

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE ET PRATIQUES RSE 2020



Adoma : l'habitat solidaire pour ADN

- 6 Adoma : acteur de l'habitat solidaire
- 8 Une stratégie au service de la création de valeur sociétale

Risques

- 18 Méthodologie
- 19 Principaux risques extra-financiers
- 26 Focus sur la gestion des répercussions de la crise sanitaire Covid-19

Démarche RSE d'Adoma 30

Axe sociétal

- 38 Répondre aux besoins prioritaires de logements
- 42 Mettre à l'abri et faire face aux situations d'urgence
- Dynamiser et renouveler l'offre de logements au travers de la stratégie patrimoniale : loger plus, mieux et plus vite
- 46
- 50 S'inscrire dans une dynamique de synergie

Axe demandeurs de logements et clients

- 58 Attribution et parcours résidentiel
- 62 Qualité du bâti et du cadre de vie
- 68 Qualité de service
- 71 Accompagnement des publics
- 83 Concertation



120



Axe social

- 86 Lutter contre les discriminations et pour l'égalité des chances
- 90 Talents et compétences : développer les compétences et les perspectives professionnelles
- 91 Qualité du dialogue social : favoriser l'expression et le dialogue
- 93 Santé et sécurité au travail : améliorer les conditions de travail
- 95 Temps de travail et rémunération
- 97 Encourager les initiatives solidaires des collaborateurs

Axe environnement

- 100 Inscrire le patrimoine dans une dynamique de qualité environnementale bas carbone et d'économie circulaire
- 113 Promouvoir les comportements vertueux au niveau des résidences
- 115 Optimiser les modes de fonctionnement et de gestion des activités

Axe gouvernance

- 122 Déontologie
- 129 Fonctionnement des instances de gouvernance : agir en toute transparence dans le respect des objectifs de bonne gouvernance
- 130 Augmenter les capacités d'investir durablement dans la création de valeur sociale

Axe fournisseurs

- 134 Des engagements réciproques pour renforcer l'éco-responsabilité dans les relations avec les fournisseurs et prestataires
- 135 Des critères d'achat vertueux et favorables au développement local

Note méthodologique

136

Annexe : indicateurs 2020 vs 2019

140

98



132





**ADOMA :
L'HABITAT
SOLIDAIRE
POUR ADN**





ADOMA, ACTEUR

DE L'HABITAT

SOLIDAIRE

Une vocation

Société Anonyme d'Économie Mixte créée en 1956 par l'État, Adoma était historiquement centrée sur le logement des travailleurs immigrés. Pour mieux remplir ses missions de service auprès de ses publics, Adoma n'a cessé de se transformer et de se renforcer grâce au réseau de la Caisse des Dépôts et Consignation et plus particulièrement du groupe CDC Habitat, 1er acteur du logement social en France dont elle est filiale à 56%. La mission d'Adoma est aujourd'hui de loger tous les publics en situation de précarité.

L'objet d'Adoma est de construire ou d'assurer la maîtrise d'ouvrage, d'acquérir, d'aménager, d'entretenir et de gérer des locaux d'habitation ou d'hébergement. Sa vocation est l'insertion sociale par le logement au travers de solutions de logement accompagné et d'hébergement sur tout le territoire français.

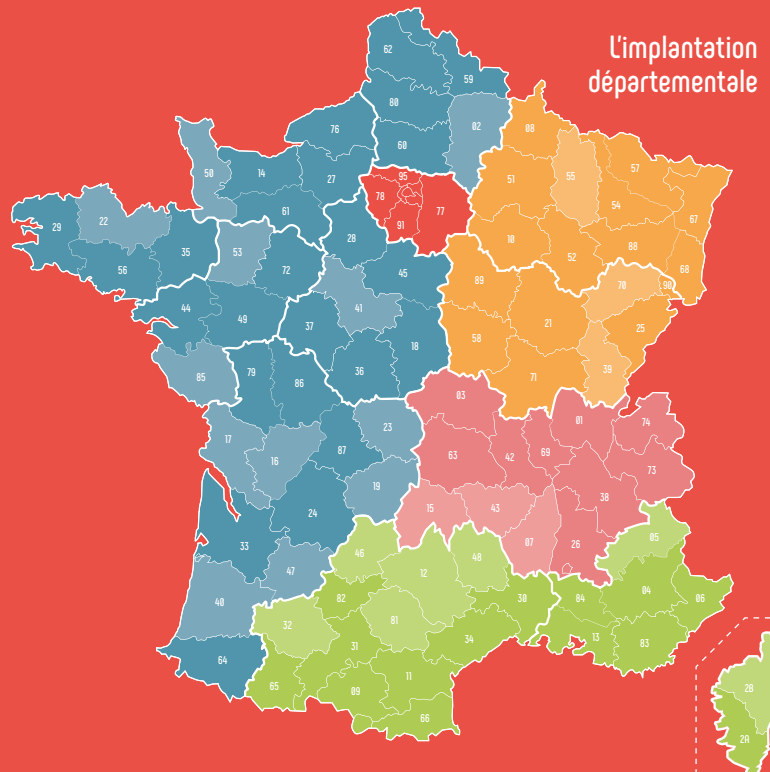
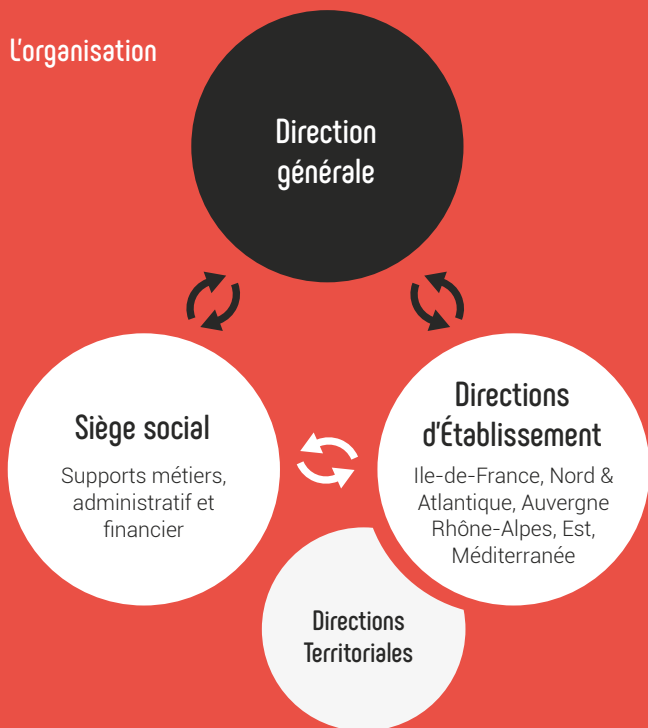
Ses solutions constituent une réponse adaptée pour les personnes présentant des difficultés économiques ou d'insertion. Par son activité d'hébergement, Adoma est un acteur au service des personnes en rupture d'hébergement notamment auprès des demandeurs d'asile.

Adoma propose près de 80 000 solutions de logements pour venir en aide à tous ces publics.

UNE ORGANISATION AU PLUS PRÈS
DES BESOINS DES TERRITOIRES

L'implantation
départementale

L'organisation



- Direction d'Établissement Île-de-France
- Direction d'Établissement Nord & Atlantique
- Direction d'Établissement Est
- Direction d'Établissement Méditerranée
- Direction d'Établissement Auvergne-Rhône-Alpes

DES MÉTIERS ASSURÉS PAR DES HOMMES ET DES FEMMES ENGAGÉS

**Développement et
Maîtrise d'Ouvrage**



Patrimoine et Maintenance
Gestion technique
et maintenance



Gestion locative et sociale
Relation avec les demandeurs
de logements et les résidents,
accompagnement



Hébergement
Demandeurs d'asile,
personnes orientées
par le 115...





UNE STRATÉGIE AU SERVICE DE LA CRÉATION DE VALEUR SOCIÉTALE

Adoma a, depuis 2013, orienté sa stratégie autour de plusieurs ambitions :

- Celle de garantir aux "Chibanis", ses publics historiques, leur maintien à domicile en développant une offre de logements accompagnés ;
- Celle de poursuivre l'amélioration de son parc pour mieux accueillir les concitoyens en grande précarité ;
- Celle de développer une offre de logements adaptés aux jeunes actifs précaires dans les zones tendues ;
- Celle de développer une offre d'hébergement et des réponses adaptées.

Adoma s'est donnée les moyens de cette ambition au travers de chantiers axés sur 4 enjeux prioritaires :

L'enjeu patrimonial : ainsi Adoma dispose d'un Plan Stratégique de Patrimoine, véritable feuille de route qui fixe de façon volontariste, les orientations et investissements pluriannuels pour assurer la mutation et l'attractivité du patrimoine, maintenir un effort soutenu d'entretien du parc, maximiser et optimiser l'offre de solutions de logements ;

L'enjeu de gestion avec pour maître mot la qualité de service visant la connaissance et la satisfaction des publics, le renforcement des partenariats et une fluidification des parcours résidentiels ;

L'enjeu social d'un accompagnement de tous les publics par l'accueil des demandeurs d'asile, l'accompagnement des résidents notamment âgés en fonction de leurs problématiques ;

L'enjeu de performance au travers d'un équilibre et d'une optimisation des comptes, du développement et de la valorisation de l'encadrement et des métiers de proximité, du dialogue social et des dispositions à l'égard des collaborateurs et de la communication autour des actions et du renouveau d'Adoma.

L'innovation et la mise en place de services en adéquation avec les attentes actuelles et futures de ses publics sont plus que jamais au cœur de la stratégie d'Adoma dans l'ambition de :

Ouvrir pour le confort de tous au travers d'un patrimoine entièrement rénové et développé, de constructions durables, de logements évolutifs et créatifs et de résidences 3.0 connectées ;

S'ouvrir sur la ville en s'intégrant au cœur des communes, en proposant des services au rendez-vous de la transition numérique, en développant les modes de conception et de gestion participatifs en phase avec les nouveaux modes de vie ;

Economiser toujours plus pour une insertion réussie via un accompagnement personnalisé favorisant l'insertion des publics, une inscription plus fluide dans le parcours résidentiel, une incubation d'idées sociales, des points d'écoute, de santé et médiation ;

Rayonner pour une mission sociale renforcée qui passe par le développement du cœur de mission d'Adoma, une participation renforcée aux politiques publiques locales et par un statut reconnu d'acteur de référence de l'habitat solidaire et de précurseur du logement social à l'échelle européenne.



