'ATTENTISME N'EST PAS UNE OPTION

“
**LES RÉALITÉS
 D'UN TERRITOIRE
 À L'AUTRE SONT
 TRÈS DIFFÉRENTES :
 ON NE PEUT PAS AVOIR
 UNE APPROCHE
 UNIFORME**



QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LA CRISE SANITAIRE ACTUELLE ?

Les mots ont un sens et ce n'est pas une crise mais une catastrophe sanitaire que nous traversons. La différence majeure est que cela sous-entend que nous devons nous préparer à vivre durablement avec le virus et avec ses conséquences – sanitaires évidemment, mais aussi économiques, sociales... Cela change la donne car il faut avoir une vision de long terme si l'on veut que l'impact soit aussi limité que possible pour les plus précaires. Et nous sommes bien placés chez Adoma pour savoir justement que ce sont eux qui, comme souvent, risquent de payer le plus lourd tribut.

COMMENT ADOMA S'EST ADAPTÉE À CETTE SITUATION EXCEPTIONNELLE ?

Comme toujours avec professionnalisme et exigence. Nos équipes se sont mobilisées dès le premier jour afin de garantir la continuité de service qu'imposent nos missions d'intérêt général. Quitter le navire était inimaginable pour nous : il nous a donc fallu être agiles, rusés, toniques pour maintenir l'activité sur nos sites tout en garantissant la sécurité de nos équipes et de nos résidents. Nous avons remué ciel et terre pour trouver les équipements de protection nécessaires, pour adapter notre organisation avec d'un côté des équipes mobiles sur le terrain et de l'autre des collaborateurs en télétravail en support. Nous sommes restés en permanence en mouvement.

C'EST CE QUI VOUS A PERMIS DE MAÎTRISER GLOBALEMENT LA SITUATION ?

Pendant plusieurs semaines, nous avons évolué à la frontière de l'hospitalier et de l'humanitaire : notre secteur est naturellement au croisement de nombreuses problématiques, mais il a fallu cette fois intervenir dans des conditions dégradées, avec beaucoup d'incertitudes quant à la transmission du virus, et alors que de nombreux services publics ou acteurs de terrain étaient à l'arrêt. Les équipes se sont démenées pour poursuivre leurs missions, rester en contact avec les résidents, identifier les fragilités et agir dès que nécessaire. La force d'Adoma est de savoir pour quoi et pour qui on se bat, et d'être capable de se dépasser.



POUR AUTANT, ON A VU ÉMERGER DES CRITIQUES SUR LA GESTION ET SUR LES CONDITIONS DE CERTAINS SITES...

Certains semblent découvrir ce qu'est le quotidien dans les structures collectives comme les Foyers de Travailleurs Migrants. Confiner des sites où l'on partage de nombreux espaces a été effectivement un casse-tête, il a fallu trouver des solutions, expliquer et réexpliquer aux résidents pourquoi ils ne pouvaient plus vivre comme d'habitude. Mais malgré ces difficultés, l'hécatombe que certains fantasmaient n'a pas eu lieu. Pourquoi ? Tout simplement parce que l'organisation et les protocoles sanitaires mis en place ont été strictement respectés et ont permis de contenir la situation. Et nos équipes ont assumé leur rôle de proximité sans discontinuer.

EST-CE QUE CETTE RÉALITÉ VOUS INCITE À ACCÉLÉRER LE PLAN DE TRANSFORMATION DES FTM ?

L'accélération, elle a eu lieu il y a plusieurs années déjà et nous n'avons jamais ralenti depuis. Nous avons d'ailleurs franchi en 2019 un cap symbolique, avec désormais plus de logements autonomes que de chambres dans notre patrimoine. Pour autant, il reste encore 124 foyers à transformer, dont la moitié en Île-de-France. Cela demande à la fois un investissement massif et beaucoup de temps car on ne parle pas de simples réhabilitations mais bien de projets développés sur mesure, le plus souvent en maîtrise d'ouvrage directe. Il faut également composer avec les réticences de nombreux élus, et parfois aussi de certains résidents, les chibanis notamment pour qui vivre en collectivité est naturel : ils ont du mal à comprendre pourquoi on leur dit que ces bâtiments qu'ils ont parfois construits, où ils vivent, où ils ont envie de vieillir, sont désormais obsolètes.

UNE PARTIE DE VOS RÉSIDENTS VIEILLIT EFFECTIVEMENT, ET UNE AUTRE SE DIVERSIFIE,

AVEC DE PLUS EN PLUS DE FEMMES, DE JEUNES PRÉCAIRES, DE FAMILLES MONOPARENTALES :

COMMENT VOUS ADAPTEZ-VOUS À L'ÉVOLUTION DES PUBLICS ?

Nous agissons sur tous les plans, c'est-à-dire à la fois sur le bâti et sur l'accompagnement. Notre Plan Stratégique de Patrimoine lancé en 2012 nous a permis de fixer un cap, aussi bien en matière de transformation des FTM, de développement de l'offre notamment en pension de famille ou de maintien des dispositifs d'hébergement au niveau national. Ce plan sera complété en 2021 par son équivalent sur la Gestion Locative Sociale. Celui-ci va s'appuyer sur les données de nos 59 989 résidents pour fixer les orientations et les priorités en matière d'accompagnement, site par site : cela nous permettra notamment d'aller chercher localement les soutiens nécessaires sur des sujets spécifiques comme la santé mentale, l'insertion professionnelle, la petite enfance... Nous aurons également un plan d'action dédié pour la prise en charge des seniors, et nous souhaitons aussi développer des solutions dédiées aux femmes victimes de violence – ce que les dispositifs actuels ne permettent pas ou mal.

C'EST À L'ÉCHELON TERRITORIAL QU'IL FAUT AGIR ?

Tout part du terrain. Notre réflexion est d'autant plus portée par le local que nous sommes confrontés à des réalités très différentes d'un territoire à l'autre, avec près de 48% de notre activité en Île-de-France, et une situation particulièrement difficile en Seine-Saint-Denis qui concentre 17 des FTM restant à transformer. Nous ne pouvons donc pas avoir une approche uniforme. En revanche, en tant que groupe national, nous avons toute la légitimité pour porter des messages forts auprès des pouvoirs publics : nous avons d'ailleurs fait de nombreuses propositions au Ministère du Logement et à la Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées (CILPI) pour que les choses aillent encore plus vite. Il y a des freins réglementaires à lever, des financements ANRU qui manquent : il faut que cette catastrophe sanitaire soit suivie d'une mobilisation générale qui parte du sommet de l'État.

VOUS ÊTES OPTIMISTE POUR L'AVENIR ?

Il n'est pas question d'être optimiste ou pessimiste mais d'agir : quand on fait ce métier, l'attentisme n'est pas une option, et encore moins dans le contexte actuel. J'ai confiance en l'avenir parce que je sais d'où Adoma vient et où nous allons. Il y a dix ans, l'entreprise était au bord du gouffre et nous avons su redresser la barre. Il reste encore plusieurs étapes à franchir, mais nous sommes solides. C'est d'ailleurs pour cela que c'est nous que l'on vient chercher dès qu'il y a un besoin spécifique ou une situation inhabituelle. Nos ministères de tutelles savent que lorsqu'Adoma entreprend une mission, nous l'assumons pleinement et jusqu'au bout : c'est la marque des acteurs de première ligne.

“

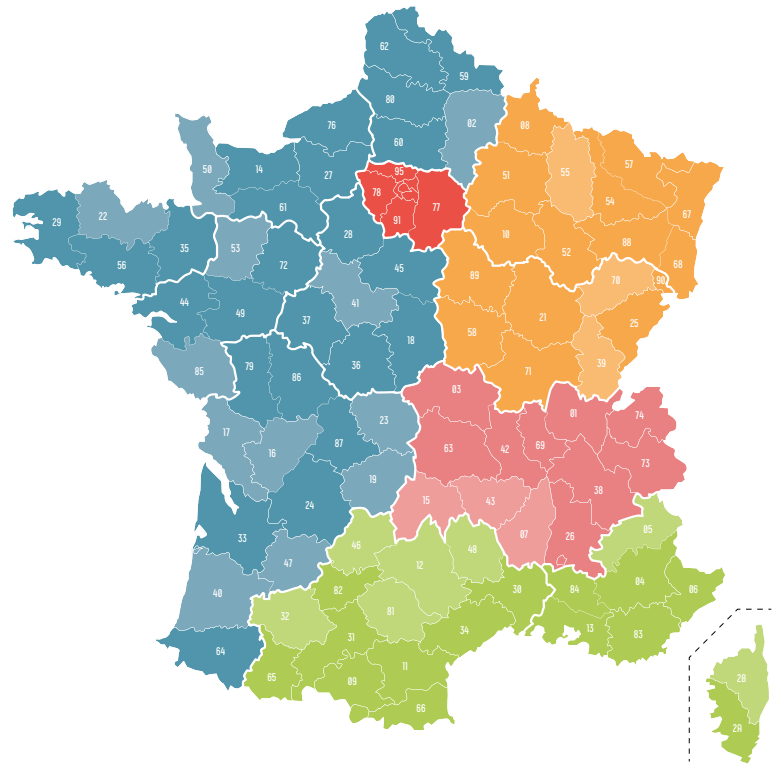
ADOMA

**EST RESTÉE EN
PERMANENCE
EN MOUVEMENT**

PRÉSENTATION

UN ACTEUR MAJEUR DE LA SOLIDARITÉ SUR TOUT LE TERRITOIRE

Filiale du Groupe CDC Habitat, Adoma est à la fois le premier opérateur national en matière de logement accompagné mais aussi le premier acteur de l'hébergement et de l'accompagnement des demandeurs d'asile. C'est autour de ces deux métiers et de leur complémentarité que se structurent les fondamentaux d'Adoma en matière de prise en charge et d'accompagnement des personnes en difficulté ne pouvant accéder à un logement de droit commun. Une approche qui met **l'expertise et la proximité au service de la solidarité** et de tous les publics dans le besoin : jeunes en insertion, travailleurs précaires, bénéficiaires de minima sociaux, travailleurs migrants, familles monoparentales, personnes sans domicile fixe ou mal logées, réfugiés, réinstallés etc... Partenaire engagé des collectivités et des politiques publiques, Adoma invente jour après jour des solutions qui favorisent l'insertion et l'autonomie.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Nous sommes présents sur 13 régions administratives, 70 départements et 397 communes :

• **A** • Achères, Aix-Les-Bains, Aix-En-Provence, Ajaccio, Albertville, Amiens, Andrézieux-Bouthéon, Angers, Annecy, Annecy-Le-Vieux, Annemasse, Appoigny, Arcueil, Argenteuil, Arles, Armentières, Arnage, Arpajon, Artigues-Près-Bordeaux, Asnières-Sur-Seine, Athis-Mons, Aubagne, Aubervilliers, Aulnay-Sous-Bois, Aulnoye-Aymeries, Aulnoy-Lez-Valenciennes, Aurignac, Avignon • **B** • Bagneux, Bagnolet, Baillargues, Bailleul, Balma, Barberey-Saint-Sulpice, Barcelonnette, Beauchamp, Beaumont-En-Véron, Beausoleil, Beauvais, Belfort, Berre-L'Étang, Besançon, Bettancourt-La-Ferrée, Bezons, Bischwiller, Blagnac, Bobigny, Boissy-Saint-Leger, Bondy, Bordeaux, Bormes-Les-Mimosas, Bouguenais, Boulogne-Billancourt, Bourg-En-Bresse, Bourges, Bourg-Les-Valence, Brest, Bron, Brunoy, Buzançais • **C** • Caen, Cagnes-Sur-Mer, Caissargues, Caluire, Cannes-La-Bocca, Carla-Bayle, Carquefou, Carvin, Castelnau-Le-Lez, Caudebec-Les-Elbeuf, Cavaillon, Caveirac, Cebazat, Cergy, Cerisé, Châlons-En-Champagne, Chalons-Sur-Saône, Chambéry, Champigny-Sur-Marne, Chanas, Chasse-Sur-Rhône, Chelles, Chennevières-Sur-Marne, Chevilly, Chevilly-Larue, Chignin, Chilly-Mazarin, Chinon, Cholet, Clamart, Clermont-Ferrand, Clichy-la-Garenne, Colmar, Colombelles, Colombes, Condé-Sur-l'Escaut, Conflans-Sainte-Honorine, Corbeil-Essonnes, Cormeilles-En-Parisis, Cormelles-Le-Royal, Cran-Gevrier, Crolles, Cusset • **D** • Dammarie-Les-Lys, Dardilly, Delle, Denain, Deville-Les-Rouen, Digne-Les-Bains, Digoin, Dijon, Douai, Doullens, Dourdan, Drancy, Dreux, Dunkerque • **E** • Echirolles, Ecully, Elancourt, Ennery, Epernay, Épinay, Épinay-Sur-Orge, Ermont, Essey-Lès-Nancy, Etampes, Evreux, Evry, Eymoutiers, Eysines • **F** • Farèbersviller, Ferrette, Fleury-Les-Aubrais, Fleury-Merogis, Florange, Folschviller, Fontaine, Fontaines-Saint-Martin, Fontani-Cornillon, Fontenay-Sous-Bois, Forbach, Fouquières-Lès-Béthune, Fréjus, Fresnes, Fresnes-Sur-Escaut, Freyming-Merlebach, Fumay • **G** • Gaillon, Gardanne, Gargenville, Garges-Lès-Gonesse, Gémenos, Gennevilliers, Givors, Golbey, Grasse, Grenoble, Guipavas, Guyancourt • **H** • Haguenau, Halluin, Hayange, Hérouville-Saint-Clair, Herserange, Hombourg-Haut, Hyères • **I** • Illzach, Ingersheim, Ingré, Isles-Lès-Villenoy, Issy-Les-Moulineaux, Istres, Ivry-Sur-Seine • **J** • Joué-Lès-Tours, Juvisy-Sur-Orge • **L** • La Ciotat, La Courneuve, La Crèche, La Garde, La Londe-Les-Maures, La Plaine-Saint-Denis, La Tour-De-Salvagny, La Verpillière, La Verrière, Lambres-Lez-Douai, Lampertheim, Landivisiau, La-Seyne-Sur-Mer, Le Ban-Saint-Martin, Le Cannet, Le Havre, Le Mans, Le Péage-De-Roussillon, Le Plessis-Trevise, Le Pont-De-Claix, Le Pontet, Le Relecq Kerhuon, Le Rheu, Le Subdray, Les Mureaux, Les Ulis, Lesquin, Levallois-Perret, L'hay-Les-Roses, Liancourt, Limoges, Linas, Lingolsheim, Lorient, Loudun, Louhans, Lourches, Louvigny, Louvroil, Lyon • **M** • Magnanville, Malijai, Mandelieu-La-Napoule, Manosque, Mantes-La-Jolie, Marguerites, Marly, Marseille, Martigues, Massy, Maurepas, Maxeville, Meaux, Mérygnac, Mertzwiller, Metz, Meudon, Meyzieu, Mezzavia, Miramas, Monclar-De-Quercy, Mondeville, Montélimar, Montfavet, Montgeron, Montigny-Le-Bretonneux, Montigny-Les-Metz, Montluçon, Montpellier, Montpon-Ménéstérol, Montreuil-sous-Bois, Montrevaux-Sur-Èvre, Montrouge, Mont-Saint-Martin, Mulhouse, Mutzig • **N** • Nancy, Nanterre, Nantes, Narbonne, Nègrepreilly, Nemours, Neuilly-Sur-Marne, Nice, Nogent-Sur-Oise, Noisiel, Noisy-Le-Sec, Noisy-Le-Grand, Noyon • **O** • Orléans, Oullins • **P** • Pantin, Paris, Pau, Pecquencourt, Péronnas, Perpignan, Petit Queuvilly, Pierre Benite, Pierrefitte-Sur-Seine, Plaisir, Plougastel-Daoulas, Poitiers, Pompey, Pont-De-Cheruy, Pontoise, Port-De-Bouc, Pouilly-en-Auxois, Propriano, Provins, Puteaux • **Q** • Quetigny, Quimper • **R** • Reims, Remiremont, Rennes, Revin, Rillieux-La-Pape, Roanne, Romainville, Ronchin, Roncq, Roques, Rosny-Sous-Bois, Roubaix, Rouen, Rubelles • **S** • Saint-Aulaye-Puymangou, Saint-Andre-De-La-Roche, Saint-Aubin-Lès-Elbeuf, Saint-Avoid, Saint-Cloud, Saint-Denis, Saint-Dié-Des-Vosges, Sainte-Genevieve-Des-Bois, Sainte-Maxime, Saint-Etienne-Du-Rouvray, Saint-Fons, Saint-Gaudens, Saint-Genis-Laval, Saint-Germain-En-Laye, Saint-Herblain, Saint-Jean-De-Braye, Saint-Jean-Le-Blanc, Saint-Marcel, Saint-Martin-D'heres, Saint-Martory, Saint-Maur-Des-Fosses, Saint-Michel-De-Maurienne, Saint-Ouen-L'auvergne, Saint-Pierre-Des-Corps, Saint-Pol-Sur-Mer, Saint-Priest, Saint-Quentin-Fallavier, Salon-De-Provence, Sannois, Sarrebourg, Sartroville, Saumur, Saverne, Savigny-Le-Temple, Schiltigheim, Séméac, Senlis, Sennecé-Lès-Mâcon, Sevran, Sevres, Seyssinet-Pariset, Sin-Le-Noble, Sisteron, Stains, Strasbourg • **T** • Tassin-La-Demi-Lune, Thiais, Thionville, Thonon-Les-Bains, Torcy, Toulon, Toulouse, Tours, Trappes, Trelaze, Tremblay-En-France, Troyes • **U** • Uchaud • **V** • Valence, Valenciennes, Vaux-En-Verlain, Vaux, Vénissieux, Vergèze, Vermelles, Vernon, Vernouillet, Versailles, Vichy, Vierzon, Villefontaine, Villefranche-Sur-Saône, Villejuif, Villemomble, Villeneuve-Lès-Maguelone, Villeparisis, Villeurbanne, Villiers-Sur-Marne, Vitrolles, Vitry-Sur-Orne, Volgelsheim • **W** • Waziers, Woippy.