Des politiques et des moyens d'actions

Plan Stratégique...
... de Patrimoine (PSP)
... Energétique
... de la Gestion Locative et Sociale

Politique d'Achats

Plan Sûreté

Politique d'entretien et de sécurité

Plans d'investissements

Digitalisation : schéma directeur informatique pour l'évolution des outils et applicatifs métiers, mobilité, bâtiment connecté

Préconisations techniques de conception et de maintenance

Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

Contrats avec les prestataires

Conventions Partenariales

Offre de service aux clients

Dialogue social

etc...

Parmi les objectifs

Objectif de renouvellement de l'offre de logements au travers de la poursuite du Plan Stratégique de Patrimoine 2012-2028 de 4,2 milliards €

→ Objectif à horizon 2028 de 86 000 lots gérés (versus 72 000 en 2012) avec pour le logement accompagné des logements 100% autonomes (transformation complète des chambres à confort partagé)

Objectif de projets pilotes dans des thématiques innovantes ou répondant à des nouveaux besoins : résidences mobilité, structures pour femmes victimes de violences, bâtiment biosourcé, etc

→ Objectif d'au moins 1 programme pilote par thématique d'innovation sociale et de développement durable au travers du "produit" logement

Objectif d'augmentation et de pérennisation des places d'hébergement

→ Objectif 2021 de :

- formalisation de nouveaux Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec les régions Occitanie, Normandie, Grand-Est et le département du Nord ;
- d'augmentation du nombre de places d'hébergement pour demandeurs d'asile pour répondre aux besoins de l'Etat (825 places proposées)
- développement d'une offre de services notamment dans le cadre de la résorption de nuitées hôtelières et pérennisation des capacités hivernales

Objectif de développement des structures dédiées à l'accueil des personnes en situation de grande exclusion et d'isolement

→ Objectif de proposer 104 pensions de famille à horizon 2028

Objectif de performance énergétique du patrimoine

→ Objectif de traitement de tout le parc éligible fléché sur la durée du PSP : trajectoire vers une consommation moyenne du parc cible de 150 kWh EP/m²/an en 2026

Financières :

- Fonds propres investis : 49,4 M€,
- Emprunts réalisés sur l'année : 85,3 M€,
- Subventions totales d'investissement : 513,6 M€.

Compétences et expertises :

- Externes**
- Internes**
- **2 981** collaborateurs,
 - Budget annuel dédié au plan de développement des compétences des collaborateurs,
 - **24** directions territoriales gèrent les solutions de logements implantées dans **70** départements.
 - Fournisseurs et prestataires,
 - Maîtres d'œuvres et bureaux d'études, entreprises de travaux et promoteurs,
 - Dépenses annuelles d'achats : **388,1 M€**.

Naturelles & matérielles :

- Sols (foncier),
- Energie,
- Eau,
- Matériaux de construction et équipements.



- Répondre aux besoins prioritaires de logements en France dès la mise à l'abri
- Améliorer la qualité du bâti et du cadre de vie
- Dynamiser l'économie des territoires
- Favoriser l'innovation technique et sociale (services, accompagnement social)
- Favoriser la cohésion, l'insertion sociale par le logement et la mixité
- Permettre un parcours résidentiel à ses résidents
- Contribuer au renouvellement urbain

Offre et production de solutions de logements :

- 3 629 logements réceptionnés sur l'année,
- 7 898 logements en cours de travaux au 31.12.2020.

Entretien du patrimoine :

29,6 M€ de dépenses d'entretien courant et de gros entretien réalisés sur l'année, en plus des investissements réalisés dans le cadre des mises en chantier maîtrise d'ouvrage, du renouvellement de composants et de l'entretien nettoyage, soit un budget d'entretien maintenance moyen de 370€/an/lot (hors effectif maintenance interne).

Public pris en charge :

- 26 112 places pour hébergés,
- 58 263 personnes physiques logées,
- Taux d'occupation de gestion : 98,93%.



Adoma est le premier opérateur national de logement accompagné. Ses solutions de logement constituent un maillon-tremplin du parcours résidentiel pour l'insertion sociale grâce aux conditions adaptées qu'elles réunissent pour répondre aux situations de précarité des publics les plus exposés : des logements accessibles comprenant l'ensemble des charges, mobilier et prestations d'entretien forfaitisées, des équipes de proximité et d'accompagnement, des locaux collectifs facilitant la création de lien et de médiations...

L'activité hébergement vise les demandeurs d'asile, ainsi que les personnes en grande précarité, à la rue, et en situation d'exclusion sociale. Elle s'inscrit en cela dans les missions d'intérêt général qu'Adoma exerce avec la plus grande réactivité pour l'État, dans le cadre de la politique de lutte contre le mal logement en proposant plus de 26 000 places.

Deux types d'hébergement existent :

- **L'hébergement généraliste** couvre les offres de solutions pour une mise à l'abri/une stabilisation. Adoma dispose ainsi de 3 779 places en hébergement généraliste.
- **L'hébergement de la demande d'asile** s'est développé au cours des dix dernières années sous l'impulsion de l'État souhaitant disposer d'un opérateur public réactif. Il s'agit de la deuxième activité d'Adoma après la gestion des logements accompagnés. 26 112 places sont dédiées à l'accueil des demandeurs d'asile. De par le savoir-faire dont elle a fait preuve dans ce secteur durant cette dernière décennie, Adoma qui gère **20% du Dispositif National d'Accueil** est le premier opérateur de l'État dans ce domaine.

LES STRUCTURES

D'HÉBERGEMENT

CHEZ ADOMA



26 112

PLACES DANS :

52

structures
d'hébergement et
d'urgence dans 22
départements

207

dispositifs pour
les demandeurs
d'asile dans
67 départements



LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ CHEZ ADOMA



414

Résidences
sociales
(RS, y compris FJT)



125

Foyers de
Travailleurs
Migrants (FTM)



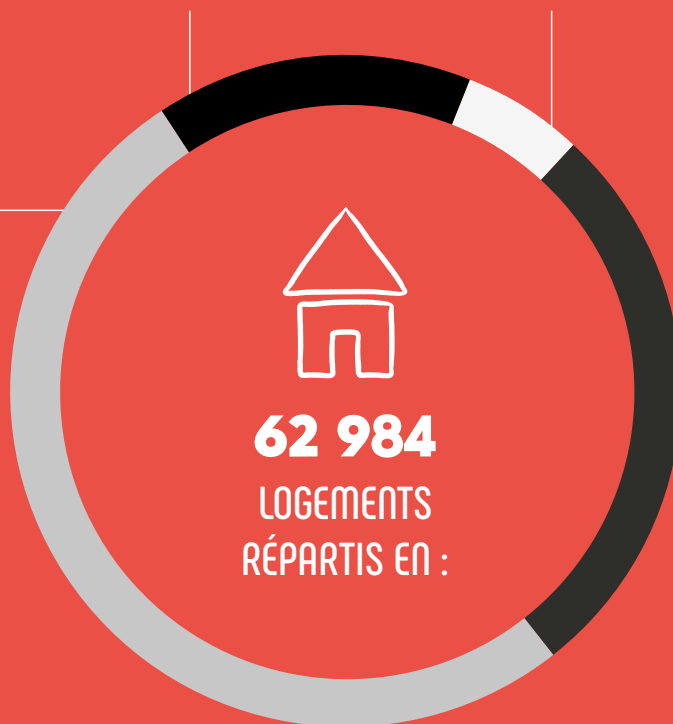
48

Pensions
de famille
(PF)



220

Autres logements
(résidences étudiantes,
séniors...)





Les structures de logement accompagné d'Adoma représentent 63 778 logements répartis sur :

414 Résidences sociales (RS, y compris FJT) :

Elles accueillent des personnes éprouvant des difficultés pour accéder à un logement décent et indépendant (raisons sociales ou économiques, revenus modestes, salariés en CDD, stagiaires, personnes en manque de lien social, ...).

48 Pensions de famille (PF) :

Ces structures de petite capacité (25 logements maximum) proposent un cadre sécurisant à taille humaine spécialement conçu pour répondre aux besoins particuliers de personnes en grande exclusion, fortement désocialisées et isolées.

125 Foyers de travailleurs migrants (FTM) :

Créés dans les années 50 pour loger la main d'œuvre étrangère venue participer à l'effort de reconstruction du pays au lendemain de la seconde guerre mondiale, ils ont vu les populations immigrées s'y installer durablement et y vieillir. Ces bâtiments qui répondaient aux besoins de l'époque avec une configuration en chambres organisées en unité de vie avec confort partagé (cuisines collectives..) sont, depuis les années 90, progressivement transformés en résidences sociales. Ces réhabilitations d'envergure conduiront à terme, à la disparition des FTM au profit de résidences sociales offrant des logements pourvus de tous les équipements de confort individuel (kitchenette, salle d'eau..) préservant l'intimité et l'indépendance.



RISQUES

La Déclaration de Performance Extra-Financière fait partie intégrante du rapport de gestion et s'intéresse particulièrement et a minima à ce qui constitue des risques déterminants pour la stratégie d'Adoma.





MÉTHODOLOGIE

Adoma a participé dans le cadre des travaux de la Commission RSE du Groupe CDC Habitat à l'identification et la cotation des risques afin que la matrice du Groupe soit bien en phase avec ses spécificités métiers.

De la méthodologie résultant des échanges engagés par le Groupe CDC Habitat avec ses entités dont Adoma, découle ainsi une matrice commune d'identification et de cotation des risques extra-financiers qui s'est appuyée sur la méthodologie de gestion des risques pilotée par la Direction de l'Audit de CDC Habitat pour l'ensemble du Groupe.

Ce travail de cartographie et de cotation des risques est mis à jour annuellement. Des réunions spécifiques avec les directions opérationnelles sont organisées pour mettre à jour la cartographie. Ces réunions ont permis d'identifier des risques extra-financiers auxquels une méthodologie de cotation a été appliquée. Pour chacun d'entre eux ont été qualifiés la fréquence d'occurrence ainsi que l'impact du risque selon la matrice suivante :

		IMPACT					
		1	2	3	4		
FRÉQUENCE	4	4	8	12	16		
	3	3	6	9	12		
	2	2	4	6	8		
	1	1	2	3	4		
		1	2	3	4		

Une liste exhaustive de risques a été identifiée. Ils ont ensuite été regroupés puis cotés. Concernant la fréquence, celle-ci a été cotée de 1 à 4. Pour l'impact, 5 types d'impacts ont été cotés de 1 à 4 : l'impact humain, l'impact environnemental, l'impact juridique, l'impact financier, l'impact d'image, la cotation la plus élevée des 5 ayant été retenue.