ADOMA C'EST LA SYNERGIE DE 3 GRANDES FAMILLES DE MÉTIERS



LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

UN BAILLEUR DU
LOGEMENT SOCIAL
ACCOMPAGNÉ



L'HÉBERGEMENT ACCOMPAGNÉ

UN OPÉRATEUR DE
L'HÉBERGEMENT
ACCOMPAGNÉ



LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

UN CONSTRUCTEUR ENGAGÉ DANS UNE
DYNAMIQUE DE TRANSFORMATION DE SON
PARC EN RÉSIDENCES SOCIALES

UNE RÉGIE DE MAINTENANCE INTERNALISÉE SUR L'ENSEMBLE DES SITES

UN PLAN STRATÉGIQUE
DE PATRIMOINE ENGAGÉ
DEPUIS 2012

414

RÉSIDENCES
SOCIALES

44 836

LOGEMENTS

124

FOYERS DE
TRAVAILLEURS
MIGRANTS

16 966

LOGEMENTS

48

PENSIONS
DE FAMILLE

1 122

LOGEMENTS

1

FOYER DE
JEUNES
TRAVAILLEURS

152

LOGEMENTS

220

AUTRES LOGEMENTS : RÉSIDENCES
ÉTUDIANTES, SÉNIORS...

HÉBERGEMENT GÉNÉRALISTE

destiné aux personnes sans
domicile fixe et qui sont en
situation de vulnérabilité

3 779 PLACES

52 STRUCTURES DANS
22 DÉPARTEMENTS

HÉBERGEMENT ASILE

1^{er} opérateur de l'hébergement
des demandeurs d'asile en France
avec la gestion de 20% du
Dispositif National d'Accueil

22 333 PLACES

207 DISPOSITIFS DANS
67 DÉPARTEMENTS

45

NOUVELLES
RÉSIDENCES SOCIALES

3 629

LOGEMENTS
LIVRÉS EN 2020

63

CHANTIERS
EN COURS

3 340

LOGEMENTS
ACQUIS OU MIS
EN CHANTIER

59 989

RÉSIDENTS

26 112

HÉBERGÉS

4,2 MILLIARDS €

D'INVESTISSEMENT

2 983

COLLABORATEURS ŒUVRANT AU QUOTIDIEN À LA RÉALISATION DES MISSIONS D'ADOMA

LEXIQUE



LEXIQUE

POUR LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

FJT (FOYERS DE JEUNES TRAVAILLEURS) · Destinés aux jeunes âgés de 16 à 25 ans (avec possibilité de dérogations jusqu'à 30 ans sous certaines conditions), ces foyers proposent à la fois une fonction logement et une fonction socio-éducative autour d'espaces communs.

FTM (FOYERS DE TRAVAILLEURS MIGRANTS) · À l'origine de la création d'Adoma, ces établissements dédiés à l'accueil de publics spécifiques font l'objet d'un plan de transformation depuis la fin des années 90, en vue de proposer des logements plus autonomes et plus adaptés aux besoins de nos publics.

RJA (RÉSIDENCES JEUNES ACTIFS) · Résidences destinées aux jeunes stagiaires, apprentis, étudiants et jeunes actifs.

RÉSIDENCES SOCIALES · Créées en 1995, elles accueillent toute personne éprouvant des difficultés pour accéder à un logement décent et indépendant, que ce soit pour des raisons sociales et/ou financières. À vocation temporaire, elles peuvent être déclinées en sous-dispositifs pour mieux accueillir certains publics spécifiques et permettent aux résidents de bénéficier d'un accompagnement social favorisant la stabilisation de leur situation sur le long terme.

Les pensions de famille : déclinaison des résidences sociales, elles accueillent des personnes aux ressources très faibles et fortement désocialisées, et dont la situation ne permet pas d'envisager l'accès à un logement classique à court ou même moyen terme.

Les résidences accueil : déclinaison des pensions de famille dédiée à l'accueil de personnes en souffrance psychique.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Les résidences sociales ont fait leur apparition pour la première fois en France par le décret n°94-1130 du 23 décembre 1994 et précisées par la suite par la circulaire n°95-33 du 19 avril 1995.



POUR L'HÉBERGEMENT DÉDIÉ À L'ASILE DANS LE CADRE DU DISPOSITIF NATIONAL D'ACCUEIL (DNA)

LE STATUT DE RÉFUGIÉ

- En application de la convention de Genève du 28 juillet 1951 sur le statut des réfugiés qui définit le réfugié comme "toute personne (...) qui (...) craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays..." ;
- En application du préambule de la Constitution : "tout homme persécuté en raison de son action en faveur de la liberté a droit d'asile sur les territoires de la République".
- À toute personne sur laquelle le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) exerce son mandat aux termes des articles 6 et 7 de son statut ("mandat strict").

CADA • Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile sont des établissements sociaux dont la mission est d'héberger et d'accompagner socialement et administrativement les demandeurs d'asile admis au séjour.

CAES • Les Centre d'Accueil et d'Examen de Situation visent une mise à l'abri couplée avec évaluation de la situation administrative des personnes migrantes présentes sur le territoire national organisée par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) et les préfetures.

CPH • Les Centres Provisoires d'Hébergement proposent un hébergement temporaire aux bénéficiaires de la protection internationale (BPI) les plus vulnérables et en besoin d'accompagnement renforcé. Cette période est mise à profit pour les accompagner vers l'autonomie en vue d'une intégration réussie et durable.

DPAR • (Dispositif de Préparation Au Retour volontaire) Depuis 2015, l'État a souhaité engager l'expérimentation de dispositifs d'accompagnement spécifiques au retour, notamment sous le régime de l'assignation à résidence, pour des étrangers sous obligation de quitter le territoire français en vue de leur retour vers le pays d'origine.

HUDA • Le parc d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile vient compléter le parc CADA pour héberger et accompagner les demandeurs d'asile y compris ceux en procédure dite Dublin.

PRAHDA • Le programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs est un dispositif proposant un accompagnement administratif et social aux demandeurs d'asile. La plupart des places relevant de ce programme sont implantées dans des anciens hôtels transformés en RHVS (résidences hôtelières à vocation sociale).

SAS RÉINSTALLÉS • Ces SAS permettent l'accueil rapide et la prise en charge de personnes en besoin de protection internationale orientées sur le territoire national dans le cadre du programme européen de réinstallation, dans l'attente de leur relogement pérenne par un opérateur désigné par l'État.



LEXIQUE

POUR L'HÉBERGEMENT GÉNÉRALISTE

(CONFORMÉMENT À L'ARTICLE L345-2-2
DU CODE DE L'ACTION DES FAMILLES)

CHRS • Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale offrent aux personnes connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social, un hébergement ainsi qu'un projet de prise en charge socio-éducatif individualisé et global (logement, travail, formation, santé...).

CHS • Les Centres d'Hébergement et de Stabilisation sont destinés à l'accueil d'un public très éloigné de l'insertion et en rupture avec les structures classiques. Ces centres proposent un accompagnement social leur permettant de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation.

CHU • Les Centres d'Hébergement d'Urgence sont destinés à apporter des solutions immédiates et de courte durée à des demandes urgentes en offrant des prestations de première nécessité (abri de nuit, couvert, hygiène...) à des personnes sans-abri ou brutalement confrontées à une perte de logement.

HUAS • Le dispositif Hébergement d'Urgence et d'Accompagnement Social, créé en 2016 par le Ministère du Logement, vise à l'hébergement et à l'accompagnement social de personnes en situation de grande précarité et sans-abri ou mal logées.

LE SAVIEZ-VOUS ?

- La création du 1^{er} établissement public en charge de l'immigration remonte à l'ordonnance du 2 novembre 1945 signée par le Général de Gaulle et qui a donné naissance à l'Office National d'Immigration "ONI", devenu "OMI" (office des migrations internationales) en 1988 puis l'Office français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) en 2009. Son rôle est d'accueillir et d'accompagner pendant les cinq premières années l'intégration des étrangers qui séjournent en France.
- La loi n°52-893 du 25 juillet 1952 crée l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra), établissement public administratif indépendant, depuis 2010 sous la tutelle financière et administrative du Ministère de l'Intérieur. Il statue en toute indépendance sur les demandes d'asile et d'apatridie qui lui sont soumises.



**UNE ANNÉE
EN PREMIÈRE
LIGNE**



UNE ANNÉE EN PREMIÈRE LIGNE

MOBILISÉS DÈS LE PREMIER JOUR

C'EST UNE COURSE CONTRE LA MONTRE QUI S'EST ENGAGÉE POUR ADOMA DÈS LE CONFINEMENT ANNONCÉ PAR LE PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE EN MARS 2020. CONSCIENTE DE LA FRAGILITÉ D'UNE PARTIE DES PUBLICS QU'ELLE ACCUEILLE ET DE LEUR VULNÉRABILITÉ, INHÉRENTE À LA VIE COLLECTIVE EN FOYER, L'ENTREPRISE A IMMÉDIATEMENT REPENSÉ SON ORGANISATION EN PROXIMITÉ, ENTRE TÉLÉTRAVAIL POUR LES ÉQUIPES SUPPORT ET PRÉSENTIEL ADAPTÉ SUR LES SITES.

Cette réactivité a permis à Adoma d'assurer pleinement **la continuité de ses missions d'intérêt général, sans aucune interruption**. Face à ce contexte inédit, certains pans de l'activité ont évidemment dû être adaptés ou ralentis, afin notamment de garantir la pleine sécurité de l'ensemble des intervenants sur site et des publics logés ou hébergés : les entrées et sorties ont été limitées strictement aux situations d'urgence pendant la durée du premier confinement, et les chantiers ont dû être mis à l'arrêt pendant quelques temps.

Mais **la mobilisation exceptionnelle des équipes** a permis de garder le contact avec l'ensemble des résidents, de répondre à toutes les situations d'urgence et d'organiser la solidarité semaine après semaine. Et si le constat au bout d'une année à vivre avec le virus est celui d'une fragilité accrue des publics accueillis, le travail réalisé sur le terrain pendant toute l'année 2020 a permis de prévenir un maximum de difficultés et d'accompagner chaque résident à la hauteur de ses besoins.

“ **ENTRE TÉLÉTRAVAIL ET PRÉSENTIEL ADAPTÉ,
ADOMA A POURSUIVI L'ENSEMBLE DE SES MISSIONS
D'INTÉRÊT SANS INTERRUPTION.**

Le maître-mot de l'année 2020 aura été réactivité. Nous avons dû nous adapter rapidement lors du premier confinement, puis régulièrement tout au long de l'année, au gré de l'évolution de la situation sanitaire. Notre état d'esprit était clair : pas question d'abandonner le terrain et nos résidents. La mise en place des équipes mobiles a été un symbole fort : pour les publics, c'était la preuve que nous ne les abandonnions pas (86,7% des résidents satisfaits de l'information prodiguée par Adoma depuis le début de la période Covid et 82,7% satisfaits des mesures sanitaires prises par Adoma). Et puis les équipes support étaient là aussi, au téléphone notamment, pour prendre des nouvelles, identifier les fragilités... Nos résidents se sont sentis soutenus et écoutés à un moment où ils avaient peur pour leur santé et leur avenir.

LAETITIA GUIDEC, DIRECTRICE TERRITORIALE

en bref

DES ÉQUIPES MOBILES POUR ASSURER UNE PRÉSENCE

Soucieuses de maintenir le contact avec l'ensemble des résidents, les Directions Territoriales d'Adoma se sont constituées en équipes mobiles lors du premier confinement. Composées de collaborateurs représentant l'ensemble des filières métiers de l'entreprise, ces **équipes pluridisciplinaires** ont réparti leur temps entre les différents sites pour aller à la rencontre des publics les plus fragiles, rappeler les consignes sanitaires, distribuer des masques ou du gel hydroalcoolique une fois les commandes arrivées, vérifier les conditions de sécurité, réaliser les travaux et les interventions techniques (ascenseurs, électricité, eau...). Une **présence particulièrement appréciée par les résidents** à une époque où presque tout le pays était à l'arrêt.

LE TÉLÉTRAVAIL EN SOUTIEN DU TERRAIN

Avec moins de 15% de ses effectifs dédiés aux services support ou administratifs, Adoma est **un acteur de terrain dans le sens le plus pur du terme**. Pour se conformer aux recommandations du Gouvernement, l'entreprise a fait preuve de souplesse et de pragmatisme, et s'est appuyée sur l'accord collectif du Groupe CDC Habitat sur le télétravail pour fixer le cadre. Fourniture de matériel informatique pour une connexion sécurisée, horaires adaptés, droit à la déconnexion mais aussi chômage partiel avec maintien de salaire pour les personnels en garde d'enfants : tout a été fait pour que chacun puisse s'adapter selon sa situation personnelle mais aussi pour **conserver le lien avec les équipes restées sur le terrain**. Cette complémentarité a rapidement fait ses preuves et a pu être réactivée à chaque nouveau confinement ou durcissement des conditions sanitaires.

LA SÉCURITÉ COMME PREMIÈRE PRIORITÉ

Si le choix a été fait dès le premier jour de maintenir une présence sur site, Adoma a mis toute son énergie pour garantir la sécurité de ses équipes et de ses résidents. Tous les réseaux internes ont été mobilisés afin de fournir **rapidement le terrain en masques, blouses ou gel hydroalcoolique**. À chaque réception, les commandes étaient acheminées sur les sites en urgence, y compris le week-end et parfois par les équipes administratives pour plus de rapidité. Les protections en plexiglas ont également largement fait leur apparition sur la plupart des résidences et foyers, à l'accueil, dans les bureaux - entre les sièges avant et arrière pour assurer un transport sécurisé des résidents. Au total, ce sont 2 millions de masques et 11 000 litres de gel hydroalcoolique qu'Adoma a acquis et distribués en 2020 - y compris à ses partenaires ou prestataires quand ceux-ci en manquaient.