La multiplication de ces deux facteurs a permis d'aboutir à une cotation pour chaque risque et de les hiérarchiser.

L'ensemble de cette réflexion a été présenté et validé en Commission d'Orientation RSE regroupant l'ensemble des directions support et opérationnelles ainsi que l'ensemble des métiers du Groupe (logement intermédiaire, social, très social, gestion de fonds) avec des représentants des différentes entités du Groupe parmi lesquelles Adoma.

PRINCIPAUX RISQUES

EXTRA-FINANCIERS

La méthodologie suivie a permis de retenir les 10 risques à plus forte cotation (8 ou au-delà) appelant à une attention et une maîtrise particulières.

Si les risques majeurs se recourent pour l'ensemble du Groupe, certains ont vu leur dénomination ou leur cotation adaptée pour mieux couvrir des thématiques plus significatives pour Adoma : c'est le cas du risque relatif à la santé sécurité élargi à la notion de sûreté pour les clients, résidents et biens au-delà des collaborateurs.

Chacun de ces risques majeurs est traité dans le présent rapport pour rendre compte des actions menées pour les prévenir et en mesurer l'effet via un indicateur de performance spécifique.

Les risques qualifiés de prioritaires dans sa stratégie de performance extra-financière sont les suivants :

1. Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique

Adoma et ses parties prenantes sont exposés aux effets du changement climatique. Selon l'étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050 réalisée par l'Ademe en janvier 2015, les trois aléas les plus impactants pour le bâtiment et ses usagers sont les vagues de chaleur, les sécheresses et l'augmentation des températures moyennes. Le parc d'Adoma est également soumis aux évolutions des réglementations environnementales, notamment la future réglementation environnementale RE 2020.

Adoma a un impact sur le changement climatique de par les émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation ainsi que par l'étalement urbain qui augmente aussi les déplacements.

Le changement climatique aurait des impacts majeurs sur les parties prenantes d'Adoma.

Les pratiques ESG (Environnementales, Sociales et de Gouvernance) des financeurs sont susceptibles d'évoluer vers une prise en compte généralisée des enjeux climatiques, ce qui pourrait modifier les modèles économiques.

Le changement climatique est susceptible d'avoir plusieurs natures d'impacts sur Adoma. L'impact financier serait lié à la hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction, et à l'augmentation des dommages sur les actifs. Dans le cas de logements non adaptés, Adoma serait confrontée à un risque de baisse d'attractivité et d'image a fortiori au vu de sa contribution attendue par ses partenaires dans la transition énergétique des territoires.





2. Insatisfaction des clients

Dans le cadre de l'activité de logement et de services associés d'Adoma, ses résidents peuvent exprimer des insatisfactions portant par exemple sur la qualité du logement, l'état des parties communes, l'écoute et la réponse aux demandes d'ordre technique ou administratif, la qualité des services et informations délivrés.

Ces insatisfactions sont susceptibles d'avoir un impact sur la réputation d'Adoma et d'entraîner une perte de confiance de ses parties prenantes, voire une perte financière en cas d'augmentation du taux de vacances ou de rotation.

3. Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé, de sécurité et de sûreté

Les collaborateurs d'Adoma, ses clients, ses prestataires et ses bâtiments peuvent être exposés aux risques d'atteinte à la santé, à la sécurité et la sûreté.

Pour les collaborateurs, ce risque se traduirait en accidents du travail, arrêts de travail et inaptitudes.

Les risques psychosociaux liés aux activités peuvent dégrader les conditions et constituer un facteur de désengagement. L'impact pour Adoma serait une perte de productivité, un turn-over accru.

Pour les prestataires, de mauvaises conditions de sécurité et de sûreté dans les locaux d'Adoma exposerait à un risque de contentieux et de perte d'attractivité.

Pour les clients, cela pourrait conduire à des réclamations, des impayés et des fins de contrats préjudiciables en termes d'image et d'équilibre économique.

À ces risques, s'ajoute aussi potentiellement celui de poursuites pénales.

4. Défaut de protection des données personnelles

Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) encadre la collecte et le traitement des données sensibles (données à caractère personnel).

Adoma se trouve en situation de risque :

- si elle ne met pas son activité et ses procédures en conformité avec le règlement ;
- en cas de manquement au règlement : par une perte, une altération ou la divulgation de données personnelles entraînant un impact sur les personnes, ou en cas de non-respect des droits d'accès et de modification des personnes.

Adoma utilise en particulier les données personnelles :

- des clients et demandeurs de logements dans le cadre de ses activités de gestion locative et sociale, d'hébergement et de maintenance ;
- de ses collaborateurs dans le cadre de la relation d'emploi ;
- de ses clients et fournisseurs, à des fins de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

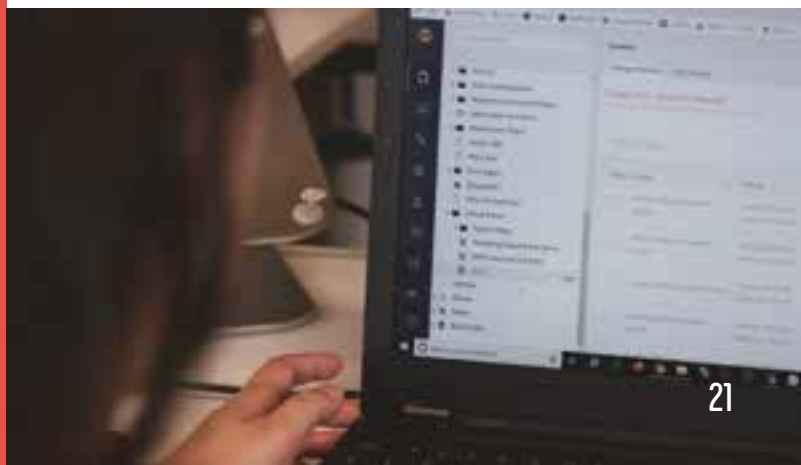
Les personnes ayant subi un défaut de protection de leurs données sont vulnérables à l'utilisation malveillante de leurs données personnelles. Aussi, tout défaut de protection des données personnelles est susceptible de faire l'objet d'amendes administratives, de sanctions pénales et civiles pour Adoma. Il entraînerait également un défaut de confiance des parties prenantes et pourrait notamment ralentir Adoma dans le développement de nouveaux services digitaux et de solutions connectées visant à mieux piloter la gestion technique de ses sites.

5. Difficultés économiques et sociales des clients

À l'heure où le travail ne garantit plus la stabilité financière des ménages, où la cellule familiale est de plus en plus éclatée, où l'autonomie n'est plus certaine et où l'isolement et la précarité sociale sont prépondérants, les difficultés économiques et sociales des clients d'Adoma n'ont cessé d'évoluer.

Ce risque est au cœur des métiers d'Adoma qui revêtent une part importante d'accompagnement visant à prévenir les situations de marginalisation et de stigmatisation des publics et à leur donner accès aux droits. À défaut de favoriser cet accès aux droits ou de favoriser leur insertion au-delà de l'accès au logement, Adoma exposerait ses clients déjà fragilisés à davantage de précarité et à une dégradation de leur stabilité en générant dans le même temps un déficit d'image et des situations d'impayés menaçant l'équilibre économique d'Adoma.

Pour Adoma, agir sur ce risque est le propre de sa mission d'insertion sociale par le logement aux fondements même de sa relation de confiance et de financement avec ses parties prenantes.



6. Pratiques non éthiques

Les pratiques non éthiques couvrent principalement le blanchiment de capitaux et le terrorisme, la corruption et la fraude externe, la cybercriminalité ou la fraude interne. Le risque existe notamment sur les activités telles que la gestion locative, l'acquisition, la vente, l'achat de prestations de service.

De telles pratiques seraient punies de sanctions pénales, disciplinaires et pécuniaires. Elles entacheraient l'image d'Adoma et entraîneraient une perte de confiance de ses parties prenantes.

7. Risque sur la production de logements

Adoma a un rôle crucial dans la production de solutions de logements au regard des besoins nationaux et territoriaux. Adoma constitue un opérateur et un partenaire clés pour l'État et les territoires au service des politiques de l'habitat social et solidaire. Cette image passe par le maintien d'une dynamique de production de solutions de logements fondée sur des objectifs ambitieux.

Ainsi, toute rupture dans cette dynamique, impacterait l'image d'Adoma.

8. Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie

Adoma est engagée dans une phase de croissance et de développement. La bonne compréhension des partenaires sociaux et la recherche de consensus sont nécessaires à une adhésion des collaborateurs au projet collectif. L'inverse serait susceptible d'entraîner un blocage ou un ralentissement de la mise en oeuvre de la stratégie.

9. Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs

Les collaborateurs exercent dans un contexte d'évolutions permanentes. Leurs besoins s'accroissent pour exercer leurs métiers dans le respect des réglementations, au rythme des évolutions digitales et technologiques, en cohérence avec les nouveaux usages et attentes des clients et plus généralement des parties prenantes, ainsi qu'avec les évolutions stratégiques d'Adoma.

Une perte de compétences serait source de démotivation pour les collaborateurs, et dommageable pour leur évolution professionnelle. En particulier, le manque de spécialisation freinerait leur employabilité.

Une inadéquation entre les besoins et les compétences serait susceptible d'entraîner une perte de valeur pour Adoma, et entacherait son image d'employeur.





10. Discrimination des prospects et clients

Adoma ne peut exclure le risque d'un acte de discrimination, directe ou indirecte, des prospects et des résidents au regard des critères légaux (article 225-1 du Code pénal) ou d'absence de mixité dans ses immeubles ou des zones d'habitation.

Plusieurs facteurs accroissent ce risque ou le rendent particulièrement sensible : le décalage entre l'offre et la demande de logements, la pénurie de logements sociaux, notamment adaptés aux publics les plus demandeurs et présentant le plus de besoins. La diversité des situations prioritaires et la difficulté à les ordonner sont également des facteurs de risque de discrimination.

La réalisation d'un acte de discrimination, ou l'absence de mixité dans le parc endommagerait la réputation d'Adoma et la confiance de ses parties prenantes.

Le tableau ci-après reprend ainsi pour chacun de ces risques majeurs, les pages de référence du présent rapport qui les aborde spécifiquement au travers de la stratégie et des actions déployées préventivement ainsi que des indicateurs clés de performance associés.