6,8 M€

**DE DÉPENSES LIÉES À LA COVID-19
(DONT 3,2 M€ D'ÉQUIPEMENTS DE
PROTECTION INDIVIDUELLE), FINANCÉES
À HAUTEUR DE 2,8 M€ PAR L'ÉTAT**



UNE ANNÉE EN PREMIÈRE LIGNE

ÉCOUTER, RASSURER, PROTÉGER : L'ACCOMPAGNEMENT EN PÉRIODE DE CRISE

DANS UN CONTEXTE SANITAIRE EXCEPTIONNEL, ADOMA A REDOUBLÉ D'EFFORTS AFIN D'ACCOMPAGNER LES PUBLICS LOGÉS OU HÉBERGÉS DANS SES STRUCTURES. APRÈS UN PREMIER CONFINEMENT NOTAMMENT CONSACRÉ À RASSURER LES RÉSIDENTS, À EXPLIQUER LA SITUATION SANITAIRE ET SES CONSÉQUENCES SUR LE QUOTIDIEN, ET À RÉPÉTER LES GESTES BARRIÈRES ET LES RÈGLES À RESPECTER, 2020 AURA SURTOUT ÉTÉ **UNE ANNÉE D'ÉCOUTE, DE PRÉVENTION ET D'ANTICIPATION** DES DIFFICULTÉS À VENIR.

Ce sont alors les conséquences sur le long terme qui ne manquent pas d'inquiéter le terrain. Après un printemps confiné et un été relativement plus calme, les derniers mois de l'année ont permis d'esquisser un tableau complexe pour les prochaines années : hausse des impayés, précarisation accélérée de certains publics, augmentation des fragilités psychologiques et des situations de décompensation...

Dans les structures Adoma comme partout en France, vivre avec le virus est tout sauf un long fleuve tranquille. Et au fil des mois, la surprise, l'incrédulité et la résilience ont peu à peu fait place à **une lassitude et une inquiétude**. Un quotidien avec lequel il va désormais falloir composer et pour lequel Adoma et ses partenaires sont pleinement mobilisés.

La crise a renforcé le lien qui unit les équipes avec les résidents. C'était particulièrement visible lors du premier confinement, où les gens ont apprécié que l'on soit restés sur le terrain, à leurs côtés, alors que tout était fermé. Ils ont senti qu'on ne les abandonnait pas. Nous avons également mobilisé nos réseaux pour pallier les fragilités identifiées sur nos sites, qu'elles soient économiques, sociales, psychiques : nous avons été en contact permanent avec les collectivités et avec les associations pour mettre en place des initiatives, mobiliser des financements, orienter vers les bons interlocuteurs. Plus que jamais, nous avons joué un rôle d'animation de réseau à l'échelle de nos territoires.

CORINNE TAVERNA, RESPONSABLE ETUDES ET DÉVELOPPEMENT - AUVERGNE-RHONE-ALPES

en bref

DES APPELS DE BIENVEILLANCE POUR GARDER LE LIEN

Si l'activité sur site a été maintenue tout au long de l'année grâce notamment à la mise en place des équipes mobiles, Adoma a également organisé en parallèle **une veille sociale téléphonique** afin de suivre de près ses résidents les plus fragiles pendant le premier confinement. De nombreux personnels administratifs et des services supports se sont ainsi portés volontaires pour passer des appels de bienveillance partout sur le territoire. De longues minutes passées en ligne qui ont été particulièrement appréciées par les personnes isolées et qui ont surtout permis de remonter aux équipes de terrain certaines difficultés nécessitant une intervention spécifique.

SANTÉ, SOLIDARITÉ : LES TERRITOIRES À L'ŒUVRE

Au-delà de la mise en sécurité immédiate des sites et des résidents, Adoma a poursuivi tout au long de l'année **ses actions d'accompagnement des plus fragiles**, en lien avec ses réseaux locaux et les collectivités. Outre l'installation de Centres Covid (voir p.21) dans les territoires les plus impactés par l'épidémie au printemps, chaque territoire a déployé des initiatives pour faire face à l'urgence : organisation de dépistages massifs des équipes et des résidents avec l'ensemble des ARS ; travail rapproché avec les équipes d'Intermed en Auvergne-Rhône-Alpes et en Méditerranée ; actions de sensibilisation et de dépistage avec la ville de Saint-Denis... Parallèlement, la solidarité s'est organisée à tous les échelons et de **nombreuses distributions de colis alimentaires ont été organisées**, mais aussi des distributions de masques, des actions de soutien scolaire ou des ateliers pour lutter contre l'isolement numérique.

IMPAYÉS : UN RÉVÉLATEUR DES DIFFICULTÉS À VENIR

En 2020, avec une augmentation de plus de 1,5 million d'euros par rapport à 2019, Adoma aura connu, comme de nombreuses entreprises, **une hausse significative des impayés**. Si une partie des publics accueillis est aux minima sociaux et n'a donc pas été impactée par la mise à l'arrêt de pans entiers de l'activité, d'autres au contraire ont dû composer avec un chômage partiel rarement compensé et des petits boulots qui ne reprennent pas. Les équipes d'Adoma ont rencontré l'ensemble des personnes concernées afin de mettre en place des solutions adaptées (échelonnements de paiement, recours aux aides exceptionnelles d'Action Logement, recours accru au FSL...) avec un seul objectif : maintenir les résidents dans leur logement. Le maintien des allocations a pleinement joué son rôle d'amortisseur et le travail mené avec les commissions locales de prévention des impayés, les commissions de prévention des expulsions locatives, a également permis de trouver des solutions collectives.



UNE ANNÉE EN PREMIÈRE LIGNE

DES MISSIONS DE TERRAIN RENFORCÉES

AU-DELÀ DE L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS, C'EST L'ENSEMBLE DES MISSIONS DE TERRAIN D'ADOMA QUI ONT ÉTÉ RENFORCÉES EN 2020.

Hygiène, maintenance technique, travaux de réhabilitation : les entreprises de nettoyage et la régie interne Adoma, forte de 400 ouvriers de maintenance, ont été pleinement mobilisées pendant le premier confinement, afin d'assurer notamment les tournées de sécurité, le nettoyage des points de contact et les entretiens d'urgence sur site (organes de sécurité incendie, ascenseurs, eau, électricité...). Cet effort a été poursuivi tout au long de l'année, afin de garantir à des publics déjà fragilisés **un maximum de confort et de sérénité dans un contexte fortement anxiogène**.

Parallèlement, malgré une mise à l'arrêt globale des travaux au mois de mars, l'entreprise a su s'adapter et redémarrer ses chantiers rapidement, dès le mois d'avril, conformément aux recommandations sanitaires de l'OPPBT. Cette réactivité a permis de limiter le retard de l'activité et de **maintenir les interventions sur site**, sans risque ni pour les équipes ni pour les résidents, et de poursuivre les programmes de réhabilitation.

35,4 M€

**INVESTIS DANS LES
GROS TRAVAUX DE
RENOUVELLEMENT
OU DE CRÉATION DE
COMPOSANTS EN 2020**

(dont 4,5 M€ dédiés
aux garde-corps)

26,2 M€

**INVESTIS DANS
L'HYGIÈNE ET
LA PROPRETÉ
EN 2020**

4 M€

**DE SURCÔT
LIÉ AU REDÉMARRAGE
ET À LA SÉCURISATION
DES CHANTIERS
EN 2020**

Pour nous, la question du télétravail ne s'est pas posée un seul instant : nous sommes des gens du terrain, notre rôle est d'aller sur les sites pour améliorer le quotidien et garantir les bonnes conditions de sécurité. Nous avons rapidement été équipés en masques et en blouses ce qui était rassurant quand il s'agissait d'intervenir chez les gens. En plus de traiter les urgences techniques, nous avons été beaucoup amenés à discuter avec les personnes : on le fait d'habitude, mais là, on a senti un vrai besoin d'échanger, une peur de la situation, une lassitude aussi parfois. Nous avons fait le lien avec les intervenants sociaux, les directeurs d'hébergement et leurs adjoints, les responsables de résidences afin qu'ils interviennent dès que nous sentions que c'était nécessaire. La complémentarité de nos interventions est une vraie force.

**MOHAMED MANSOURI - OUVRIER DE MAINTENANCE
HAUTEMENT QUALIFIÉ - CADA DE BEAUCHAMP (95)**

en bref

HYGIÈNE, PROPRETÉ, MAINTENANCE : SERVICE MAXIMUM GARANTI

Dans le cadre des mesures prises pour rassurer et protéger ses résidents, Adoma a choisi lors du premier confinement de **mettre l'accent sur ses dispositifs d'hygiène et de propreté**. Un renforcement des prestations de nettoyage a ainsi été demandé aux entreprises, et des nouvelles consignes ont été fixées avec un focus tout particulier sur les bureaux d'accueil, les portes, les ascenseurs, les interrupteurs et plus globalement toutes les zones de contact. Malgré des effectifs parfois réduits chez les prestataires, aucune interruption de service n'a été à déplorer et Adoma a même distribué des masques, gants, blouses et surbottes au personnel extérieur intervenant sur ses sites afin qu'il puisse remplir ses missions en toute sécurité.

La même exigence a été appliquée en interne par la régie maintenance pour **la poursuite des travaux d'urgence**. Les ouvriers de maintenance, intégrés aux équipes mobiles, ont été parmi les premiers à bénéficier d'équipements de protection et ont vu leurs protocoles adaptés. La Direction du Patrimoine et de la Maintenance a également défini les interventions considérées comme prioritaires, maintenu les tournées de sécurité, et mis en pause certaines actions préventives le temps que la situation sanitaire s'améliore.

DES PROTOCOLES EXIGEANTS POUR REDÉMARRER LES CHANTIERS

Afin de limiter au maximum l'impact de la pandémie sur l'activité de construction et de réhabilitation tout en assurant la sécurité de l'ensemble des intervenants, un groupe de travail a été mis en place dès le mois de mars par Adoma afin de **poser les conditions d'une reprise progressive des chantiers**. Piloté par la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et du Développement d'Adoma et intégrant l'ensemble des Directions d'Établissement, le groupe a permis de rapidement définir une méthodologie de reprise des chantiers basée sur les préconisations de l'OPPBTP : désignation d'un référent covid-19 sur chaque chantier, renforcement du nettoyage, limitation de la coactivité, respect des gestes barrières... Un dialogue permanent avec les entreprises de BTP a également été maintenu afin de leur donner de la visibilité et d'organiser avec elles la réouverture des chantiers. Ainsi, le retour des ouvriers sur les chantiers a pu se faire dès le mois d'avril selon les sites.

VISITES DE SÉCURITÉ : UN OBJECTIF MAINTENU MALGRÉ LA CRISE

Initié en 2019, le déploiement du programme triennal de visites de sécurité d'Adoma a démarré en 2020. Si le contexte sanitaire n'a pas permis de respecter scrupuleusement le calendrier initialement prévu, le rythme est resté soutenu et le retard sera rattrapé dès 2021. L'objectif de ce programme est en effet de **visiter l'ensemble des sites en compagnie d'un bureau de contrôle spécialisé**, afin d'identifier les risques éventuels (incendie, chute, défaillance des systèmes de sécurité...), de prioriser les urgences et de planifier les travaux en conséquence. Cette initiative vient s'ajouter à l'opération d'envergure menée depuis 2019 par Adoma et qui vise à mettre en conformité tous les garde-corps intérieurs et extérieurs du patrimoine à l'horizon 2022. L'an passé, 10 200 défauts ont été recensés et 98% ont été traités de façon provisoire ou définitive.

FOCUS HÉBERGEMENT

DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT, ENTRE SOLIDARITÉ, URGENCE ET INSERTION

UNE SITUATION À L'ARRÊT

Avec un **gel de la quasi-totalité des entrées et sorties** au sein des dispositifs d'hébergement du fait de la situation sanitaire, c'est une étrange parenthèse qui s'est installée dans les centres Adoma au printemps dernier. D'ordinaire habituées à un turn-over permanent, les équipes ont dû adapter l'organisation des sites, rassurer les publics mais aussi gérer la mise à l'abri d'un certain nombre de personnes arrivant de campements de fortune démantelés. Tous les protocoles sanitaires ont été traduits en un temps record dans un maximum de langues, et **un gros travail de communication et de pédagogie** a dû être mené auprès des publics, notamment à propos de la mise en place de régimes dérogatoires, du prolongement de certains droits et du report de décisions découlant de la fermeture de certains services publics.

UNE POLITIQUE MASSIVE DE DÉPISTAGE

Les conditions de vie collective dans les dispositifs d'hébergement étant propices à la circulation du virus, Adoma s'est organisée pour mettre en place la politique massive de dépistage décrétée par le gouvernement dès les premiers jours de l'épidémie. Pour les cas de contamination avérés ou les cas contacts, **les personnes étaient systématiquement isolées, suivies, puis transférées dans les centres Covid** créés pour l'occasion une fois ceux-ci ouverts. Organisés en équipes mobiles, les professionnels d'Adoma ont pu suivre l'évolution de la situation de manière quotidienne, s'assurer du bon respect des règles et identifier toutes les personnes à risque.

UNE COLLABORATION ACCENTUÉE AVEC LES SERVICES DE L'ÉTAT

Pendant toute l'année 2020, les équipes du siège d'Adoma et celles des différentes Directions d'Établissements ont travaillé main dans la main avec les services de l'État pour suivre de près l'évolution de la situation dans les centres d'hébergement et adapter les réponses. En contact à la

fois avec le Ministère du Logement et celui de l'Intérieur, les ARS, les DDSCS et les préfetures, l'entreprise a pu contribuer à faire le lien entre les différents gestionnaires de la pandémie. Un rôle de veille, d'alerte, d'opérateur se devant d'être très réactif pour permettre de maîtriser l'évolution de l'épidémie et protéger au maximum les hébergés et les équipes.

UN BESOIN DE SOLIDARITÉ

Si les sites ont rapidement été sécurisés et la gestion des cas encadrée, d'autres problématiques sont venues se greffer au quotidien des centres d'hébergement. Avec de nombreuses associations à l'arrêt faute de bénévoles et des magasins fermés, **l'aide alimentaire a dû être organisée en urgence**, avec le soutien de l'État (distribution de tickets service), de la Croix-Rouge et d'autres acteurs de terrain comme les Banques Alimentaires ou les Restos du Cœur.

Parallèlement, Adoma s'est mobilisée pour assurer la **continuité de la scolarité des enfants**. Les équipes de travailleurs sociaux se sont notamment portées volontaires pour aider les plus jeunes à ne pas décrocher.



FOCUS HÉBERGEMENT

CENTRES COVID : UN EXEMPLE DE RÉACTIVITÉ ET D'ADAPTABILITÉ

POITIERS, NIORT, PARIS, AULNAY-SOUS-BOIS, TOULOUSE, COLMAR, MULHOUSE : DRESSER LA LISTE DES CENTRES COVID MIS EN PLACE EN URGENCE PAR ADOMA AU PRINTEMPS DERNIER, C'EST RETRACER L'ÉVOLUTION DE LA CIRCULATION DU VIRUS SUR LE TERRITOIRE FRANÇAIS LORS DE LA PREMIÈRE PHASE DE LA PANDÉMIE.

Destinés à **isoler rapidement les personnes hébergées testées positives mais sans facteur de gravité**, ces sites temporaires, dits de "desserrement", ont permis d'accueillir, isoler et soigner les patients infectés ou suspectés de l'être. L'État a souhaité s'appuyer sur l'expertise d'Adoma pour pouvoir proposer dans des délais extrêmement courts des sites conformes aux exigences sanitaires, avec des conditions adaptées aux publics et aux partenaires du secteur médical. Chaque ouverture s'est faite en coordination avec les collectivités locales, l'ARS et les préfetures des départements, et un suivi quotidien a permis de suivre l'évolution en direct et de décider d'ouvertures de lits ou de sites supplémentaires.

La mise en place du Centre Covid a demandé une organisation unique pour les équipes, dans un contexte sanitaire d'autant plus stressant que l'on n'en était qu'au début de la pandémie et que l'on se posait beaucoup de questions sur le virus. Au début, on a cru qu'on avait le temps mais on a très vite été surpris par la vitesse à laquelle évoluait la situation dans les centres d'hébergement : il a donc fallu identifier en urgence le bon site, un hôtel par exemple, permettant d'isoler facilement les patients dans des chambres distinctes et de préparer les transferts. En 24 heures, près de trois-quarts des personnes diagnostiquées positives ont pu être prises en charge ce qui, avec le recul, montre le véritable engagement des équipes.

ABDELKARIM BEN AYED, DIRECTEUR
HÉBERGEMENT DE LA VIENNE (PRAHA DE
POITIERS ET NIORT-LA CRÈCHE, HUDA DE LOUDUN)



LES SERVICES DE SUITE : PASSERELLE ENTRE HEBERGEMENT ET LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

EN 2020, ADOMA A RELOGÉ ENVIRON 2 000 BÉNÉFICIAIRES D'UNE PROTECTION INTERNATIONALE (RÉFUGIÉS OU BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION SUBSIDIAIRE) SUR SON PARC DE RÉSIDENCES SOCIALES/FOYERS DE TRAVAILLEURS MIGRANTS PARTICULIÈREMENT ADAPTÉ À L'INSERTION PAR LE LOGEMENT DES RÉFUGIÉS ISOLÉS.

Orientés par les SIAO ou issus des structures d'accueil asile Adoma pour un tiers d'entre eux, les réfugiés relogés par Adoma nécessitent des mesures d'accompagnement individuel pour ceux présentant un manque d'autonomie.

C'est pourquoi Adoma a déployé 26 services de suite entre 2018 et 2020 pour répondre aux besoins d'accompagnement personnalisé des réfugiés sur une vingtaine de territoires où l'entreprise est implantée. Ces dispositifs constitués d'un travailleur social pour une trentaine de ménages visent à :

- **Établir un diagnostic renforcé des besoins de l'ensemble des réfugiés identifiés :**

Analyse de la situation administrative, sociale, linguistique et socioprofessionnelle, identification et mobilisation des acteurs pertinents (référénts sociaux, référénts RSA, mission locale, Pôle emploi, associations locales, plateforme spécifique BPI ...);

- **Proposer un accompagnement social global des situations complexes repérées :**

Accès et maintien des droits, gestion des réunifications familiales; soutien à la gestion budgétaire, au savoir-habiter et aux éco-gestes, à la sortie vers le logement ordinaire et aide à l'installation, renforcement de l'apprentissage de la langue française en articulation avec les cours de l'OFII et de l'offre locale de formation (évaluation du niveau, formation, certification); aide à la définition et l'élaboration du projet professionnel en lien avec les acteurs de l'insertion: diagnostic savoir-faire et compétences transférables, aide aux démarches de reconnaissance des diplômes ; orientation

vers les formations adaptées et temps en immersion, sensibilisation à la réglementation, repérage de personnes ressources dans le réseau communautaire, parrainage...

- **Coordonner les parcours et mobilisation des partenaires** (services sociaux, santé, logement, formation, emploi...).

- **Mettre en place des animations** pédagogiques, conviviales et interculturelles autour du logement, de l'emploi, de la connaissance des institutions, de la culture et la citoyenneté.

En 2019, ce sont ainsi 550 ménages réfugiés (84% d'isolés) qui avaient été accompagnés par 17 services de suite mis en œuvre par Adoma.

INSAIR38 PREND SES MARQUES

Le déploiement en 2009 du service de suite INSAIR38 aura été l'occasion pour Adoma d'éprouver la pertinence de ce dispositif dans **la prise en charge et l'accompagnement des bénéficiaires de protection internationale**. Avec deux antennes situées dans le sud (Grenoble) et le nord de l'Isère (Villefontaine), le service s'appuie sur une équipe de 12 personnes dont 10 intervenants sociaux pour mettre en place un accompagnement à la fois sur la partie logement/social et sur la partie formation/emploi. Des partenariats spécifiques ont été mis en place autour de la santé (avec Intermed) ou l'emploi (avec l'Afpa ou l'association SINGA), et INSAIR38 a rejoint le consortium RISING mis en place par Grenoble Alpes Métropole pour accompagner les publics dans leur parcours d'insertion.

26

SERVICES DE SUITE
OUVERTS DANS
24 DÉPARTEMENTS

La pertinence des services de suite se confirme année après année sur le terrain. Ils permettent de mieux suivre et accompagner les publics dans le temps et de fluidifier les parcours résidentiels en jouant sur la complémentarité des métiers et des dispositifs d'Adoma.

STEFANIA PARIGI, DIRECTRICE HÉBERGEMENT

22

en bref

14 CONVENTIONS RENOUVELÉES

Dans un contexte bousculé, Adoma a réussi à obtenir le renouvellement de 14 conventions triennales en matière d'hébergement. Couvrant le parc d'hébergement d'urgence de demandeurs d'asile (HUDA), ces conventions garantissent un financement des dispositifs pour les 3 années à venir et permettent de pérenniser l'activité en local. Toujours en 2020, le renouvellement et la signature de l'accord cadre signé entre la Direction Générale des Étrangers en France (DGEF) et Adoma pour la période 2020-2022 a eu lieu. Cet accord cadre (le 4ème accord depuis 2012) a été signé le 14 décembre 2020.

UN APPEL À PROJETS POUR RENFORCER LES CAPACITÉS D'HÉBERGEMENT

Si la stratégie d'Adoma affichée ces dernières années visait à stabiliser son patrimoine dédié à l'activité hébergement, les conséquences de la pandémie en matière de besoins d'hébergement d'urgence ont poussé le Groupe CDC Habitat à lancer en mai 2020 un appel à projets pour **l'acquisition de 2 000 chambres d'hébergement** sur l'ensemble du territoire métropolitain. L'objectif est d'acquérir et d'aménager des chambres d'hôtels, de résidences de tourisme, d'EHPAD ou de structures d'hébergement collectif, auxquelles viendront s'ajouter la création de locaux de services (laveries, cuisines partagées, bagageries) et de bureaux pour les équipes d'Adoma. Les acquisitions porteront en priorité sur les territoires les plus en demande (notamment l'Île-de-France) et les premières devraient être opérationnelles courant 2021, sous réserve de validation par l'État et les collectivités concernées.

UN PLAN POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS D'HÉBERGEMENT

Dans le prolongement du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) d'Adoma, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et du Développement et la Direction de l'Hébergement ont travaillé en 2020 sur les contours d'un plan additionnel visant à améliorer les conditions d'accueil dans les centres d'hébergement. Un cahier des charges a été finalisé et diffusé début 2021 et permet de **fixer les lignes directrices des prochains projets d'aménagement ou de réhabilitation** : équipements minimum requis, meilleure organisation des espaces, sécurisation, hygiène, économies d'énergie... Une réflexion sur l'accueil des femmes, notamment victimes de violence, est également menée, afin de voir comment accueillir et protéger ces publics – au sein des structures existantes ou de structures dédiées dont les contours restent à définir.

LE NOUVEAU SCHÉMA NATIONAL D'ACCUEIL DE LA DEMANDE D'ASILE SE DÉVOILE

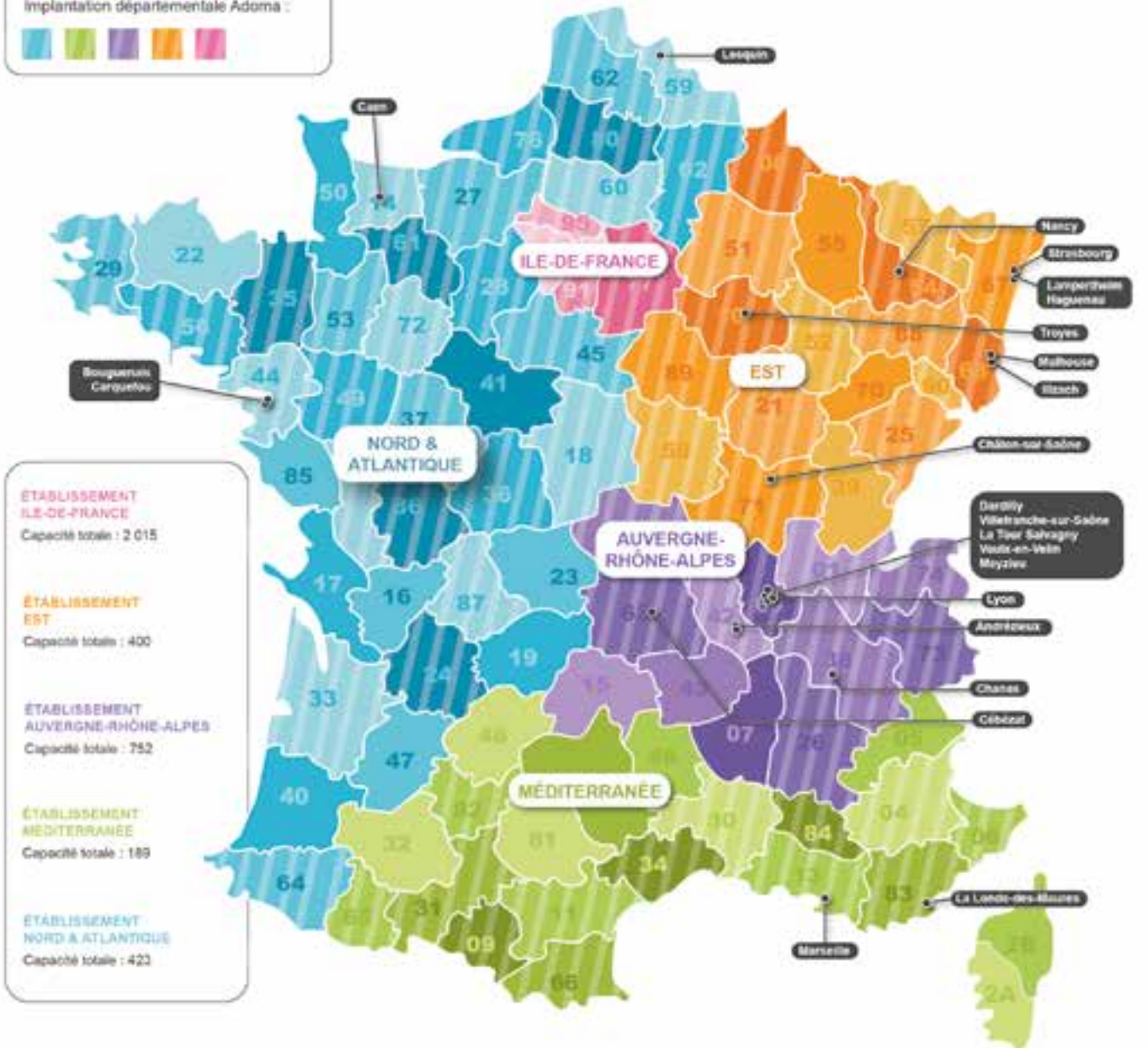
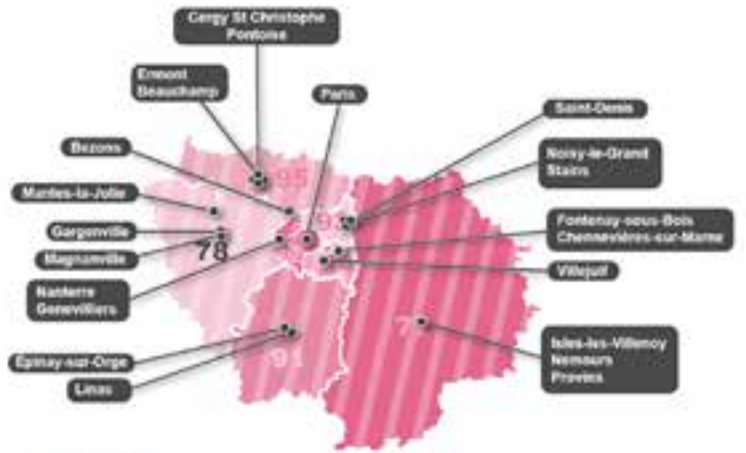
Élaboré en concertation avec l'ensemble des acteurs de la politique de l'asile dont Adoma, le schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et d'intégration des réfugiés a été dévoilé fin 2020. Celui-ci vise à **adapter la politique d'accueil au contexte migratoire actuel et aux spécificités des territoires**, en s'appuyant sur deux piliers : mieux héberger et mieux accompagner. L'objectif d'une meilleure répartition territoriale soutenu par Adoma se trouve ainsi renforcé, comme l'illustre le dispositif d'orientation régionale directive des demandeurs d'asile, déployé depuis janvier 2021, et qui vise notamment à mieux répartir la charge entre les régions d'accueil avec prioritairement des orientations proposées aux demandeurs d'asile d'Île-de-France.

HÉBERGEMENT GÉNÉRALISTE

TOTAL DES PLACES (au 31/12/2020)

● Hébergement généraliste
Capacité totale : 3 779

Implantation départementale Adoma :

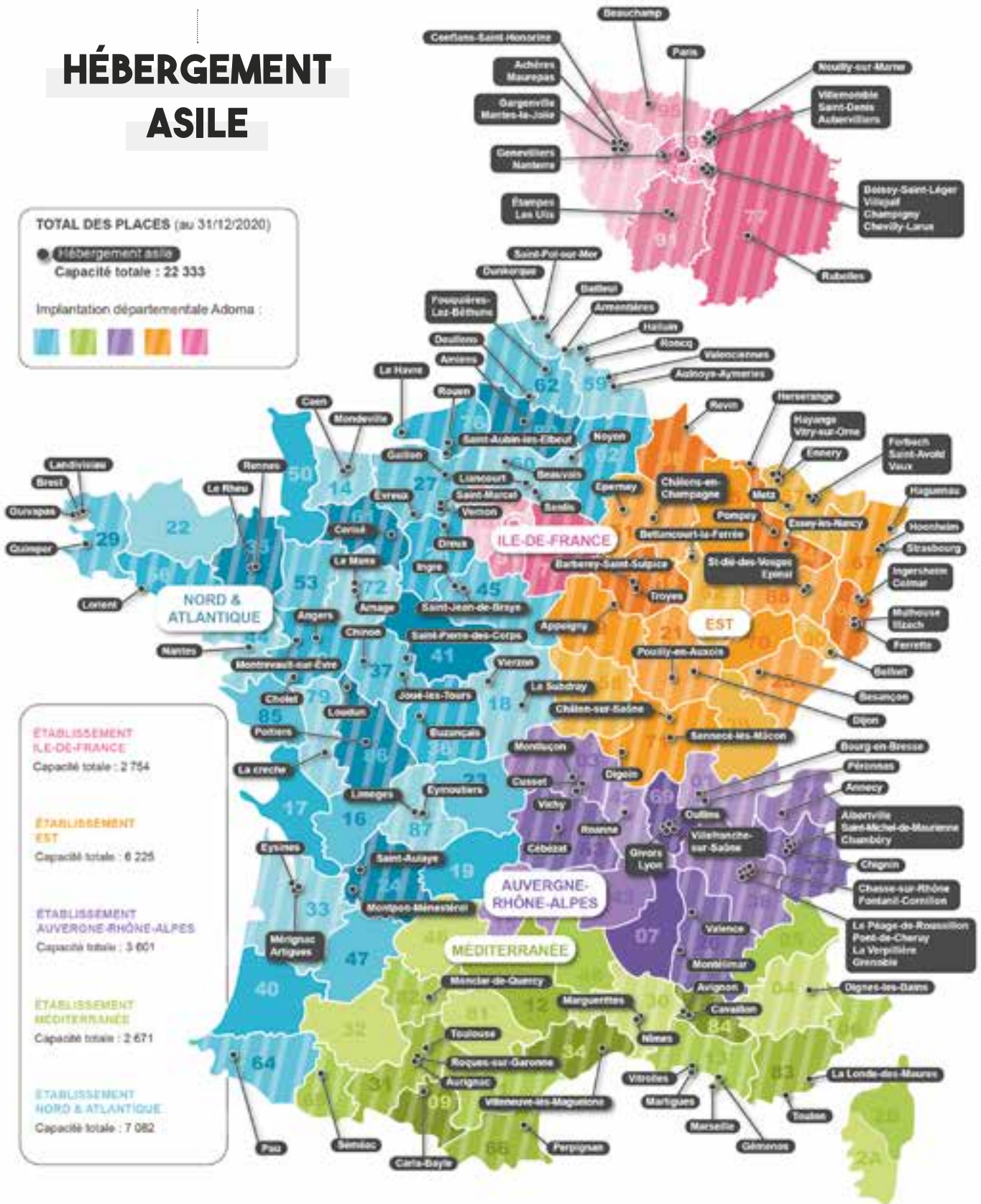


HÉBERGEMENT ASILE

TOTAL DES PLACES (au 31/12/2020)

● Hébergement asile
Capacité totale : 22 333

Implantation départementale Adoma :



ÉTABLISSEMENT ILE-DE-FRANCE
Capacité totale : 2 754

ÉTABLISSEMENT EST
Capacité totale : 6 225

ÉTABLISSEMENT AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
Capacité totale : 3 601

ÉTABLISSEMENT MÉDITERRANÉE
Capacité totale : 2 671

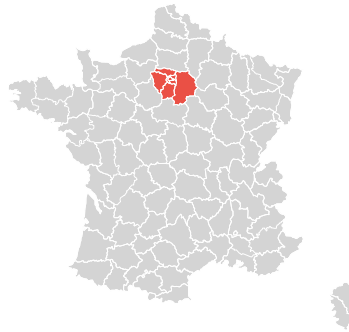
ÉTABLISSEMENT NORD & ATLANTIQUE
Capacité totale : 7 082





**UNE MOBILISATION
AU CŒUR DES
TERRITOIRES**

DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT ÎLE-DE-FRANCE



DES ÉQUIPES SUR TOUS LES FRONTS ET MAIN

DANS LA MAIN AVEC TOUTES LES PARTIES

PRENANTES LOCALES

Le premier confinement a été l'occasion pour Adoma de **multiplier les initiatives en lien avec les services de l'État et les collectivités** : ouverture d'un centre médicalisé dédié à l'accueil des résidents testés positifs en partenariat avec Médecins sans Frontières au sein de l'internat du Lycée professionnel d'Aulnay-sous-Bois, organisation de campagnes de dépistage des résidents coordonnées avec les villes de Saint-Denis, de Nanterre et de Paris, aides aux devoirs en lien avec le Secours Populaire à Cergy ou à Pontoise, distributions d'aide alimentaire avec la Croix-Rouge, les Banques Alimentaires ou les Restos du Cœur, dépistage des résidents les plus âgés dans les Yvelines à l'initiative du Département...