Ces données sont soumises à une vérification de sincérité par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) avant toute diffusion auprès du Conseil d'Administration et de toute autre partie prenante intéressée via la mise en ligne de la déclaration sur le site internet d'Adoma. Il s'agit ainsi de pouvoir disposer de l'avis indépendant de l'OTI qui se prononce sur la validité des données publiées à l'appui de justificatifs et d'entretiens avec les référents responsables des indicateurs testés et qui apprécie la cohérence des données et des dispositions déclarées.

Risque / événement redouté	Indicateur clé de performance	Pages de référence	N° indicateur	Enjeux RSE Groupe
1. Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique	Volume de certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisé grâce aux travaux d'efficacité réalisés	p. 105	50	Consommation énergétique
2. Insatisfaction des clients	Taux de satisfaction clients globale	p. 69	119	Qualité de service
3. Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé, de sécurité et de sûreté	Evolution du nombre d'incidents de malveillance déclaré sur le patrimoine	p. 67	41	<ul style="list-style-type: none"> • Santé et sécurité des collaborateurs • Qualité du bâti et du cadre de vie
4. Défaut de protection des données personnelles	Nombre de mises en demeure ou condamnations pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données de clients	p. 127	136	<ul style="list-style-type: none"> • Déontologie • Attribution et parcours résidentiel • Accompagnement social
5. Difficultés économiques et sociales des clients	Evolution du nombre de nouveaux dossiers ouverts sur la thématique Accès aux droits	p. 78	35	Accompagnement des publics

Risque / événement redouté	Indicateur clé de performance	Pages de référence	N° indicateur	Enjeux RSE Groupe
6. Pratiques non éthiques	Taux de collaborateur parmi ceux couverts par la campagne de formation SAPIN II ayant au moins commencé le parcours dont taux de ceux ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des parcours	p. 122	132	<ul style="list-style-type: none"> • Déontologie • Achats responsables
7. Risque sur la production de logements	Taux de réalisation de l'objectif annuel de production de logements basé sur le nombre de logements couverts par un ordre de service engagé sur l'année	p. 48	138	Réponse aux besoins des territoires
8. Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie	Nombre d'accords signés au cours de l'année / nombre d'accords arrivés à échéance	p. 92	105	Dialogue social
9. Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs	Taux de collaborateurs de l'exploitation ne présentant pas de besoin de formation sur les fondamentaux de leur métier	p. 91	102	Talents et compétences
10. Discrimination des prospects et clients	Correspondance sur l'année de référence, entre la répartition par catégorie socioprofessionnelle des demandeurs de logements et celle des entrants	p. 59	140	Attribution et parcours résidentiel

FOCUS SUR LA GESTION DES RÉPERCUSSIONS DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19

Face la crise sanitaire sans précédent qui a touché la vie de tout un chacun en 2020, Adoma s'est adaptée et a tout mis en œuvre pour assurer en même temps que la protection de ses collaborateurs, la continuité de ses activités et de ses missions au service du logement et de l'accompagnement des plus fragiles. Plus que jamais, les solutions proposées par Adoma s'avèrent vitales dans ce contexte d'aggravation des situations socio-économiques faisant de la solidarité et de la protection des impératifs.

Face aux risques de contamination tant pour ses publics que ses collaborateurs, Adoma a travaillé étroitement avec les autorités pour faire de la sécurité de tous une priorité absolue.

Adoma s'est organisée pour pallier le risque causé par l'absentéisme et renforcer les dispositifs d'information envers ses publics au travers :

- d'un affichage en 23 langues des gestes barrières et des moyens d'assurer la sécurité des résidents et de leurs proches ;
- d'appels téléphoniques réguliers passés sur les numéros de portable des résidents, couplés à l'envoi de sms, afin d'assurer une veille sociale des résidents et en priorité des plus fragiles ;
- de visites régulières effectuées sur site par un responsable accompagné d'un collaborateur en charge de la maintenance de la résidence ;



- du maintien des missions essentielles et de la promotion des gestes barrières via la traduction des campagnes de sensibilisation, assurées par les intervenants sociaux dans les centres d'hébergement ;
- la mise en place d'un numéro d'astreinte dans chacun des établissements qui a permis aux résidents de continuer à bénéficier d'une écoute et d'un accompagnement et de faire remonter les éventuels dysfonctionnements ou inquiétudes malgré la fermeture des espaces d'accueil au public ;
- des interventions urgentes de maintenance technique dans les logements et les parties communes qui ont continué à être effectuées par les équipes d'Adoma ou le cas échéant par des prestataires tout comme les prestations quotidiennes de nettoyage et d'entretien des parties communes ;
- d'une coordination étroite de chacune des directions régionales d'Adoma avec les Agences Régionales de la Santé ;
- de la mise à disposition d'un certain nombre de logements vacants en résidences sociales pour permettre de loger le personnel médical d'astreinte et les salariés indispensables à la continuité de service, ainsi que pour mettre à l'abri les femmes victimes de violences ;
- de la mobilisation en lien avec les acteurs sanitaires et sociaux locaux pour répondre aux besoins d'hébergement d'urgence de personnes hébergées ou en situation de rue ayant été diagnostiquées Covid+ et dont l'état de santé ne nécessite pas une hospitalisation : ainsi 4 centres Covid+ ont été ouverts à Paris, en Seine St Denis, dans les Deux Sèvres et dans la Vienne ;
- de l'inscription d'Adoma sur la plateforme gouvernementale numérique dans le cadre de la Réserve civique visant à faciliter la mise en relation entre bénévoles et structures d'accueil pour rompre l'isolement des publics par des contacts téléphoniques réguliers.



En parallèle, Adoma a déployé d'importants moyens pour protéger, orienter et soutenir ses collaborateurs avec la distribution en grand nombre d'Equipements de Protection Individuelle (EPI) dans les meilleurs délais suite à l'annonce de l'épidémie avec de premières commandes dès le 28 février 2020 et ce en dépit des conditions très difficiles d'approvisionnement.

Ainsi à mi-année 2020, ce ne sont pas moins de **4,6 M€** qui furent dépensés pour l'achat de 9 millions de millilitres de gel hydroalcoolique, 2 millions de masques, 1,2 millions de gants, 1,1 million de lingettes, 1,1 million de millilitres de désinfectant, 84 000 manchettes, 21 000 sur-blouses, 17 000 sur-chaussures, 9 000 charlottes, 2 800 visières, 2 400 sur-lunettes ou encore 1 900 écrans de protection.

Ces EPI "Covid-19" font l'objet d'un suivi en temps réel des stocks sur l'ensemble des sites d'Adoma et de la mise en place en cours d'un marché avec le Groupe.

D'importants moyens ont été déployés notamment au niveau des sièges pour limiter les risques dans les espaces de bureau (télétravail intensifié, plans de circulation, limitation du nombre de collaborateurs présents au bureau simultanément, limitation d'accès aux espaces confinés en groupe...).

Les actions de communication de la Direction générale et de la Communication interne ont constitué des vecteurs essentiels de cohésion et de mobilisation. Un espace collaboratif sur l'intranet dédié à l'information sur la Covid-19 et véritable **boîte à outils des ressources utiles** a été créé pour y retrouver tous les supports de communication déclinés dans de multiples langues à l'intention des publics (affiches, protocoles, modes d'emploi), les notes de la Direction générale, les documents utiles (attestation de déplacement dérogatoire, documents de l'assurance maladie..) et les recommandations et conduite à tenir.



Vis-à-vis de ses prestataires, Adoma a également mis en application des plans de continuité d'activité en adaptant également son plan de prévention des risques en y introduisant le risque Covid-19.

Pour mieux coordonner les actions et diffuser les consignes, une cellule de crise a été constituée et Sophie Veck, Directrice adjointe de l'Exploitation, a été nommée **"référente Covid-19"**.

Malgré des répercussions et des risques pour les activités et objectifs (perturbation du fonctionnement des équipes, augmentation des atteintes économiques et sociales des résidents se traduisant par plus de difficultés de paiement des redevances, par des ruptures dans leur accès aux droits et aux soins de santé pouvant entraîner une surmortalité parmi les nombreux clients âgés d'Adoma, blocages et retard de chantiers, délais d'intervention pour les prestations, augmentation des charges, risque de saturation du système informatique...), ces dispositions couplées à un engagement sans faille des collaborateurs ont permis de garder le cap dans la réalisation et l'avancement des missions. Elles ont largement contribué à limiter les incidences et à conserver cette relation de proximité si chère à Adoma et à ses publics qui ont pu apprécier, pour **86,7%** des résidents interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction annuelle, les mesures sanitaires et sociales prises par Adoma : veille sociale, relais d'information sur les dispositifs et aides, gestes et conseils, ...

La Covid-19 a également été au cœur du dialogue social et de la concertation avec les représentants du personnel pour accompagner et protéger le personnel face à la crise sanitaire et aux contraintes liées au confinement mais aussi pour saluer, par l'attribution d'une **prime**, tout le travail accompli sans relâche par les équipes de proximité dans ce contexte particulièrement délicat.





DÉMARCHE RSE D'ADOMA

Adoma s'est engagée dans une démarche de développement durable qui s'inscrit dans un projet de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) lequel rejoint les engagements du groupe CDC Habitat. Ce projet se traduit par un reporting des données extra-financières qui repose sur un groupe de contributeurs associant nombre de directions fonctionnelles.



L'évaluation des pratiques RSE d'Adoma passe par l'identification des enjeux et des initiatives clés pour Adoma et ses parties prenantes.

Elle repose également sur des indicateurs spécifiques en partie issus des indicateurs de pilotage d'Adoma partagés par tous ses services pour observer les évolutions et axes de progrès possibles.

Adoma poursuit ainsi plusieurs objectifs :

- **rendre compte à ses parties prenantes** de ses pratiques RSE au regard des enjeux sociaux, environnementaux et économiques qui font échos à ses activités ;
- **cultiver une démarche de progrès fédératrice** pertinente par rapport à ses enjeux métiers et rassemblant tous les échelons de l'entreprise ;
- **intégrer la RSE aux pratiques** et en faire état dans le rapport de gestion annuel soumis aux commissaires aux comptes et aux administrateurs.

La diffusion et l'exploitation des données qui alimentent ce reporting participent à la démarche de progrès qui anime la stratégie d'Adoma.

La démarche RSE d'Adoma s'intègre à la **dynamique réseau du Groupe CDC Habitat et de la Caisse des Dépôts et Consignation** autour d'enjeux RSE communs clés pour le groupe et ses parties prenantes :



SOCIAL

Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances |

Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité |

Garantir la santé et la sécurité au travail |

Promouvoir un dialogue social de qualité

SOCIÉTAL

Inscrire l'action du Groupe et de chaque entité dans les initiatives et projets de son territoire

LOCATAIRES

Garantir un service de qualité pour nos locataires |

Assurer à nos locataires un bâti et un cadre de vie de qualité |

Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements |

Accompagner les locataires en difficulté |

Assurer la concertation avec les locataires et leurs représentants

DÉMARCHE RSE D'ADOMA ET DU GROUPE CDC HABITAT



ENVIRONNEMENT

Prévenir et réduire l'impact environnemental relatif à notre fonctionnement interne |

Favoriser les procédés constructifs économes en ressources |

Actualiser le plan stratégique énergétique du Groupe dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux et de ceux de la Caisse des Dépôts |

Favoriser les équipements et la conception de bâtiments hydroéconomes |

Mettre en oeuvre une stratégie globale de biodiversité |

GOVERNANCE

Prévenir les risques déontologiques et éthiques |

Garantir la transparence et l'efficacité des instances de gouvernance

FOURNISSEURS

Promouvoir des relations fournisseurs responsables |

Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats

En terme organisationnel, Adoma fait partie intégrante de **la Commission RSE du Groupe CDC Habitat** qui réunit plusieurs fois par an les directeurs de fonctions transverses et métiers représentatifs des différentes entités du groupe (Direction de la Communication, Direction de la Gestion locative, Direction de l'Audit, Direction des Ressources Humaines, Direction des Systèmes d'Information, Direction du Développement, Direction du Patrimoine, Direction Financière, Direction des Achats) pour piloter une stratégie partagée.

La Commission RSE a adopté un plan d'actions à partir de sa matrice d'engagements hiérarchisés selon les attentes des parties prenantes interrogées et leur degré d'importance stratégique pour le Groupe. Cela conforte les enjeux métiers d'Adoma eu égard à ses missions :



**RÉNOVER LES FOYERS DE
TRAVAILLEURS MIGRANTS (FTM)
ET LES TRANSFORMER
EN RÉSIDENCES SOCIALES**



**CONTRIBUER À LA CRÉATION DE
PLACES D'HÉBERGEMENT ET
NOTAMMENT DANS LE CADRE
DES CRISES MIGRATOIRES**



**S'INSCRIRE DANS LES SYSTÈMES
DE PRIORISATION DES LOGEMENTS
AU TITRE DU CONTINGENT DE L'ÉTAT
POUR LES RÉSIDENCES SOCIALES**





En matière d'organisation du **reporting dédié à la Déclaration de Performance Extra-financière**, plusieurs contributeurs produisent les **indicateurs** qui rendent compte chaque année de la démarche d'Adoma coordonnée par la personne responsable du développement durable.

Pour ce faire, une table d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs a été formalisée pour chaque service contributeur. Y sont couverts les thèmes sociaux, environnementaux et sociétaux significatifs pour Adoma. Cette table propose ainsi une vision complète du bilan RSE soit au travers de valeurs quantitatives soit au travers de dispositions et mesures décrites dans les pages citées en référence dans le présent rapport.

Dans un souci de mieux garantir la sincérité des données de performance extra-financière, le système de traçabilité des indicateurs et des étapes de consolidation de ceux-ci passe par :

- une conservation et un archivage des données sources arrêtées en fin d'exercice ;
- la soumission d'indicateurs clés de performance à un contrôle poussé de sincérité ;
- la référence à la période comprise entre le 01.01.2020 et le 31.12.2020 ;
- une consolidation des données sur un périmètre représentatif de l'activité d'Adoma qui porte sur l'ensemble de la société.





AXE SOCIÉTAL

RÉPONSE AUX BESOINS
DES TERRITOIRES ET
CONTRIBUTION SOCIÉTALE
DES MISSIONS D'ADOMA



RÉPONDRE AUX BESOINS PRIORITAIRES DE LOGEMENTS

Loger les publics précaires

Les solutions de logement accompagné d'Adoma s'adressent aux personnes qui éprouvent le plus de difficultés à se loger : jeunes en formation ou en insertion professionnelle, travailleurs isolés à revenus modestes ou demandeurs d'emplois, personnes percevant des minimas sociaux, familles monoparentales, travailleurs migrants qui en grande partie sont présents depuis les années 60 et ne sont pas repartis au pays.

Si les publics accueillis évoluent vers plus de mixité, la part des bénéficiaires de minimas sociaux est prépondérante avec celle des salariés à revenus modestes ou demandeurs d'emploi, ces derniers étant, avec les jeunes, en forte croissance.

Adoma développe aussi ses capacités de logements accompagnés dédiées à l'accueil des publics particulièrement fragiles avec **la mise en service de 6 pensions de famille supplémentaires en 2020 pour atteindre 48 pensions de famille, 7 pensions de famille ayant été mises en chantier et 20 projets étant à l'étude.**

Ces structures sont particulièrement adaptées au logement de personnes en grande exclusion. Elles s'adressent à des

personnes fortement désocialisées et isolées dont la situation sociale, psychologique voire psychiatrique rend impossible leur accès à un logement ordinaire.

La pension de famille est une forme particulière de résidence sociale qui associe des logements privatifs et des espaces de vie en commun pour permettre "une réadaptation à la vie sociale" dans la « perspective de faire retrouver aux résidents le goût de la citoyenneté ». Son objet premier est l'intégration sociale fondée sur la (re)création du lien social et la sortie de l'isolement.

Depuis 2005, date de sa première pension de famille à Roanne, Adoma propose de plus en plus ce type de structures.

Elle poursuit ce développement avec une véritable stratégie qui s'inscrit dans le cadre du **plan quinquennal pour le logement d'abord et contre le sans-abrisme (2018-2022)** lancé par l'État pour construire 10 000 places supplémentaires d'ici 2022 vouées à héberger sur le long terme des publics défavorisés en alternative aux solutions existantes précaires et inadaptées telles que les nuitées d'hôtel. Les résidents des pensions de famille bénéficient en effet d'un cadre rassurant avec sur place, la présence d'un responsable d'accueil qui assure la gestion quotidienne, mobilise des partenaires, veille au développement du lien social et met en place le projet socio-éducatif élaboré à leur profit.

Pour accélérer le développement de cette offre de pensions de famille qui répond résolument aux besoins grandissants d'accompagner davantage de publics très fragiles, Adoma a signé en 2019, une convention avec Nexity Non Profit visant l'implantation commune de projets de pension de famille sur tout le territoire.

Un accord-cadre est également en cours d'élaboration avec les services de l'État pour contractualiser des objectifs de programmation de projets de création de pensions de famille avec à ce stade, 75 pensions de famille prévues en gestion ou étude d'ici 2023.



LA FÉMINISATION DES PUBLICS

(32% des demandeurs de logement et 12% des résidents) est à souligner dans le cadre des situations de monoparentalité mais aussi dans des cas plus spécifiques de violences conjugales notamment.

L'accompagnement des résidents âgés et le développement de la mixité au sein des établissements, notamment en s'ouvrant à des publics de type jeunes actifs et jeunes en insertion, font partie des grandes orientations d'Adoma pour renforcer ses missions, en particulier en faveur de ses **publics historiques** et des **nouveaux jeunes publics**.

Le logement des jeunes est plus que jamais une problématique de taille pour les territoires au vu de la part des 18-29 ans habitant encore chez leurs parents qui ne cesse d'augmenter en raison notamment du niveau élevé des loyers dans les grandes métropoles, d'un chômage des jeunes qui demeure élevé et de l'allongement de la durée des études.

Sur l'ensemble du territoire avec ses résidences sociales, Adoma s'est mobilisée ces dernières années pour proposer des logements adaptés répondant aux besoins de mobilité et de souplesse des jeunes confrontés à la précarité des premiers contrats de travail et à la pénurie d'offre de logements abordables.

Les résidences pour jeunes d'Adoma proposent des logements clé en main de types T1, T1 bis, T2 entièrement meublés et équipés. Couplés à une offre de services, ces logements localisés au plus près des transports et des bassins d'emplois sont particulièrement recherchés par ces publics.

Parmi ces jeunes, les moins de 30 ans peuvent aussi compter sur l'accompagnement d'Adoma pour accéder aux aides financières Mobili-jeune, Visale leur permettant de bénéficier d'un allègement du reste à charge et de l'avancement d'un dépôt de garantie.

Les 30 ans ou moins ont ainsi représenté près de 30% des entrants en 2020.



Pour cibler ces publics prioritaires, Adoma s'appuie sur :

- **Les dispositifs d'orientation mis en place avec l'État et Action logement :**
 - Adoma propose des logements sur le contingent État et participe aux dispositifs partenariaux, notamment le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), permettant de mieux orienter le demandeur de logement ;
 - Adoma est partenaire d'Action Logement, ceci conférant des droits de réservation, en particulier dans les zones où se concentre l'activité économique ou l'offre de formation.

- **Son système innovant de gestion de demandes de logement en ligne** qui fait le lien entre les disponibilités de logements et les demandes. **62 394 demandes** ont été saisies en 2020 représentant, **en moyenne, 171 demandes saisies chaque jour**, en diminution par rapport à 2019 probablement de par l'effet de la crise sanitaire.

Des accords spécifiques ont été mis en place pour les partenaires prioritaires avec lesquels Adoma a formalisé des engagements par le biais d'une convention. Ceux-ci permettent aux prescripteurs partenaires, le traitement des demandes qu'ils peuvent saisir directement via le point d'entrée qui leur est dédié sur le site internet d'Adoma.

Spécifiquement pour les réservataires de logements, l'extranet spécifique mis en place par Adoma qui bénéficie déjà à Action Logement continue à s'étendre à d'autres organismes réservataires de logements.

Ainsi les préfetures et collectivités locales ayant des lots réservés dans la base de logements d'Adoma peuvent effectuer la saisie directe d'une demande pour chaque candidat prioritaire au travers d'un site sécurisé. Ladite demande est alors priorisée sur les lots identifiés du partenaire qui sera informé de tout préavis ou libération de son lot par un mail automatique généré depuis le logiciel clients d'Adoma.

Par ce service innovant au coeur de sa **stratégie digitale et partenariale**, Adoma assure à la fois sécurisation et facilitation du traitement prioritaire des demandes.

Une version 2 de cet outil de demande de logement en ligne est à l'étude pour une mise en œuvre en 2021.



62 394

demandes en
ligne en 2020.



Offrir un maillage territorial pertinent en phase avec les défis des politiques d'aménagement

Adoma concentre sa mission de logement sur les territoires présentant **les plus forts besoins** en logement accompagné. Ses implantations et orientations de développement ciblent donc des territoires qui concentrent une forte demande mais peu d'offres de logement, principalement des grandes agglomérations à forte pression immobilière.