VERS L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS

D'HÉBERGEMENT AU CENTRE DE

"LA BOULANGERIE" - PARIS 18

Cette structure accueille chaque nuit plusieurs centaines de personnes et mobilise à elle seule 54 collaborateurs d'Adoma. Au plus fort de la crise, la mise en œuvre des recommandations sanitaires aura nécessité d'ajuster la capacité d'accueil du centre et de relocaliser une partie de l'offre d'hébergement au sein d'un gymnase mis à disposition par la Ville de Paris. Les discussions menées avec les services de l'Etat et la Ville de Paris permettent aujourd'hui d'**envisager une occupation plus pérenne du site, en lien avec la permanence des enjeux sociaux auxquels il répond**, ainsi qu'une amélioration des conditions d'accueil pour tous les hébergés.

UN CENTRE POUR LES FEMMES

VICTIMES DE VIOLENCE

Adoma a ouvert en janvier 2020 21 places destinées aux femmes victimes de violence et de traite des êtres humains au sein du CADA (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile) implanté dans le Val d'Oise. Cette structure permet de mettre temporairement à l'abri ces femmes, pour la plupart âgées de moins de 35 ans et souvent accompagnées d'enfants, de **les accompagner dans le cadre de leurs démarches** administratives et de les orienter vers des solutions pérennes.

FIN DU PLAN DE TRAITEMENT DANS

LE 77 ET LE 94

Avec 5 nouvelles résidences livrées en quelques mois, la Direction Seine et Val-de-Marne a **finalisé en 2020 le plan de traitement des Foyers de Travailleurs Migrants** sur les deux départements. Une étape symbolique dont les deux derniers jalons ont été la transformation du foyer "Soleil" de Noisiel (216 chambres) en une résidence sociale de 241 logements autonomes et celle du foyer "Bayard" de Meaux (288 chambres à l'origine) en deux résidences de 145 et 170 logements autonomes respectivement.

QUAND LA RÉHABILITATION PASSE

PAR LA CONCERTATION

À Evry, les locataires de la résidence sociale Elsa Triolet ont été invités par Adoma à participer au projet de résidentialisation de la structure. Des stands et des ateliers ont été installés à l'été, tout en respectant les gestes barrières, afin de **recueillir leurs idées et leurs attentes** sur l'aménagement des espaces extérieurs.

RÉSIDENCE "SOLEIL", À NOISIEL |
 ARCHITECTE : MARGOT DUCLOT
 ARCHITECTES ASSOCIÉS

en bref



34 000

LOGEMENTS

4769

PLACES
 D'HÉBERGEMENT
 ASILE ET GÉNÉRALISTE



850

COLLABORATEURS

7

DIRECTIONS
 TERRITORIALES

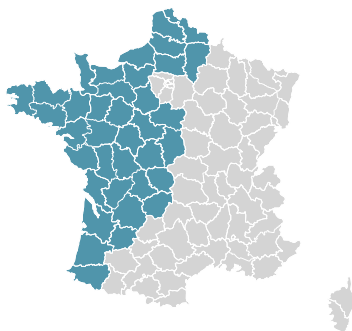


Près de la moitié du patrimoine logement d'Adoma se situe en Île-de-France, un territoire – à l'image de la Seine-Saint-Denis – plus particulièrement affecté par la pandémie dès son apparition au printemps 2020. Nos équipes se sont mobilisées pour maintenir une présence quotidienne sur nos sites et ont travaillé main dans la main avec les collectivités pour protéger les plus démunis. C'est admirable, je suis particulièrement fier de leur mobilisation à tous !

Cette crise aura mis à jour l'impératif d'accélérer encore le plan de démolition de nos foyers tant la vulnérabilité de nos publics dans ces structures est grande. Elle illustre aussi parfaitement l'utilité sociale du logement accompagné, et la pertinence de développer cette offre, tant nombre de travailleurs dits de la « première ligne » - personnels soignants et travailleurs précaires – résident aujourd'hui dans nos résidences sociales.

CAMILLE BONIN,
 DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT ÎLE-DE-FRANCE

UNE MOBILISATION AU CŒUR DES TERRITOIRES

DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT
NORD & ATLANTIQUE

UNE SOLIDARITÉ AUX 1001 FACETTES

Les Directions Territoriales ont travaillé localement pour apporter un soutien aux résidents et aux personnes hébergées, en lien avec les collectivités et les associations. Dans le Nord, des bénévoles de la Métropole de Lille sont ainsi venus assurer des cours de **soutien scolaire pour les enfants accueillis dans les centres d'hébergement** du territoire. Dans le Centre, c'est avec la Croix-Rouge que des dons de gels et des distributions de colis alimentaires ont été planifiés. Et un peu partout dans les départements, des aides aux courses, des prises de rendez-vous médicaux ou des ateliers de fabrication de masques et de visières se sont spontanément organisés.

LA RÉSIDENCE SOCIALE SAFRAN OUVRE SES PORTES À NANTES

C'est dans un bâtiment historique de la rue de la Pelleterie à Nantes qu'Adoma a mis en service une résidence sociale de 85 logements en 2020. Entièrement réhabilité et transformé, le site a bénéficié d'une extension permettant d'accueillir le service des espaces verts de la ville de Nantes et **des locaux en partie occupés par les équipes de la Direction Territoriale** pour une plus grande proximité avec les résidents.

UN EXEMPLE DE MIXITÉ À BORDEAUX

Adoma a finalisé en 2020 la transformation d'une résidence du centre historique de Bordeaux en pension de famille de 21 logements. Cette structure située rue Rolland offre **un exemple parfait de mixité et d'inclusion**, le projet ayant préservé l'architecture d'époque des extérieurs tout en apportant toutes les modifications nécessaires (amélioration thermique, aménagement intérieur, accessibilité) pour permettre aux équipes de mener à bien le projet social du site. Des locaux communs (salle commune, laverie) ainsi que deux logements adaptés aux personnes à mobilité réduite ont notamment été créés en rez-de-chaussée.

LA FIN DE TRAITEMENT POUR LES FOYERS À DUNKERQUE

À Dunkerque, le Plan de Traitement des FTM est entré dans sa dernière phase avec la formalisation en 2020 de l'ordre de service relatif à la construction d'**une pension de famille de 30 logements rue de l'Abbé Choquet**. Trois bâtiments abandonnés seront démolis pour accueillir ce nouveau projet qui s'inscrit en reconstitution du foyer de La Batellerie, démolé dans le cadre du NPRU du quartier de l'Ile Jeanty de Dunkerque.



RÉSIDENCE DANÉY,
À BORDEAUX | ARCHITECTE :
ALONSO SARRAUTE ASSOCIÉS

en bref



10 753

LOGEMENTS

7 505

PLACES
D'HÉBERGEMENT
ASILE ET GÉNÉRALISTE



556

COLLABORATEURS

5

DIRECTIONS
TERRITORIALES



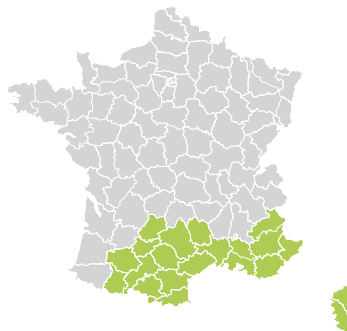
“

La mobilisation de nos équipes en 2020 a été essentielle pour notre Direction qui compte une part importante de places d'hébergement dans son patrimoine. La situation sanitaire a été bien gérée au sein de nos résidences grâce à un gros travail d'anticipation, d'adaptation et de dialogue avec les institutions et les acteurs de terrain. Nous avons réussi à maintenir la proximité et à avancer sur l'ensemble de nos objectifs. Nous avons même accéléré certaines livraisons pour pouvoir accueillir en urgence des personnes à la rue ou loger des travailleurs clefs – notamment le personnel médical de l'agglomération de Nantes.

BRUNO CANCIAN,
DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT NORD & ATLANTIQUE

UNE MOBILISATION AU CŒUR DES TERRITOIRES

DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT MÉDITERRANÉE



VASTE OPÉRATION DE DÉPISTAGE À MARSEILLE

Soucieux d'anticiper une éventuelle propagation du virus au sein de ses structures lors du premier confinement, Adoma s'est rapprochée des équipes de l'IHU de Marseille pour organiser **le dépistage massif de ses résidents comme de ses équipes**. En quelques semaines, plus de 2 000 personnes ont été testées et les quelques personnes positives ont pu être isolées et soignées dans les meilleurs délais.

INTERMED PREND SES MARQUES EN PACA

Le déploiement opérationnel d'Intermed en région PACA a débuté à l'été 2020, après presque deux années de préparation. Ce réseau qui vise à **faciliter l'accès aux soins des publics les plus vulnérables** s'appuie notamment sur des "médiateurs santé" dont le rôle est d'aller à la rencontre des personnes exclues du parcours santé pour renouer un lien durable. Sept infirmiers et infirmières et une coordinatrice territoriale pilotent le dispositif dans 4 départements : les Alpes Maritimes (Nice) ; le Var (Toulon) ; le Vaucluse (Avignon-le-Pontet et Cavaillon) et les Bouches-du-Rhône (pour une action spécifique auprès des réfugiés bénéficiaires).

UNE RÉSIDENCE SOCIALE BAS CARBONE

Adoma a démarré le chantier de construction de sa nouvelle résidence sociale "Les Arcades" à Salon-de-Provence. Les 219 logements bénéficieront d'un **procédé constructif modulaire 2D en structure bois**, avec superstructure (façade et planchers) en ossature bois, et infrastructure et rez-de-chaussée en voiles et planchers béton. La livraison de ce projet labellisé "Bâtiment à Énergie Positive & Réduction Carbone" et certifié RT 2012, est prévue pour 2022.

UNE RÉSIDENCE DANS LE QUARTIER VIEILLE CHAPELLE À MARSEILLE

Toujours soucieuse de créer de la mixité sociale au cœur des métropoles, Adoma a mis en service en 2020 sa nouvelle résidence sociale de la Vieille Chapelle dans les quartiers sud de Marseille (8^{ème} arrondissement). L'ancien foyer de 234 chambres a laissé la place à un **nouvel établissement de 230 appartements**, avec jardin central et parking souterrain avec une intégration urbaine exemplaire.

en bref

**14 138**

LOGEMENTS

2 860PLACES
D'HÉBERGEMENT
ASILE ET GÉNÉRALISTE**352**

COLLABORATEURS

5DIRECTIONS
TERRITORIALES

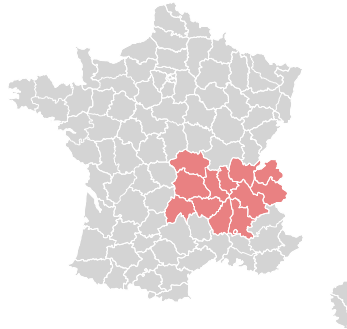
“

Adaptabilité, résilience et mobilisation ont été les maîtres-mots de notre action en 2020. Avec la sécurité de tous comme priorité, nous avons su nous réorganiser et poursuivre notre activité au gré des évolutions de la situation sanitaire, en renforçant au passage le lien qui unit nos équipes avec des résidents ravis de voir qu'on ne les abandonnait pas. Cette capacité à rebondir nous a permis d'entraîner tout le monde avec nous, notamment lors de la reprise des chantiers, et de maintenir nos objectifs : les entreprises ont tenu les nouveaux délais fixés et la plupart des livraisons a pu se faire dans les temps.

FRANÇOIS DEBELLE,
DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT MÉDITERRANÉE

UNE MOBILISATION AU CŒUR DES TERRITOIRES

DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT AUVERGNE RHÔNE-ALPES



LES ÉQUIPES EN PREMIÈRE LIGNE FACE À LA COVID-19

Adoma et le réseau Intermed ont travaillé main dans la main pour **suivre l'évolution de la situation sanitaire au niveau des structures d'hébergement et de logement accompagné** tout au long de l'année – et notamment lors du premier confinement. Les équipes d'infirmières et de psychologues se sont relayées avec les coordinateurs Intermed et les équipes de proximité d'Adoma pour maintenir une veille permanente et "aller vers" les personnes en situation de fragilité.

UN DIAGNOSTIC SOCIAL POUR LE SQUAT DU COLLÈGE MAURICE SCÈVE À LYON

Adoma et l'association Le Mas ont été missionnées par la DDCS 69 pour réaliser le diagnostic social des 250 personnes seules, dont une partie de mineurs non accompagnés, vivant de manière illégale dans le Collège Maurice Scève à Lyon depuis 2018. L'objectif de cette mission était de **connaître la situation administrative, sociale et médicale des personnes** afin d'examiner les éventuelles solutions à mobiliser pour une prise en charge vers un hébergement. Réalisée entre mars et juin 2020, avec une pause le temps du confinement, la mission a mobilisé l'équipe de l'hébergement d'urgence Adoma Rhône et est venue confirmer l'expertise de l'entreprise sur l'accompagnement "hors centres".

COUP D'ACCÉLÉRATEUR SUR LES RÉHABILITATIONS

Adoma en Auvergne-Rhône-Alpes poursuit son programme de réhabilitation de son patrimoine avec **plusieurs livraisons et plusieurs démarrages de chantiers en 2020** malgré le contexte sanitaire. Parmi les projets les plus ambitieux, la résidence sociale Félix Faure à Lyon a bénéficié à la fois d'une restructuration complète (rénovation énergétique du bâti, transformation des chambres en studios tout équipés) et d'une extension de 72 logements supplémentaires – soit un total de 334 logements dédiés à tous types de publics, jeunes, seniors ou familles monoparentales.

UNE RÉSIDENCE EXEMPLAIRE SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL

Située sur l'ancienne commune de Seynod, désormais rattachée à Annecy, la résidence La Prairie et ses 186 logements prendront le relais de l'ancien FTM démolli. La réalisation du projet aura été une réelle prouesse technique pour Adoma puisque **le site a été construit en seulement 13 mois, tout en respectant une démarche environnementale forte** : intégration à l'environnement architectural et paysager ; utilisation d'un procédé constructif mixte bois-béton avec approvisionnement local du bois ; valorisation des déchets et réutilisation des bétons de démolition sur site...