Parallèlement, pour sa mission d'hébergement dédiée à l'accueil de demandeurs d'asile en très fort développement, Adoma prend en considération les contextes de tension démographique et immobilière. Son approche d'implantation est à même de participer au rétablissement d'un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de besoins de logements sur les territoires conformément au schéma national élaboré par le Ministère de l'Intérieur en charge de l'Asile.

Elle oriente ainsi les créations de places pour loger les migrants le temps de l'instruction de leur demande d'asile vers des zones ne souffrant pas de tension de logements mais qui au contraire pourront tirer bénéfice d'une redensification de leur population pour une redynamisation de leur démographie, de leur économie locale et des infrastructures en place.

Peu commune, cette approche qui a séduit les petites collectivités dans lesquelles Adoma a déjà ouvert des centres d'accueil, facilite l'implantation des centres d'hébergement. Par ce modèle, Adoma donne une impulsion nouvelle dans les réflexions et projets d'aménagement du territoire en concertation avec les services de l'État et les élus de ces territoires.

METTRE À L'ABRI ET FAIRE FACE AUX SITUATIONS D'URGENCE

Accueillir et accompagner les demandeurs d'asile

Les dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile assurent l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement tant social qu'administratif, des demandeurs d'asile pendant l'instruction de leur demande par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRO) puis par la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA) le cas échéant.

Plus que jamais, les événements et tensions migratoires internationales et leurs incidences majeures en France génèrent des besoins d'hébergement d'urgence assortis d'un réel savoir-faire dans la prise en charge des publics demandeurs d'asile.

Adoma a, dans ce contexte très sensible, réaffirmé les compétences et capacités qui la hissent au rang de **premier opérateur national** spécialisé dans l'accueil des demandeurs d'asile.

Adoma gère en effet **20% des capacités d'accueil** du Dispositif National d'Accueil sur 67 départements grâce à une filière dédiée de plus de 1000 collaborateurs au sein de 207 dispositifs :

- CADA : Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile ;
- HUDA : Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (CAO Centres d'Accueil et d'Orientation, Programme d'Accueil et d'Hébergement des Demandeurs d'Asile – PRADHA), Centres d'Accueil et d'Etude de Situation (CAES), Dispositifs de Préparation au Retour (DPAR) ;
- Centres Provisoires d'Hébergement (CPH).



1 000

collaborateurs œuvrent
pour la filière asile au sein
de 207 dispositifs.



- Adoma assure ainsi en accord avec l'État, la mise à disposition d'un volume de places dédié à l'accueil d'asile et décline, en référence à l'accord-cadre renouvelé avec l'État (DGEF), des objectifs régionaux sous la forme de **Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM)** en cours en Rhône-Alpes Auvergne, Ile de France, Pays de la Loire et Bourgogne-Franche-Comté et Centre Val-de-Loire (département du Cher et du Loiret).
- Le parc d'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (HUDA) fait désormais l'objet d'un conventionnement pluri-annuel généralisé de 3 ans.

Adoma mobilise son patrimoine existant pour satisfaire aux besoins de cette activité d'hébergement mais elle développe aussi les opportunités patrimoniales (acquisitions, prises en gestion) dans tous les départements prioritaires notamment à moindre tension immobilière ciblés par l'État.

Dans un contexte national et international sous tension, les équipes d'Adoma oeuvrent à stabiliser et pérenniser les places d'hébergement mais aussi à saisir les opportunités pour faire de la pédagogie auprès des riverains et élus, expliquer la demande d'asile et changer les regards sur le statut de réfugié.

Parce que nombreux sont les enfants accueillis sur les centres d'hébergement, Adoma leur a dédié un livret d'accueil traduit en 15 langues, chaque version étant bilingue.

Pour prévenir les maltraitances sexuelles faites aux enfants, Adoma a noué un partenariat avec la maison d'édition Bayard Jeunesse afin de recevoir 1000 exemplaires de la publication **"Stop aux violences sexuelles faites aux enfants"**. Tous les sites accueillant des mineurs recevront des exemplaires de la publication.



**STABILITÉ DES CAPACITÉS EN 2020
AVEC UNE AUGMENTATION 167 PLACES
D'HÉBERGEMENT POUR DEMANDEURS
D'ASILE DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2020.**

Sortir de l'insalubrité et de la rue les personnes désocialisées

Adoma œuvre aussi pour proposer une alternative durable aux conditions de vie insalubres et se veut force de propositions pour répondre aux besoins du Ministère du Logement à l'égard des personnes désocialisées.

Par ses dispositifs de logements d'urgence et d'insertion et ses places d'hébergement qui peuvent **se substituer aux conditions indignes, précaires et insécuritaires des nuitées hôtelières** ou de la rue, Adoma met à l'abri les ménages mis en péril à hauteur de **3 779 places en 2020**. En particulier, Adoma mobilise des places durant le plan hivernal pour faire face aux situations d'urgence auxquelles sont exposés **les sans-abris**.

Sur sollicitation expresse de l'Etat, Adoma apporte une réponse réactive en développant son offre nationale d'hébergement et de relogement pour tous les publics notamment en cas de besoin d'hébergement temporaire de ménages occupant des logements frappés d'insalubrité ou de péril, catastrophes naturelles ou technologiques, résorption de squats ou d'accueil exceptionnel de personnes sous protection.



Développer un système d'information performant

Pour mieux assurer le suivi patrimonial, financier et social de l'ensemble des dispositifs d'hébergement et gagner en structuration et professionnalisation des pratiques de la filière métier hébergement, un système d'information spécifique, **Hélios** (Hébergement Logement Insertion Observatoire Social) a été déployé depuis 2018.

Cet outil a pour objectifs d'assurer un suivi :

- Individualisé des dossiers des personnes hébergées impliquant une dématérialisation du dossier privilégiée pour alléger les charges administratives ;
- Synthétique de l'activité via des tableaux de bord ;
- Financier : gestion des encaissements / décaissements en direction des hébergés ;
- Patrimonial : affectation des hébergés au sein des logements, suivi des capacités, taux d'occupation des sites ;
- Partenarial : gestion des partenaires et des conventions.

Et dans le cadre du renforcement de la réglementation relative à la protection des données personnelles, Adoma a élaboré des outils (traduits en 15 langues) pour sécuriser l'activité tout en rendant possible le traitement de données personnelles des personnes hébergées :

- Une charte précisant les principes de protection des données remise à l'entrée ;
- Un formulaire remis à l'entrée pour informer du traitement de l'ensemble des données dans HELIOS, DN@NG et SI-SIAO et collecter le consentement des personnes pour certaines données liées à l'accompagnement.



3 779


places dédiées à
l'hébergement généraliste
en 2020.

52

structures d'hébergement
dont 2 CHR et 9 centres
de stabilisation.

538

places mobilisées pour le
plan hivernal de novembre
2020 à avril 2021.



Grâce à un montage innovant, en lien avec le Groupe CDC Habitat mobilisant des financements socialement responsables de tiers investisseurs, Adoma a pu proposer, en réponse aux appels d'offres de l'État en 2016 et 2017, une capacité d'hébergement à la hauteur de l'enjeu de l'État de créer **10 531 places d'hébergement sur tout le territoire**, pour résorber le dispositif de nuitées en hôtel à la fois saturé, inadapté et coûteux.

Plusieurs milliers de places d'hébergement ont été ainsi créées au sein de **59 hôtels** rachetés pour être transformés en **Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS)**, avec des conditions et un accompagnement adaptés à l'accueil des ménages les plus démunis.

Ce montage repose sur le fonds d'investissement baptisé **Hémisphère**, par lequel 6 investisseurs institutionnels se sont engagés sur dix ans à investir 200 millions d'euros représentant 6 000 places créées gérées par Adoma.

La dimension sociétale de ce projet, outre sa finalité de mise à l'abri de personnes vulnérables, est au coeur de ce projet dont le financement relève d'un investissement socialement responsable (ISR), dont la rémunération des investisseurs dépend de l'atteinte de 4 objectifs sociaux au bénéfice des publics :

- La scolarisation des enfants entre 6 et 16 ans ;
- L'accès aux droits sociaux des ménages éligibles ;
- La personnalisation de l'accompagnement ;
- L'orientation vers un logement ou vers de l'hébergement d'insertion.

Pour l'État, ce projet est la garantie d'une économie de plus de 40% par rapport aux nuitées d'hôtels et d'un accompagnement social garanti à la fois vecteur d'insertion, de scolarisation et de soins de santé pour les hébergés quand seulement 5% des personnes logées en hôtel bénéficient d'un accompagnement.

En termes d'implantation, les structures reprises se situent partout en France, 10 des départements concernés ayant constitué de nouveaux territoires d'implantation pour Adoma. Ce projet qui ouvre la voie à d'autres perspectives, a fédéré les énergies et ressources en générant un accroissement extraordinaire de l'activité avec la création de postes assorti d'un plan de développement de compétences pour accompagner dans leur fonction les nouveaux salariés.

De nouvelles capacités ont pu profiter de ce fonds innovant pour voir le jour.

Mettre en œuvre des solutions inédites pour mieux faire face à la crise de l'hébergement

“

ADOMA A PU PROPOSER, EN RÉPONSE AUX APPELS D'OFFRES DE L'ÉTAT EN 2016 ET 2017, UNE CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT À LA HAUTEUR DE L'ENJEU DE L'ÉTAT DE CRÉER 10 531 PLACES D'HÉBERGEMENT SUR TOUT LE TERRITOIRE, POUR RÉSORBER LE DISPOSITIF DE NUITÉES EN HÔTEL À LA FOIS SATURÉ, INADAPTÉ ET COÛTEUX.



DYNAMISER & RENOUVELER

L'OFFRE DE LOGEMENTS AU

TRAVERS DE LA STRATÉGIE

PATRIMONIALE : LOGER

PLUS, MIEUX ET PLUS VITE

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP)

Le Plan Stratégique du Patrimoine d'Adoma s'inscrit dans sa Convention d'Utilité Sociale Logement-Foyer (CUS). Depuis 2012, il définit la stratégie patrimoniale en fixant une feuille de route pour chacune des résidences ainsi que d'importantes perspectives de transformation du parc existant et de développement notamment pour proposer des solutions de logements à destination de publics de plus en plus diversifiés (jeunes, familles monoparentales, salariés en mobilité ou en formation) et répondre aux besoins croissants de l'hébergement.

Ce PSP donne une vision de ce que sera le patrimoine d'Adoma à horizon 2028 avec site par site, l'ensemble des orientations et scénarii ainsi que la programmation des travaux en fonction des opportunités de traitement et de développement ou encore des négociations en cours avec les partenaires locaux.

Concernant le parc existant, la priorité reste le **traitement des chambres en unités de vie sur le périmètre du logement accompagné. En 2019, ce périmètre a basculé vers davantage de logements autonomes que de chambres lesquelles auront disparu à l'échéance du PSP en 2028.**

Grâce aux moyens et ambitions renforcés de son PSP, Adoma accélère en effet le plan de traitement des foyers historiques de travailleurs migrants (FTM) encore composés de chambres en unité de vie pour proposer une offre de logements accompagnés caractérisés par la présence de tous les éléments de confort actuel (kitchenette et sanitaires individuels, mobilier adapté, intérieur modernisé et fonctionnel...) qui renvoient une nouvelle image, en rupture avec le passé pour répondre aux nouveaux besoins de logement des publics relogés et des nouveaux publics d'aujourd'hui.

Au niveau de l'activité hébergement, le PSP continue d'optimiser le regroupement et l'internalisation de cette activité dans son patrimoine par la proposition de places au sein de sites dédiés de par leur configuration adaptée. Le PSP tient également compte des hôtels sociaux gérés dans le cadre du fonds Hémisphère.

L'enveloppe d'investissements prévue sur la durée totale du PSP 2012-2028, a été revalorisée à **4,2 milliards d'euros en 2020 (+7,7% par rapport à 2019)** avec 3 529 M€ pour les opérations de Maîtrise d'Ouvrage et 690 millions d'euros alloués aux travaux d'entretien du parc existant dont près de 20% dédiés à des travaux d'économie d'énergie.

Sur le périmètre du logement accompagné, la capacité sera globalement maintenue. La perte de capacité inhérente au renouvellement des Foyers de Travailleurs Migrants transformés et à l'affectation d'une partie du parc à l'activité hébergement est ainsi compensée, notamment par des opérations de développement ou de compensation de l'offre. **La qualité du produit offert va considérablement s'améliorer** en proposant des **logements autonomes situés sur des marchés tendus** pour le logement accompagné (97% de l'ensemble du développement se situe sur des territoires stratégiques dont 83% sont très porteurs).

La dynamique de développement d'Adoma se traduira aussi par la production de pensions de famille sous l'impulsion de son engagement dans le Plan Logement d'Abord, 104 structures de ce type étant visées à horizon 2028.

Pour développer l'offre et compenser les diminutions de capacité que peuvent entraîner les opérations de réhabilitations ou de démolitions-reconstruction, Adoma :

- **valorise son foncier résiduel et exploite le potentiel constructible restant de ses sites ;**
- **renforce sa stratégie de développement et cultive un dynamisme partenarial au sein du réseau CDC Habitat, auprès d'autres bailleurs et partenaires cela se concrétisant notamment par :**
 - des prises en gestion de sites ;
 - la prospection d'opportunités d'acquisition de nouvelles parcelles, d'opérations en VEFA ou encore de bâtiments appartenant à l'État ;
 - des rachats de patrimoine auprès de bailleurs sociaux soucieux de se recentrer sur le logement familial.

Ainsi, le PSP permettra de traiter près de 100 % des logements accompagnés de type chambre en unité de vie d'ici 2028 tout en compensant les pertes de capacités engendrées par les opérations de renouvellement que cela implique.



La finalisation totale du plan de traitement des FTM, continue de gagner d'autres territoires d'implantation d'Adoma depuis 2016, année du 1^{er} achèvement complet sur le territoire de Nantes Métropole.

Toutes activités confondues, ce PSP ambitieux portera la capacité globale gérée d'Adoma à **86 000 lots à horizon 2028, soit 14 000 lots supplémentaires par rapport à la capacité du début du PSP en 2012.**

Pour accompagner le développement du patrimoine pour la période 2019-2021, la Banque des territoires Ile-de-France et Adoma ont signé une convention partenariale de 530 M€.

Ce financement constitue pour Adoma une contribution significative à sa production d'opérations de logements très sociaux inscrits dans le plan quinquennal pour le logement et la lutte contre le sans-abrisme. Par cet accompagnement de la Banque des Territoires, Adoma projette d'investir 836 M€ pour développer 12 000 nouveaux logements et acquérir 3 000 logements.

Bilan à mi-parcours

Sur les 193 Foyers de Travailleurs Migrants (FTM), structurés en chambres à confort partagé en unité de vie, qu'Adoma comptait au début du PSP en 2012, 74 dont 9 en cours, ont été traités pour proposer du logement autonome. Le nombre restant de logements de type chambres est ainsi passé de 54 535 en 2012 à moins de 46 000 en 2020 (-16%).

Depuis 2019, un cap fatidique a été franchi avec un parc qui ne cesse de compter davantage de logements autonomes en résidences sociales que de chambres en FTM pour la plus grande satisfaction des publics d'Adoma, de ses collaborateurs et partenaires.

La crise du Covid-19 et les difficultés ressenties avec le confinement rendent d'autant plus impérieuse l'accélération du plan de traitement en ce qu'il conduit à proposer des logements plus grands en remplacement des petites chambres historiques.

De ce PSP, découlent des objectifs annuels de mise en production de logements qui font l'objet d'un suivi périodique et d'un bilan de réalisation annuel.

Pour 2020, à fin d'année, ce bilan se monte à **3 340 logements** mis en production par le biais d'un ordre de service ou équivalent avec un taux de réalisation de l'objectif annuel de production de logements de 88,5%, soit une diminution de 2 036 logements couverts par un ordre de service en 2020 comparé à 2019. Cela correspond à une baisse de près de 40% par rapport à l'année précédente expliquée par le ralentissement et les blocages induits tant par la crise Covid-19 que par les élections municipales. **(Indicateur clé de performance n° 138).**



3 340

logements mis en
production fin 2020.



Vers de nouveaux produits de logements ciblés sur des besoins sociaux spécifiques

Adoma souhaite élargir son savoir-faire aux solutions de logement qui répondent à davantage de situations sociales de précarité dans toutes leurs formes (femmes victimes de violence, handicap, isolement des personnes âgées, jeunes adultes issus de l'aide sociale à l'enfance, travailleurs saisonniers, etc). Cette ambition de diversifier ses réponses se retrouve au niveau de plusieurs projets proposés en groupement sélectionnés en 2019 et dont les livraisons sont prévues à partir de 2022 et 2024 :

- Résidence sociale handicap de 70 logements évolutifs 100% accessibles dans le cadre du Village des athlètes pour les JO de Paris 2024 (groupement avec Icade et CDC Habitat) ;
- Résidence de 115 logements en résidence sociale, 25 logements en pension de famille et de 34 logements T2 lesquels sont voués à être gérés par l'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI) dans le but de favoriser les interactions sociales entre les usagers en situation de handicap mental et l'environnement proche (Groupement avec Icade et CDC Habitat en partenariat avec l'association La Chrysalide spécialisée dans les handicaps mentaux) ;
- Résidence intergénérationnelle de 141 logements à Toulouse (Groupement avec CDC Habitat Social).

Des logements rapidement remis en location

Adoma est très rigoureuse sur le respect des délais de livraison d'opérations de maîtrise d'ouvrage qui font l'objet d'un indicateur de pilotage suivi tous les trimestres.

Les systèmes de fabrication ou les montages d'opération limitant les délais de conception et de travaux sont largement étudiés et privilégiés pour une mise à disposition la plus immédiate possible de nouvelles capacités.

Cette même réactivité est recherchée dans sa politique d'entretien grâce à **sa filière maintenance internalisée de plus de 400 collaborateurs** composée d'encadrants techniques et d'ouvriers de maintenance opérant sur les résidences. Leur qualification toujours améliorée grâce aux programmes de formations, leur permet d'assurer le maximum d'interventions pour l'entretien et la remise en état des logements (travaux de plomberie, peintures...) et ce dans de meilleurs délais qu'en cas de nécessité de recourir à des entreprises externes. La durée d'immobilisation des logements ainsi entretenus s'en trouve réduite.



+ de 400

**collaborateurs
œuvrent pour
la filière maintenance.**



S'INSCRIRE DANS UNE DYNAMIQUE DE SYNERGIE...

... avec l'État

- **La convention d'utilité sociale (CUS)**

Suite à la validation du premier Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) d'Adoma, une CUS Logements Locatifs Sociaux (LLS) a été signée en 2012 actant la cession de l'intégralité du parc locatif social d'Adoma, suivie en 2013, de la signature d'une CUS spécifique au coeur de métier d'Adoma, soit pour son patrimoine en Logements-Foyers (L-F), avec la fixation d'objectifs notamment de développement de l'offre, de dynamique patrimoniale et développement durable, de qualité de service et de performance de gestion.

Concernant la CUS Logements-Foyers, Adoma a sur la période écoulée, respecté les engagements pris et a même dépassé ses objectifs de par l'accélération de son plan de traitement et le développement d'une offre nouvelle.

Arrivées à terme, ces conventions pluriannuelles ont, conformément à la Loi Egalité Citoyenneté du 28 janvier 2017, fait l'objet d'un renouvellement en 2019 sous la forme d'une nouvelle génération de **CUS sur la période 2019-2025** visant l'ensemble du patrimoine d'Adoma dans un document unique et fixant de nouveaux indicateurs d'évaluation axés

notamment sur la production de logements et les étiquettes énergétiques des logements rénovés.

- **L'accord-cadre national pour l'activité asile**

Cet accord-cadre signé avec l'État a été renouvelé en 2020. Décliné en **Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens**, il établit Adoma comme **1^{er} opérateur national d'accueil des demandeurs d'asile et partenaire de référence de l'État**. Il donne des perspectives d'augmentation des capacités d'accueil dans des conditions optimales et constitue un cadre de référence pour le dialogue avec les services déconcentrés de l'État.

- **Les liens avec l'État dans la création de logements et l'orientation des publics**

Toutes les résidences d'Adoma sont couvertes par une convention APL dont la signature permet l'accès à l'aide au logement pour les résidents. Cette convention découle d'une validation préalable par les services de l'Etat ainsi que des autres partenaires financeurs, du projet pour la résidence : nombre et typologie de logements, publics accueillis et accompagnement prévu, montant des redevances, contingents État...