RÉSIDENCE SAINT CYR ET PENSION DE
FAMILLE ROCHECARDON, À LYON |
ARCHITECTE : CABINET H.T.V.S.
ARCHITECTURE

en bref



11 449

LOGEMENTS

4 353

PLACES
D'HÉBERGEMENT
ASILE ET GÉNÉRALISTE



436

COLLABORATEURS

3

DIRECTIONS
TERRITORIALES



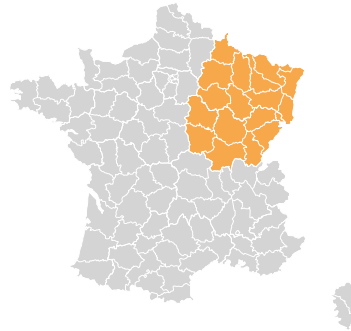
“

La chance d'Adoma dans ce contexte exceptionnel, c'est notre organisation de proximité : nous ne sommes pas des médecins mais notre connaissance fine des personnes nous a permis de faire le lien avec les services de l'État et les acteurs spécialisés comme Intermed pour maîtriser au mieux la situation sur le plan sanitaire – notamment dans nos structures semi-collectives. Cela a laissé plus de souplesse à nos équipes pour réorganiser les autres activités et poursuivre l'ensemble de nos missions, avec finalement peu de conséquences sur les mises en service et les mises en chantier.

NAMORI KEITA, DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

UNE MOBILISATION AU CŒUR DES TERRITOIRES

DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT EST



DES SYNERGIES LOCALES AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ DE TOUS

Dans les départements les plus touchés par la première vague de la pandémie, Adoma a mis en place un suivi minutieux des suspicions et des cas Covid avérés sur l'ensemble de ses sites, en partenariat avec la DDCS et l'ARS. C'est le cas notamment sur le bassin lorrain où l'entreprise gère de nombreux centres collectifs, et où **des transferts ont été opérés vers les structures de logement accompagné** mais aussi vers le patrimoine de CDC Habitat ou de Sainte-Barbe. Des zones d'isolement dédiées ont également été créées, ainsi que plusieurs centres d'hébergement spécialisés Covid auxquels Adoma a été largement associée.

UN CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE POUR LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE

Une expérimentation est actuellement menée en Alsace autour de l'ouverture d'un CHU (centre d'hébergement d'urgence) destiné à accueillir des femmes victimes de violence. Adoma va profiter de la réhabilitation d'une résidence sociale pour créer une structure complémentaire qui proposera notamment plusieurs T3 pour pouvoir **accueillir sereinement les personnes ayant des enfants à charge**. Ce dispositif transitoire, et que le département souhaite être le plus discret possible et en toute sécurité, permettra d'inscrire l'accueil et l'accompagnement des personnes dans le cadre d'un parcours résidentiel complet, et donc de préparer la sortie vers le logement accompagné ou social.

DES OBJECTIFS DE PERFORMANCE POUR LE BÂTI

Adoma a lancé deux **marchés de travaux globaux de performances** pour les résidences sociales Le Soleil à Mulhouse (194 logements) et Viardot à Dijon (155 logements). Le recours à ces marchés permet de déterminer un niveau de performance énergétique à atteindre, en associant l'exploitation et la maintenance à la conception et à la réalisation de prestations. Une démarche qui permet de sensibiliser le constructeur à la qualité des équipements techniques – celui-ci devant tenir des engagements postérieurs à la mise en service.

DES PROJETS POUR LES JEUNES

Adoma investit massivement dans le logement des jeunes précaires (étudiants, jeunes travailleurs...) via la construction de différentes structures dédiées comme les résidences étudiants ou les résidences jeunes actifs (RJA). Plusieurs projets sont en cours de développement au niveau de la Direction d'Établissement Est, à Nancy, Dijon ou Strasbourg pour **augmenter significativement l'offre au niveau local**. A Reims, le permis de construire de la future RJA de la Rue du Général Battesti a été déposé en 2020 : les travaux débuteront en 2021 et devraient s'achever en 2023 avec la livraison de 92 logements. Adoma réalise une RJA de 48 logements autonomes au Ban-Saint-Martin en Moselle, (12 T1 à bas niveau de quittance, 35 T1' et 1 T2.), dotée d'un bureau d'accueil, une grande salle multi-usages.



RÉSIDENCE KOENIGSHOFFEN,
À STRASBOURG | ARCHITECTE :
REY DE CRECY OCTAVE NIEDBALA

en bref



9 628

LOGEMENTS

6 625

PLACES
D'HÉBERGEMENT
ASILE ET GÉNÉRALISTE



495

COLLABORATEURS

4

DIRECTIONS
TERRITORIALES



“

La situation sur le terrain a été compliquée à gérer dans les régions les plus touchées lors de la première vague. Nos équipes ont fait preuve d'une mobilisation et de convictions incroyables, et n'ont jamais déserté les sites, même quand la connaissance du virus était très faible. Une organisation d'urgence s'est mise en place sur nos sites bien sûr mais plus largement sur les territoires, avec les collectivités et les acteurs locaux pour mettre en place des Centres Covid. Quel que soit le domaine d'activité, la pandémie a mis en lumière la pertinence de nos pratiques professionnelles et le sens profond de nos métiers.

GRÉGORY BISIAUX,
DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT EST





**ACCÉLÉRER
POUR MIEUX
LOGER ET MIEUX
ACCOMPAGNER**



ACCÉLÉRER POUR MIEUX LOGER ET MIEUX ACCOMPAGNER

UN RYTHME ET DES OBJECTIFS MAINTENUS

MIS À L'ARRÊT AU MOIS DE MARS, LES CHANTIERS ADOMA ONT ÉTÉ PARMIS LES PREMIERS À REDÉMARRER AU PRINTEMPS. DÈS LE PROTOCOLE DE L'OPPBTP PUBLIÉ DÉBUT AVRIL, UN TRAVAIL DE CONCERTATION A ÉTÉ MENÉ EN INTERNE ET AVEC LES ENTREPRISES INTERVENANT SUR SITE POUR REPRENDRE LE TRAVAIL AU PLUS VITE DANS DES CONDITIONS SANITAIRES APPROPRIÉES. CETTE DÉMARCHE A PERMIS DE **REDÉMARRER LES PREMIERS CHANTIERS DÈS LE 17 AVRIL** ET D'ATTEINDRE 50% D'ACTIVITÉ AU 5 MAI. EN 3 MOIS, CE SONT TOUS LES CHANTIERS QUI AVAIENT PU REPRENDRE.

Au ralentissement imposé par le contexte sanitaire en début d'année, Adoma a répondu en accélérant le rythme sur le second semestre, permettant ainsi à l'entreprise **d'atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés** et de mettre en service 45 résidences au cours de l'année. Parallèlement, le travail de développement s'est poursuivi et renforcé, malgré une disponibilité moindre des interlocuteurs et des échéances électorales décalées ayant reporté un certain nombre de prises de décisions. Et si les permis de construire et les ordres de service ont été fortement impactés en 2020, tout est en place pour rattraper le temps en perdu en 2021, et rester en phase avec les objectifs du Plan Stratégique de Patrimoine.

LES ÉQUIPES SE SONT MOBILISÉES POUR RATTRAPER

“

LE RETARD PRIS LORS DU PREMIER CONFINEMENT, PERMETTANT À ADOMA D'ATTEINDRE ET MÊME DE DÉPASSER LA PLUPART DE SES OBJECTIFS

“

Une bonne partie de l'année 2020 a été consacrée à organiser le travail des chantiers pour éviter de prendre du retard. Si Adoma a été parmi les premières entreprises à pouvoir redémarrer, c'est parce que nous avons été en permanence en contact avec les entreprises du BTP. Nous avons aidé nos partenaires et nos prestataires à se fournir en EPI, adapté l'ordre des interventions, fixé des priorités claires, ce qui a permis à chacun de reprendre sereinement le chemin des chantiers. Le lien entre une partie de nos équipes en télétravail et le terrain a été parfaitement fluide.

JULIEN MANIETTE, RESPONSABLE DE PROGRAMMES – MÉDITERRANÉE

en bref

BILAN POSITIF POUR LES LIVRAISONS ET LES MISES EN CHANTIER

Avec 45 résidences mises en service en 2020, soit 3 629 logements, la mobilisation des équipes Adoma tout au long de l'année aura payé. Plusieurs **résidences sociales d'envergure ont pu être réceptionnées** en temps et en heure, à Noisiel (241 logements rue Marcelin Berthelot), Clichy (137 logements rue Victor Hugo), Strasbourg (271 logements dans le quartier de Koenigshoffen), Marseille (230 logements dans le quartier Vieille-Chapelle), Lyon (211 logements rue de Saint-Cyr) ou Nantes (85 logements rue de la Pelleterie).

Et si avec 3 340 mises en chantier "seulement" au cours de l'exercice 2020, Adoma est légèrement en-dessous de son objectif annuel moyen de 4 000 logements, plusieurs importantes **opérations de démolition/reconstruction** ont pu être lancées ces derniers mois, à Paris, Dijon, Lyon ou Ajaccio.

SIGNATURE D'UN ACCORD-CADRE AVEC L'AFPA

Fruit d'un travail partenarial de plusieurs années, Adoma et le Groupe CDC Habitat ont signé, en 2020, les promesses de vente pour **l'acquisition de près de 850 logements du patrimoine immobilier de l'AFpa**, l'Agence nationale pour la formation des adultes. Ce patrimoine pourrait ainsi être prochainement rénové et restructuré en vue d'améliorer les conditions d'hébergement des personnes formées dans les centres de formation et ainsi lever les obstacles à leur entrée en formation. Au total, 52 millions d'euros seraient investis dans cette opération, dont 11 millions pour l'acquisition seule.

DES SYNERGIES PATRIMONIALES RENFORCÉES AU NIVEAU DU GROUPE

Soucieux de se recentrer sur son cœur de métier, à savoir le logement accompagné et l'hébergement, Adoma a cédé au Groupe CDC Habitat **299 logements sociaux familiaux** pour un montant total de 10 millions d'euros. Avec des lots situés dans le périmètre de 4 Directions d'Établissements différentes (Île-de-France, Méditerranée, Est et Nord-Atlantique), cette opération va permettre aux équipes de concentrer toute leur énergie sur leurs missions de proximité.

Parallèlement, Adoma s'est portée acquéresse de 3 résidences sociales auprès de CDC Habitat, soit 249 logements au total, renforçant un peu plus les synergies au niveau du Groupe et la bonne utilisation des compétences métier de chaque entité.

45

**RÉSIDENCES MISES
EN SERVICE SOIT
3629 LOGEMENTS**

3 340

**LOGEMENTS
MIS EN
CHANTIER**

63

**CHANTIERS
EN COURS**

UN PATRIMOINE QUI POURSUIT SA MUTATION

ADOMA A POURSUIVI EN 2020 SON TRAVAIL D'ADAPTATION ET DE TRANSFORMATION EN PROFONDEUR D'UNE PARTIE DE SON PARC IMMOBILIER. IL FAUT DIRE QUE LA CATASTROPHE SANITAIRE EST VENUE RENFORCER LES CERTITUDES DE L'ENTREPRISE QUANT À **LA PERTINENCE DE SON PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE**, EN SOULIGNANT NOTAMMENT L'INADÉQUATION DE CERTAINES STRUCTURES COLLECTIVES DE LOGEMENT OU D'HÉBERGEMENT AVEC LES MESURES DE CONFINEMENT.

Par ailleurs, si les répercussions économiques et sociales de la pandémie sont difficiles à anticiper, il apparaît évident que les nouveaux publics accueillis au sein des résidences Adoma depuis plus d'une décennie risquent d'être parmi les premiers touchés : femmes seules, avec enfant(s) et parfois victimes de violence, jeunes en mobilité, travailleurs précaires, salariés saisonniers... À ce constat s'ajoute le vieillissement de certains publics historiques, notamment les chibanis, pour qui l'amélioration des conditions de vie est depuis plusieurs années une priorité, comme en atteste l'effort porté par l'entreprise sur le plan de transformation de ses FTM.

Pour répondre à l'ensemble de ces besoins, l'entreprise poursuit activement **le développement de son offre**, notamment en matière de pensions de famille ou de résidences jeunes actifs, et s'évertue à lever tous les freins – fonciers, financiers mais aussi politiques – qui ralentissent parfois l'émergence des projets sur le terrain. Une mobilisation totale pour que le logement accompagné puisse rester **un tremplin vers un avenir autonome pour tous**.

La situation actuelle n'a en rien modifié notre vision ni nos impératifs. Au contraire, le contexte sanitaire ne fait que renforcer l'impérieuse nécessité de continuer le travail d'autonomisation des logements, d'amélioration du cadre de vie et de prise en charge adaptée des publics. Nous avons continué en 2020 à porter les projets auprès des collectivités, malgré un contexte électoral qui a retardé certaines prises de décisions. Nous avons pris le temps d'aller à la rencontre des nouvelles équipes municipales, pour expliquer notre démarche et lever les réticences qu'ils pourraient avoir. C'est la particularité de notre secteur : il faut faire preuve de pédagogie autant sur la nature et le bien-fondé du logement accompagné que sur notre approche technique, architecturale voire urbaine des projets.

STÉPHANIE DEMEURE DIT LATTE,
DIRECTRICE DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE ET DU DÉVELOPPEMENT

124

FOYERS DE
TRAVAILLEURS
MIGRANTS À TRAITER
CONTRE 334 EN 2012

LA POURSUITE DU PLAN DE TRAITEMENT DES FOYERS DE TRAVAILLEURS MIGRANTS

Engagé en 2012, le plan de traitement des FTM visant à transformer les anciens foyers d'Adoma en résidences sociales modernes, se poursuit à **un rythme soutenu**. Sur les 193 foyers que comptait l'entreprise à l'époque, le chiffre est descendu à 124 aujourd'hui, et Adoma affiche toujours la volonté d'avoir engagé le traitement de l'ensemble des sites à l'horizon 2028. Un second volume de l'ouvrage "Vers la fin des foyers" a d'ailleurs été publié en 2020, revenant sur 34 opérations de maîtrise d'ouvrage menées entre 2017 et 2019.

Adoma s'est également associée en mai dernier au plaidoyer de l'Unaf, l'Union Professionnelle du Logement Accompagné, en faveur d'une accélération du plan de traitement et d'une **plus grande implication des services de l'État dans sa bonne réalisation**. Plusieurs propositions ont été formulées, parmi lesquelles la définition d'une programmation pluriannuelle volontariste, la facilitation de l'accès au foncier nécessaire à la réalisation des opérations et l'accélération et la simplification d'un certain nombre de processus décisionnels.

4,2
MILLIARDS
D'EUROS

INVESTIS
DANS LE
PLAN DE
TRAITEMENT
DEPUIS
2012

6

DENSIONS DE
FAMILLE MISES
EN SERVICE EN
2020, SOIT 48 AU
TOTAL DANS LE
PARC ADOMA

DES AMBITIONS AFFICHÉES POUR LES PENSIONS DE FAMILLES

Avec 6 mises en services en 2020 (+ 146 logements), le nombre des pensions de famille au sein du patrimoine Adoma est désormais de 48. Sept mises en chantier ont également été opérées (+ 184 logements) et vingt projets sont actuellement à l'étude pour un total potentiel de 488 logements. Si l'entreprise a choisi d'investir massivement dans le développement de ces structures, c'est parce que **ces déclinaisons des résidences sociales répondent à un besoin spécifique clairement identifié sur le terrain**, à savoir l'accueil de personnes aux ressources très faibles et fortement désocialisées, et dont la situation ne permet pas d'envisager l'accès à un logement classique à court ou même moyen terme.

104

PENSIONS DE
FAMILLE À
L'HORIZON 2028

À l'horizon 2028, le nombre de pensions de famille gérées par Adoma devrait être porté à 104, soit 2 569 logements. Un accord-cadre est actuellement en cours d'élaboration avec les services de l'État pour contractualiser ces objectifs dans le cadre du plan Logement d'abord.

LA MIXITÉ À L'HONNEUR

Soucieux d'intégrer pleinement ses résidences dans la vie de la cité, Adoma favorise dès que possible la mixité dans sa programmation – mixité des publics bien sûr mais aussi mixité fonctionnelle, via l'intégration de bureaux, de commerces, d'équipements publics ou de logements libres, sociaux ou intermédiaires. Cette mixité joue aussi sur **les secteurs d'implantation de certains projets**, l'entreprise n'hésitant pas à proposer aux collectivités d'installer des résidences dans des secteurs prisés des villes – comme la nouvelle résidence sociale du quartier Vieille Chapelle à Marseille ou la pension de famille située rue Rolland à Bordeaux. Une manière de créer des passerelles entre des populations que souvent tout éloigne, à commencer par l'habitat.

NOM DE LA RUBRIQUE ?

UN PLAN STRATÉGIQUE POUR LA GESTION LOCATIVE SOCIALE

DEUX PILIERS COMPLÉMENTAIRES

Accueillir et accompagner : si Adoma met tout en œuvre pour améliorer son patrimoine, c'est à la fois pour garantir de meilleures conditions de logement et d'hébergement aux plus démunis, mais aussi pour offrir à ses équipes **un cadre propice à la mise en place d'un accompagnement sur mesure**. Le travail mené au quotidien par les équipes de proximité vise en effet à aider les résidents à retrouver leur autonomie et à être acteurs de leurs parcours, en jouant sur tous les leviers : accès aux droits, aide administrative, prévention santé, insertion professionnelle...

DES ACTIONS ADAPTÉES À CHAQUE PUBLIC

Si les actions d'accompagnement menées par Adoma sont multiples, celles-ci sont **systématiquement adaptées en fonction des publics accueillis, de leurs parcours et de leurs besoins** – voire même de leurs territoires. Pour cela, cet accompagnement doit pouvoir être déployé aussi bien sur les sites "généralistes" (résidences sociales) que sur des sites "spécialisés" (pensions de famille, foyers de jeunes travailleurs, résidences jeunes actifs), en tenant compte des spécificités de chaque structure. Pour cela, Adoma s'entoure également d'un réseau de partenaires locaux et nationaux, capables d'apporter leur expertise sur des sujets spécifiques comme le maintien à domicile et la lutte contre l'isolement pour les publics vieillissants, ou l'emploi, la formation professionnelle et le parcours résidentiel pour les plus jeunes ou les ménages avec enfants.

UN PLAN POUR ALLER PLUS LOIN

Soucieux de renforcer encore cette approche de proximité, Adoma a posé en 2020 les bases de son Plan Stratégique de la Gestion Locative et Sociale (PS-GLS), équivalent sur le volet social de son Plan Stratégique de Patrimoine. Celui-ci vise à **identifier site par site les actions à mener prioritairement selon les publics accueillis**, leurs problématiques, mais aussi le réseau partenarial en place. Le PS-GLS intégrera également un "plan senior" dédié, afin de répondre en profondeur aux besoins des plus de 60 ans qui représentent désormais près de 40% des résidents. Le déploiement a démarré fin 2020 et se prolongera tout au long de l'année 2021.

**LE PS-GLS VA PERMETTRE À ADOMA
DE DÉFINIR DES PLANS D'ACTIONS SITE PAR SITE,
ET DE DÉPLOYER DES RÉPONSES ADAPTÉES
À CHAQUE PUBLIC – NOTAMMENT LES PLUS
DE 60 ANS QUI REPRÉSENTENT PRÈS DE
40% DES RÉSIDENTS.**



3 QUESTIONS À...

SOPHIE MINDAY, DIRECTRICE DE LA GESTION LOCATIVE ET SOCIALE



POURQUOI AVOIR CHOISI DE LANCER CE PLAN STRATÉGIQUE AUJOURD'HUI ?

Cela fait plusieurs années qu'Adoma fait évoluer sa filière sociale pour répondre à l'évolution de la situation et notamment des publics sur le terrain. Nous avons ainsi créé en 2015 le poste de Responsable Insertion Sociale (RIS), qui joue un rôle d'intermédiaire majeur entre les Responsables de Résidence, les travailleurs sociaux, les partenaires et associations. Nous avons également rédigé notre programme d'interventions-socles pour harmoniser nos pratiques et renforcé l'utilisation de FLORA, notre système d'informatique dédié à l'accompagnement des résidents. Toutes ces actions ont porté leurs fruits et nous souhaitons aller encore plus loin dans notre approche.

QUELS SONT LES PILIERS DU PS-GLS ?

Tout comme le PSP au niveau du patrimoine, l'objectif est de fixer des orientations et des objectifs sur le moyen terme, mais en ce qui concerne l'accompagnement des résidents. Le cœur de notre approche est le sur-mesure, c'est-à-dire qu'il s'agit d'identifier les actions à mener site par site. Pour cela, nous sommes partis des données issues d'Agora, notre SI dédié à la gestion locative et de FLORA afin d'identifier les besoins de chaque résidence en fonction des publics qui y sont accueillis. Cette analyse fine nous permet de fixer des priorités en matière d'accompagnement, qu'il s'agisse de santé, d'insertion professionnelle, de fluidification du parcours résidentiel... Ces données sont ensuite couplées à nos indicateurs de gestion locative et à une cartographie précise des partenariats locaux pour pouvoir définir un plan d'actions site par site, territoire par territoire, qui sera déployé par les équipes de proximité.

À QUELLE ÉCHÉANCE CES PLANS VONT-ILS ÊTRE MIS EN PLACE ?

Une grosse partie du travail préparatoire a pu être menée en 2020 malgré le contexte sanitaire, avec une première phase test au dernier trimestre. Les plans d'actions ont été finalisés début 2021, en lien avec l'ensemble des Directions d'Établissements et des Directions Territoriales, et vont être progressivement mis en œuvre dans le courant de l'année. L'objectif est que les équipes de terrain s'approprient pleinement cet outil qui ne vise pas à faire plus mais à mieux faire, en recentrant les efforts sur les besoins réels des résidents. C'est un outil de pilotage managérial très sophistiqué, qui va permettre de mettre des actions concrètes en face des besoins, et surtout de mesurer l'écart entre les objectifs et ce qui a été réalisé, afin d'ajuster le tir dès que c'est nécessaire.





**PRÉPARER
COLLECTIVEMENT
L'AVENIR**



PRÉPARER COLLECTIVEMENT L'AVENIR

L'INNOVATION À L'HONNEUR

EN GÉRANT UNE GRANDE PARTIE DE SES PROJETS EN MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE, ADOMA S'ASSURE DE **LA PARFAITE COMPATIBILITÉ DE SON PATRIMOINE AVEC LES BESOINS DES PUBLICS ACCUEILLIS** VIA LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT OU DE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ. CELA PERMET ÉGALEMENT À L'ENTREPRISE DE FAIRE LA PART BELLE À L'INNOVATION, D'EXPÉRIMENTER DES DISPOSITIFS CONSTRUCTIFS (PRÉFABRICATION MODULAIRE, CONSTRUCTION BOIS...), ET DE RÉAFFIRMER ANNÉE APRÈS ANNÉE SA VOLONTÉ DE LIMITER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE SON ACTIVITÉ.

2020 aura ainsi été une nouvelle fois l'occasion pour Adoma de réaffirmer ses ambitions avec le lancement et la réception de **plusieurs projets ambitieux partout sur le territoire**, en phase avec l'objectif d'intensification de la production de logements affiché dans son Plan Stratégique de Patrimoine. Qu'il s'agisse de repousser les performances du bâti, de mieux maîtriser les consommations d'eau et d'électricité, ou de conjuguer qualité architecturale et environnementale (projets certifiés BBC, Cerqual H&E, NF HQE, BBCA, E+C-...), Adoma joue sur tous les tableaux.

Cette démarche passe également par **une meilleure maîtrise des chantiers**, allant du recyclage et du réemploi des matériaux jusqu'à la limitation de leur impact en termes de nuisances (bruit, poussière) pour les riverains et les résidents. Des questions sur lesquelles Adoma s'est particulièrement investie en 2020, notamment lorsqu'il s'est agi de faire redémarrer les chantiers au printemps dernier – plusieurs collectivités ayant souhaité retarder la reprise d'activité de crainte des réactions d'une population confinée et parfois excédée.

L'approche d'Adoma a trouvé un écho tout particulier en 2020. Dans le contexte actuel, les collectivités ont besoin de pouvoir s'appuyer sur des partenaires capables d'aménager et de construire autrement, de réfléchir à la fois en termes de programmation et d'usages, et surtout de tenir leurs délais. Notre activité est restée soutenue tout au long de l'année, et malgré des chantiers à l'arrêt au printemps, nous avons pu livrer tous les programmes qui étaient prévus. Cela renforce la confiance que peuvent avoir les collectivités en notre entreprise, et c'est d'autant plus important que la crise est venue souligner l'importance d'apporter des réponses en matière de logement pour les jeunes, les seniors, mais aussi les femmes seules ou avec enfants, parfois victimes de violence. Sur toutes ces questions, nous avons un rôle à jouer pour faire émerger des solutions adaptées et innovantes.

JULIE SPITTLER, DIRECTRICE TERRITORIALE ADJOINTE ALSACE - EST

4

**CHANTIERS EN
CONSTRUCTION BOIS
LIVRÉS EN 2020 ET 4
AUTRES CHANTIERS
ACTUELLEMENT
EN COURS**

48

LE BOIS À L'HONNEUR

Adoma compte déjà **quatre projets livrés, réalisés en structure bois**, à Caen, Toulouse, Boulogne et Villiers-sur-Marne. Si ce matériau s'impose de plus en plus régulièrement, c'est non seulement parce qu'il offre à la fois de nombreux atouts environnementaux, techniques et sanitaires, mais aussi parce que sa mise en œuvre aisée lui permet de répondre à des contraintes spécifiques notamment en matière de chantier à faibles nuisances ou de réduction des délais de construction.

Adoma est d'ailleurs venue présenter les possibilités offertes par ce procédé constructif pour les formes d'habitat standardisé lors de la 2^{ème} édition de la GPH Académie, organisée par le GIE Grand Paris Habitat, et intitulée « Les bailleurs au service de la structuration d'une filière bois en Île-de-France ». L'entreprise a également témoigné de son expérience sur la construction bois lors d'un webinaire spécifique organisé par le Groupe Eiffage en octobre dernier.

Et si 4 chantiers « bois » sont actuellement en cours (à Argenteuil, Salon-de-Provence, Annecy et Sartrouville), l'entreprise étudie actuellement la possibilité d'intégrer ce matériau dans de nouvelles opérations, comme à Toulouse ou à Versailles.

ADOMA MET L'INNOVATION AU SERVICE DE LA NÉCESSAIRE INTENSIFICATION DE LA PRODUCTION DE LOGEMENTS

L'AVENIR EST AU MODULAIRE

Adoma a participé à l'**Appel à manifestation d'intérêt de la Préfecture d'Île-de-France** pour le développement d'une offre de logements modulaires démontables. Deux projets ont été déposés en septembre 2020, l'un portant sur une offre de logement accompagné et l'autre sur une offre d'hébergement. Rapidité de construction, délais et coûts maîtrisés, performance thermique, respect de l'environnement : les systèmes constructifs modulaires et préfabriqués ouvrent de nombreuses perspectives en offrant des solutions à la fois durables et performantes. Adoma dispose déjà d'une expertise sur le procédé modulaire bois, utilisé notamment pour la réalisation des 50 logements de la résidence sociale "Fronton" à Toulouse.





PRÉPARER COLLECTIVEMENT L'AVENIR

LA MODERNISATION AU SERVICE DE L'ACTIVITÉ

DÉMATÉRIALISATION DES PROCÉDURES ET DE CERTAINS SERVICES (DEMANDE EN LIGNE), DÉPLOIEMENT EN COURS DU WIFI SUR LES SITES, LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE : ADOMA S'EST SAISIE CES DERNIÈRES ANNÉES DE NOMBREUX SUJETS AFIN **DE FAIRE DE LA MODERNISATION DE SES PRATIQUES UN OUTIL AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS.**

Tout au long de l'année 2020, les équipes d'Adoma ont pu s'appuyer sur des outils adaptés et sécurisés, et sur un système fiable pour poursuivre leurs missions d'intérêt général et maintenir le lien avec les résidents. Consciente d'évoluer dans un environnement à risque, l'entreprise poursuit inlassablement la modernisation de son organisation et de ses procédures, en phase avec les évolutions législatives, et a d'ailleurs renforcé sa démarche en 2020 avec la création d'une direction dédiée à la gestion des risques et à la mise en conformité de ses activités.

ADOMA FAIT ÉVOLUER SES PRATIQUES EN REPLAÇANT LE RÉSIDANT AU CŒUR DE SA DÉMARCHE, À TOUS LES NIVEAUX DE SON ORGANISATION

“

Adoma a fait le choix d'avoir une approche plus inclusive du numérique, tournée vers l'utilisateur et vers les publics. Il faut dire que nous évoluons dans un secteur où de plus en plus de procédures et de services sont dématérialisés, y compris l'accès aux droits. Notre système d'information est à la fois performant et résilient, nous l'avons d'ailleurs démontré en 2020 lorsqu'il a fallu garantir la continuité d'activité pour l'ensemble des équipes, mais il doit évoluer. Les besoins et les pratiques changent, les nôtres comme celles de nos partenaires, et notre objectif est d'aller vers un écosystème plus opérationnel, qui permette de simplifier le quotidien des équipes comme des résidents, tout en garantissant toujours plus de stabilité et de sécurité.

**LAURENT ARTIGUEBIEILLE,
DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

UN PLAN DE TRANSFORMATION POUR LE SYSTÈME D'INFORMATION

Adoma mène depuis 2019 un vaste chantier visant à transformer son système d'information, **en passant d'une approche "gestion" à une approche métier**. L'objectif pour l'entreprise est à la fois de fiabiliser les processus, d'uniformiser les pratiques et de simplifier le quotidien des équipes, en intégrant notamment de nouvelles technologies et de nouveaux modules "métier" et en renforçant l'usage et la sécurité des données.

Un plan "mobilité" est également en cours de déploiement sur le terrain. Celui-ci vise notamment à équiper les personnels de terrain (responsables de résidences, directeurs de sites, ouvriers de maintenance...), de tablettes ou de smartphones équipés d'application développées sur-mesure, permettant d'automatiser certaines démarches (état des lieux d'entrée et de sortie, contrôles sécurité, hygiène et propreté...).

UNE APPROCHE CENTRALISÉE DES RISQUES

Afin de renforcer la dynamique au sein de l'entreprise et d'accompagner le déploiement sur le terrain des dernières évolutions législatives (Loi Sapin 2, RGPD, loi sur le devoir de vigilance vis-à-vis des sous-traitants...), Adoma a créé en 2020 sa Direction de la Gestion des Risques et de la Conformité. Celle-ci a mené **un état des lieux complet des risques auxquels l'entreprise est exposée** – aussi bien au niveau de la gestion des hommes (sécurité des personnels et des résidents), des risques métiers liés à la gestion locative (impayés, vacance...) que du contrôle interne ou des questions éthiques (corruption, lutte contre le blanchiment, conflits d'intérêt) ainsi qu'un état des lieux des dispositifs de maîtrise mis en place. Un renforcement de la mise en conformité avec les différentes lois et réglementations (notamment afférentes à la loi Sapin 2) est en cours de rédaction et la Direction veillera également à la sensibilisation et à la formation des collaborateurs sur l'ensemble de ces questions – selon leurs postes et leurs missions.



De par son maillage territorial, sa taille et la nature même de ses activités, Adoma est à la croisée de nombreux risques. Or, en tant que leader du secteur, nous avons un devoir d'exemplarité et de transparence : la création de la nouvelle Direction s'inscrit dans une volonté de mieux les identifier et de mieux les piloter. Nous travaillons sur le renforcement des dispositifs de maîtrises des risques, notamment sur la démarche de contrôle interne. Nous travaillons également sur la sensibilisation des enjeux de maîtrise des risques auprès des collaborateurs et opérons sur la professionnalisation de la démarche de gestion des risques à tous les niveaux de l'organisation. Nous renforçons également au travers d'outils dédiés la mise conformité à la réglementation Sapin 2, l'objectif étant de conforter la mise en place d'une stratégie voulue par la Direction Générale d'Adoma en terme de lutte contre la corruption.

JÉRÔME CIRILLO, DIRECTEUR DE LA GESTION DES RISQUES ET DE LA CONFORMITÉ.

PRÉPARER COLLECTIVEMENT L'AVENIR

ADOMA ENGAGÉE EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES JEUNES

Alors que sur le marché de l'emploi, les jeunes ont été les premiers touchés par les répercussions de la catastrophe sanitaire, CDC Habitat a choisi de se mobiliser en s'engageant à accueillir **1 000 jeunes en alternance ou en stage chaque année pendant cinq ans**, au niveau du Groupe comme de l'ensemble de ses filiales. Adoma s'est évidemment associée à cet effort national lancé à la rentrée 2020, en accueillant de nouveaux talents dans l'ensemble de ses services et de ses Directions d'Établissements peu de temps avant le second confinement.

De la maîtrise d'ouvrage à la communication, de la gestion locative à la maintenance en passant par l'accompagnement social, c'est **une porte ouverte sur l'ensemble des métiers de l'entreprise** que les nouvelles recrues ont pu découvrir en 2020, dans un contexte inédit et parfois en télétravail mais toujours avec le soutien d'un tuteur professionnel entièrement dédié à la transmission de savoir.

LUCIE LEROY, ALTERNANTE À LA DIRECTION DES RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET DE LA COMMUNICATION (DRIC) MASTER 1 - MBA SPÉCIALISÉ EN STRATÉGIE DE LA MARQUE ET MARKETING DIGITAL :

"J'ai rejoint la DRIC peu de temps avant le second confinement pour un stage en alternance dans le cadre de ma formation. C'est une expérience particulièrement enrichissante de rejoindre un acteur de terrain comme Adoma dans le contexte exceptionnel que l'on connaît : je me retrouve au cœur de la machine, à épauler l'équipe sur tous les sujets, de la traduction des protocoles sanitaires dans toutes les langues pour informer les demandeurs d'asile à la mise en place de supports de présentation des métiers ou des structures d'Adoma. Cela demande une vraie gymnastique intellectuelle, surtout qu'on mesure mal la méconnaissance que beaucoup de personnes peuvent avoir de ce qu'est vraiment le métier de l'entreprise. Ce mélange d'urgence et de long-terme, d'information et de pédagogie, est particulièrement stimulant".



LES SERVICES CIVIQUES À L'HONNEUR

Ouvert à tous les jeunes de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap), le Service Civique est **un engagement volontaire au service de l'intérêt général**. C'est donc tout naturellement qu'Adoma accueille chaque année de nombreux jeunes pour mener des missions aux côtés de ses équipes, dans le domaine de la solidarité (accompagnement, création de lien social, visites à domicile pour rompre l'isolement) ou de l'éducation pour tous (aide aux devoirs des enfants, alphabétisation des adultes, soutien administratif, lutte contre la fracture numérique...).

Cette collaboration naturelle s'est poursuivie en 2020 avec l'accueil de 54 jeunes, tutorés par 28 collaborateurs, même si certaines missions ont dû être adaptées à la situation sanitaire. Un focus tout particulier a notamment été mis sur la réalisation d'actions d'information, de sensibilisation et de promotion des gestes barrières dans le cadre de la lutte contre le COVID-19, ainsi que sur l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme à l'accès aux informations sanitaires.

54

VOLONTAIRES DU SERVICE
CIVIQUE EN 2020

28

COLLABORATEURS POUR
ASSURER LEUR ENCADREMENT

603

VOLONTAIRES
DEPUIS 2005



PRÉPARER COLLECTIVEMENT L'AVENIR

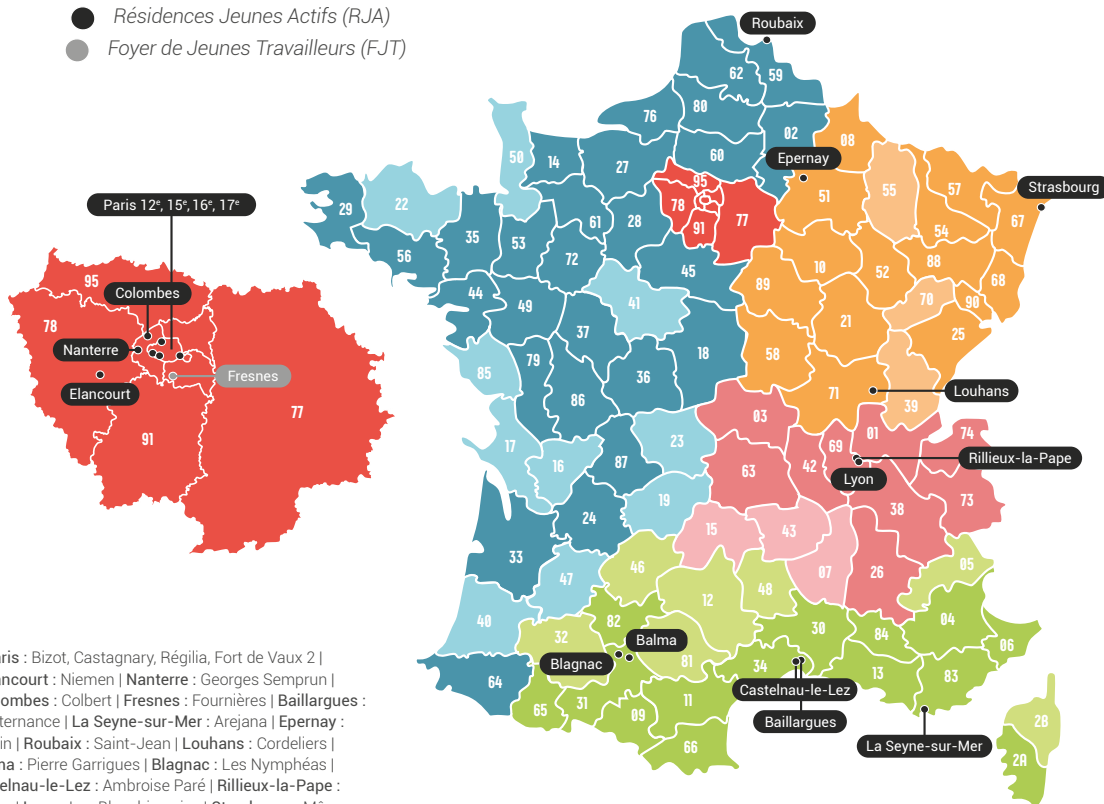
LES RÉSIDENCES JEUNES ACTIFS : UNE SOLUTION CLÉ EN MAIN

ADOMA POURSUIT LE DÉVELOPPEMENT DE SON OFFRE À DESTINATION DES JEUNES, DE PLUS EN PLUS TOUCHÉS PAR LA PRÉCARITÉ ET POUR QUI L'ANNÉE 2020 AURA ÉTÉ PARTICULIÈREMENT DIFFICILE.

Parmi les solutions proposées par l'entreprise, la **résidence jeunes actifs** est un dispositif adapté qui permet d'accueillir des jeunes en situation de fragilité économique (étudiants, alternants, contrats précaires ou à temps partiel) et ne disposant pas forcément des garanties nécessaires pour rassurer les bailleurs traditionnels.

Adoma gère déjà **19 résidences pour jeunes actifs** et travaille sur des projets sur l'ensemble du territoire afin d'offrir une vraie stabilité de parcours aux jeunes en insertion professionnelle, pour qui avoir un logement est essentiel pour trouver ou garder leur emploi. Outre des studios meublés, les jeunes peuvent bénéficier d'un accompagnement social spécifique et adapté à leurs besoins. Il ont également la possibilité d'accéder à une salle polyvalente pouvant accueillir toutes sortes de manifestations. En 2020, les moins de 30 ans représentaient 28,8% des nouveaux entrants chez Adoma.

- Résidences Jeunes Actifs (RJA)
- Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT)



RÉSULTATS FINANCIERS

COMPTE D'EXPLOITATION

En 2020, le résultat net d'Adoma s'élève à 42,2 M€ porté principalement par son résultat d'exploitation. Malgré la catastrophe sanitaire, le chiffre d'affaires d'Adoma a augmenté de 2,0 % du fait du respect du calendrier sur ses livraisons et d'un maintien élevé des indicateurs de gestion (99% de taux d'occupation hors les lots immobilisés pour travaux et 95% si l'on compte les lots immobilisés pour travaux).

La catastrophe sanitaire a généré un coût de 6,8 M€ (équipements de protection individuels, gardiennage...) prise en charge à hauteur de 2,8 M€ par l'État au titre de notre activité d'hébergement, soit un reste

à charge de 4 M€ pour Adoma.

L'augmentation de 103 M€ à 2 145 M€ du bilan est portée par les investissements réalisés par Adoma (augmentation du poste immobilisations) et est permise par une augmentation des fonds propres de 61 M€ et de la dette financière de 42 M€.

Les résultats 2020 permettent de consolider la structure financière d'Adoma en vue de la réalisation de son ambitieux Plan Stratégique du Patrimoine.

	Réel 2020		Réel 2019	
	m€	% CA	m€	% CA
Chiffre d'affaires	448,46	100%	439,69	100%
Production immobilisée	2,51		3,17	
Subvention exploitation	21,59		17,45	
Reprise s/ subv d'investissement	16,57		15,46	
Autres produits	2,54		2,72	
Total produits d'exploitation	491,68		478,49	
Chauffage et fluides	-52,13	-11,6%	-57,48	-13,0%
Entretien courant (hors GR/GE)	-27,44	-6,1%	-22,93	-5,2%
Entretien nettoyage	-26,33	-5,9%	-24,78	-5,6%
GR/GE	-2,47	-0,6%	-1,84	-0,4%
Loyers	-33,76	-7,5%	-34,13	-7,8%
Gardiennage	-7,75	-1,7%	-6,71	-1,5%
Autres charges d'exploitation	-33,16	-7,4%	-32,43	-7,4%
Impôts et taxes	-28,81	-6,4%	-27,33	-6,2%
Charges de personnel	-147,39	-32,9%	-143,19	-32,6%
Dotations/Reprises amortissements et provisions	-79,13	-17,6%	-81,40	-18,5%
Total charges d'exploitation	-438,36	-97,7%	-431,93	-98,2%
Résultat exploitation	53,32	11,9%	46,57	10,6%
Résultat financier	-9,72	-2,2%	-9,23	-2,1%
Résultat courant	43,60	9,7%	37,34	8,5%
Résultat exceptionnel	6,37	1,4%	35,00	8,0%
IS et participation	-7,80		-9,35	
Résultat net	42,16	9,4%	62,99	14,3%

RÉSULTATS FINANCIERS

BILAN DÉTAILLÉ (EN M€)

	Réel 2020	Réel 2019
ACTIF		
Actif immobilisé		
Immos brutes	2 725,1	2 583,3
Amortissement	-910,6	-875,0
Immos nettes	1 814,6	1 708,3
Actif circulant		
Actif circulant brut	193,7	181,0
Provisions clients	-15,0	-12,1
Provisions créances diverses	-0,6	-1,8
Actif circulant net	178,1	167,1
Trésorerie	151,9	166,6
Total actif	2 144,6	2 042,0
PASSIF		
Fonds propres		
Capital + Réserves	199,9	199,9
Report à nouveau	246,4	183,4
Résultat	42,2	63,0
Subventions Investissements	513,6	498,3
Autres fonds propres	0,1	0,1
Provisions		
Provisions GR / GE	6,7	6,5
Provisions Autres	35,1	31,6
Total fonds propres	1 044,1	982,8
Dettes financières	936,9	894,4
Passif circulant (inclus cautions clients)		
Hors dettes diverses	104,2	108,7
Dettes diverses (dont Dettes Fourn Immos)	59,5	56,0
Total passif	2 144,6	2 042,0

COMITÉ DE DIRECTION



JEAN-PAUL CLÉMENT

DIRECTEUR
GÉNÉRAL



MARC DOLENSKI

DIRECTEUR GÉNÉRAL
ADJOINT



GILLES DE WARREN

DIRECTEUR DE
L'EXPLOITATION



SOPHIE VECK

DIRECTRICE ADJOINTE
DE L'EXPLOITATION



PHILIPPE BIDAULT

DIRECTEUR DES
RESSOURCES HUMAINES



LAURENT CERUFFI

DIRECTEUR
FINANCIER



MARIE-PIERRE VERBRACKEL

DIRECTRICE
JURIDIQUE



LUCIE-BELLE DISSIRIER

DIRECTRICE DES RELATIONS
INSTITUTIONNELLES ET DE LA
COMMUNICATION



STÉPHANIE DEMEURE DIT LATTE

DIRECTRICE DE LA
MAITRISE D'OUVRAGE ET
DU DÉVELOPPEMENT



ELODIE CHABANNE

DIRECTRICE DÉLÉGUÉE DES
RESSOURCES HUMAINES



STEFANIA PARIGI

DIRECTRICE DE
L'HÉBERGEMENT

COMITÉ DE DIRECTION



SOPHIE MINDAY

DIRECTRICE DE LA GESTION
LOCATIVE ET SOCIALE



PASCALE GARIN

DIRECTRICE
FINANCIÈRE ADJOINTE



LAURENT ARTIGUEBILLE

DIRECTEUR DES
SYSTÈMES D'INFORMATION



JEAN-MICHEL GUERIN

DIRECTEUR DU
PATRIMOINE ET DE LA
MAINTENANCE



JÉRÔME CIRILLO

DIRECTEUR DE LA
GESTION DES RISQUES
ET DE LA CONFORMITÉ



CAMILLE BONIN

DIRECTEUR DE
L'ÉTABLISSEMENT
ÎLE-DE-FRANCE



MYRIAM BERGHOUT

DIRECTRICE DÉLÉGUÉE
DE L'ÉTABLISSEMENT
ÎLE-DE-FRANCE



NAMORI KEITA

DIRECTEUR DE
L'ÉTABLISSEMENT AUVERGNE
RHÔNE-ALPES



MATTHIEU MOUZET

DIRECTEUR ADJOINT DE
L'ÉTABLISSEMENT AUVERGNE
RHÔNE-ALPES



FRANÇOIS DEBELLE

DIRECTEUR DE
L'ÉTABLISSEMENT
MÉDITERRANÉE



GRÉGORY BISIAUX

DIRECTEUR DE
L'ÉTABLISSEMENT EST



BRUNO CANCIAN

DIRECTEUR DE
L'ÉTABLISSEMENT NORD
& ATLANTIQUE



CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31/12/2020

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ADOMA :

Frédérique LAHAYE DE FRÉMINVILLE (fin de son mandat en janvier 2021)

ADMINISTRATEURS DÉSIGNÉS PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE, SUR PROPOSITION DE L'ÉTAT :

Ludovic PACAUD
Sandie MICHELIS

ADMINISTRATEUR REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT :

Vincent ALHENC-GELAS

ADMINISTRATEURS DÉSIGNÉS PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE, SUR PROPOSITION DE CDC HABITAT, ACTIONNAIRE AUTRE QUE L'ÉTAT :

CDC HABITAT :

Vincent MAHÉ (représentant permanent)
Marie-Michèle CAZENAVE
Véronique PECOURT
Anne FREMONT
Clément LECUIVRE

ACTION LOGEMENT IMMOBILIER :

Bruno ARCADIPANE (représentant permanent)
Jean-Pierre BALLIGAND

ASSISTENT ÉGALEMENT AU CONSEIL AVEC VOIX CONSULTATIVE :

CENSEURS :

Jacques-Nicolas de WECK
Jean-Philippe GASPAROTTO

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE CENTRAL :

Franck BEN LAHCEN
Alysson TERRIE
Bernard EKOE
Evelyne BREST

**Mai 2021 | ADOMA - DIRECTION DES RELATIONS INSTITUTIONNELLES
ET DE LA COMMUNICATION (DRIC)**

Rédaction :

Pierre-Alexis Etienne - Le Prompteur

Crédits photos :

Antoine Pecatte : couverture, pages 9, 43, 46, 47 | Adobe Stock : couverture | Sergio Grazia : pages 2, 26 | Juliette Jem : pages 4, 56, 57 | DR Adoma : pages 4, 5, 48 | Margot Duclot : pages 4, 5 | Unsplash : pages 8, 12, 13, 14, 16, 20, 21, 41, 50 | David Richard : pages 11, 53 | Louis Baguenault : pages 15, 45, 56, 57 | Hervé Abbadie : page 17 | Cécile Garou : pages 18, 19, 33, 49 | Tim Platt : pages 23, 44 | Charlotte Bommelaer : page 29 | Max Dubois : pages 31, 42, 44 | Laurent Farges : page 35 | Michel Christen Photographe : page 37 | Jonathan Alexandre : pages 38, 39 | Patrick Miara : page 40 | Sylvie Dupic : page 51 | Vincent Ramet : page 58

Conception :

Marion Deneuveille - Maden Studio

TOUS DROITS RÉSERVÉS ADOMA

L'insertion — par le — logement

Adoma - L'insertion par le logement

33 avenue Pierre Mendès France - 75 013 Paris
Tél. 01 40 61 42 00 - www.adoma.cdc-habitat.fr