Des **bilans d'activité** sont réalisés chaque année pour rendre compte de l'activité locative et sociale de la résidence au regard du projet conventionné. En contrepartie du soutien accordé par l'État notamment pour le financement des opérations de maîtrise d'ouvrage, Adoma réserve des logements aux publics prioritaires identifiés par les préfetures. Pour faciliter l'accès au logement des publics les plus prioritaires, les équipes d'Adoma et les **SIAO** travaillent à améliorer leurs liaisons et échanges de données pour faciliter l'orientation des publics demandeurs. Les services déconcentrés de l'État soutiennent aussi les dynamiques d'aménagement qui guident les programmes de maîtrise d'ouvrage d'Adoma pour développer son offre de logement et d'hébergement.

Adoma est aussi liée avec l'État pour d'autres conventions concernant le renouvellement urbain des zones prioritaires de l'ANRU (inclusion du patrimoine d'Adoma dans les conventions de renouvellement urbain et dans les contrats de ville en faveur de la cohésion urbaine et des quartiers prioritaires) et l'accueil de jeunes volontaires du service civique.

L'agrément de l'Agence du Service Civique par lequel Adoma accueille des jeunes volontaires autour de missions d'intérêt général de solidarité, d'éducation et de citoyenneté, prioritaires pour la Nation et pour les publics d'Adoma, a été reconduit en 2019 pour 3 ans jusqu'en 2021. Le dispositif d'accueil a fêté ses 5 ans en 2020.

L'accueil de ces jeunes fait l'objet d'un suivi et d'une organisation dédiée avec la mise en place de tutorats par les collaborateurs d'Adoma formés spécifiquement avec à leur disposition, des outils d'accompagnement et de suivi, la généralisation des interventions en binômes et la mise en place d'un budget d'animation dédié.

Au travers de ces missions et de cet accompagnement, les jeunes volontaires âgés en moyenne de 21 ans et majoritairement demandeurs d'emploi, se rendent utiles socialement tout en acquérant des compétences bénéfiques pour leur projet professionnel.

7 539

candidatures postées
sur la plateforme
du Service Civique

603

volontaires ont, depuis 5 ans,
réalisé 300 missions de service
civique et 179 collaborateurs ont été
formés au tutorat service civique
pour assurer leur encadrement

432 **171**
femmes hommes

21 ans
de moyenne d'âge

12

candidatures reçues par offre
de mission en moyenne

12

volontaires recrutés à
l'issue de leur mission

117
Nord et
Atlantique

135
Auvergne
Rhône-Alpes

14
siège

répartition des
volontaires sur
le territoire
d'Adoma

106
Méditerranée

141
Ile-de-France

90
Est

263

accompagner les adultes
dans l'apprentissage de
la langue française et les
enfants dans leur scolarité

222

renforcer la solidarité auprès
des résidents et rompre
l'isolement des personnes

46

favoriser l'insertion
professionnelle des
publics en difficulté

34

sensibiliser à la protection
de l'environnement et aux
gestes éco-citoyens

29

lutter contre la
fracture numérique

8

participer à
l'accompagnement des
personnes en grande
exclusion au sein d'une
pension de famille

1

ambassadeur du service civique
(mission sur le thème de la
mémoire et citoyenneté à
réaliser en région)

...avec les collectivités locales

L'apport de solutions efficaces aux problématiques sociales de l'habitat va de pair avec la prise en compte des contextes et enjeux à l'échelle des territoires.

C'est ainsi qu'Adoma conçoit son activité et s'inscrit dans les politiques partenariales locales à l'instar de celles relatives aux quartiers prioritaires de la politique de la ville. Dans ce cadre, Adoma est signataire de contrats de ville et poursuit son rapprochement auprès des collectivités territoriales afin d'être intégrée dans l'intégralité des contrats de ville des territoires concernés par son patrimoine.

Dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle génération de CUS-Convention d'Utilité Sociale 2019-2025, Adoma a tenu à mener de nouveau une vaste démarche d'association des collectivités territoriales en leur transmettant :

- la délibération actant l'engagement de la démarche d'élaboration de la nouvelle génération de CUS d'Adoma ;
- un rapport à l'échelle territoriale reprenant un état des lieux du parc, les orientations stratégiques et le programme d'action envisagé.

Ainsi, ce sont **182 collectivités territoriales** (EPCI, métropoles, conseils départementaux, commune-département de Paris, métropole de Lyon, ...) qui ont été consultées et 21 réunions d'échange qui en ont découlé en 2019.

Les équipes locales d'Adoma se tiennent aussi à disposition des collectivités territoriales pour organiser des réunions de travail afin de préciser le plan d'actions et la politique patrimoniale locale.

Au-delà des partenariats développés dans le cadre de la CUS, l'interaction avec les collectivités territoriales permet à Adoma d'apporter une réponse adaptée aux priorités locales. Les collectivités sont donc étroitement associées aux projets de maîtrise d'ouvrage d'Adoma dont elles participent à la validation et au financement.

Adoma leur réserve à ce titre des capacités pour répondre aux besoins de logement qu'elles identifient.

Cette proximité, Adoma la recherche aussi dans l'élaboration et la mise en œuvre de documents programmatiques (PLH, PDHALPD, Schémas départementaux en faveur des Personnes Agées, ...). Être partie prenante dans la définition des politiques territoriales et régionales dans lesquelles s'inscrivent son action et son expertise peut en effet permettre une meilleure prise en charge sociale des publics accueillis.





22

jours en moyenne (contre 90 jours auparavant) pour le traitement des demandes d'aide au logement grâce à la transmission directe des données.

...avec les organismes sociaux

Adoma conclut de plus en plus de **conventions partenariales** avec les acteurs sociaux locaux ou nationaux.

Axés sur l'accompagnement des résidents et la solidarité envers les publics (appui administratif, médiation sanitaire et sociale, maintien à domicile des publics âgés), ces partenariats ont pour objectif de décliner des plans d'actions au plus près des territoires communs d'implantation et de développer un réseau de solidarité autour d'actions communes ou complémentaires. Telle est l'ambition des différentes conventions signées avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), et l'association Petits Frères des Pauvres notamment.

Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) sont des partenaires clés dans le cadre du conventionnement des résidences à l'APL pour que les résidents puissent bénéficier de l'aide au logement sans avoir à en faire l'avance lors du paiement de leur redevance à Adoma. Celle-ci est en effet directement versée par la CAF à Adoma qui la diminue du montant de la redevance quittancée au résident.

Grâce aux conventions signées entre Adoma et les CAF départementales, **tous les logements** d'Adoma et les clients nouveaux arrivants, peuvent bénéficier du dispositif **IDEAL (Intégration des Demandes d'Aides au Logement)** consistant en un "guichet unique" dématérialisé de la demande d'aide au logement.

Ainsi, le résident qui n'a plus besoin de remplir un dossier papier, voit le traitement de sa demande d'aide considérablement accéléré (en moyenne 22 jours contre 90 auparavant) et simplifié grâce à la transmission directe des données concernant le résident entre le système d'information d'Adoma et celui de la CAF. Ce système par lequel Adoma gère pour le compte du résident consentant directement la demande d'aide à son entrée, favorise son accès aux droits. Ce dispositif est totalement sécurisé et s'inscrit dans le régime de protection des données personnelles des résidents établi par la CNIL.

...avec Action Logement

Adoma travaille étroitement avec son partenaire Action Logement pour développer **l'accès au logement des salariés** en particulier pour les jeunes en insertion professionnelle. Cela se traduit par la proposition de logements adaptés à l'accueil de ce public spécifiquement réservés à Action Logement en contrepartie d'aides au financement des nouveaux logements.

Ce rapprochement s'est amplifié avec **l'extranet de gestion et de suivi des demandes de logements** visant à simplifier et fluidifier la gestion des demandes entre les différents collecteurs et Adoma. Ainsi, pour chaque logement réservé, une information est transmise au collecteur Action Logement pour faire un lien immédiat avec le candidat demandeur ayant sélectionné la commune où se situe le logement. Cet extranet va évoluer de manière significative en 2021, dans le cadre du projet de version de l'outil de demande de logement en ligne.

...avec les autres acteurs du logement social et accompagné

Adoma s'ouvre aux échanges et partenariats avec d'autres bailleurs que ce soit dans le cadre de sa participation aux réseaux des fédérations ou associations de professionnels dont elle membre actif (**Unaf, Aorif, Apogée**), de ses contacts facilités via Action Logement ou encore de son intégration au **Groupe CDC Habitat**. Cette dernière se matérialise notamment par le développement de passerelles d'accès au logement locatif entre Adoma et les autres filiales du groupe en faveur des parcours résidentiels.





AXE DEMANDEURS DE LOGEMENTS ET CLIENTS





ATTRIBUTION ET

PARCOURS RÉSIDENTIEL

Améliorer le traitement des demandes en toute impartialité

Dans un souci de transparence, de simplification des démarches et d'information des demandeurs, le traitement des demandes de logement se fait suivant des principes déclinés dans une charte d'attribution. À travers celle-ci, Adoma s'engage ainsi à respecter les critères d'accès parmi lesquels les ressources et la composition du ménage.

Véritable modernisation du système d'attribution de ses logements, le module de gestion des demandes dématérialisées, 100% en ligne sur www.adoma.cdc-habitat.fr, contribue à simplifier les démarches et leur traitement automatisé et de mieux informer les demandeurs grâce à des notifications par sms/e-mail.

En uniformisant les pratiques, ce dispositif qui met fin aux dossiers papier, favorise le respect des règles de déontologie, de confidentialité, de transparence et d'équité dans l'attribution des logements.

Adoma a souhaité parfaire la gestion des demandes de logement en instaurant une procédure interne qui s'impose à l'ensemble des collaborateurs de la filière gestion locative, en leur délivrant les réflexes, les étapes et les méthodes professionnelles à suivre

pour optimiser les délais de traitement, dans le respect des règles et critères à observer.

Hors Action Logement, qui bénéficie d'un logiciel spécifique, pour les partenaires ayant des lots réservés (préfecture et collectivités locales), un extranet a été mis en place, permettant la saisie de la demande via un site sécurisé, ladite demande étant priorisée sur les lots identifiés du partenaire. Ce dernier est informé de tout préavis ou libération de son lot par un mail automatique généré depuis Agora.

Adoma expérimente par ailleurs un accès partagé de sa base de logements avec le système d'information des SIAO afin qu'une alerte puisse être générée dès libération d'un lot Adoma. Un interfaçage des logiciels SI-SIAO et Agora (logiciel de gestion locative d'Adoma) est à l'étude pour 2021.

Pour rendre encore plus efficace et impartial son système de gestion des demandes de logement, Adoma a engagé une réflexion sur des évolutions de paramétrage vers un traitement plus fin des demandes et des critères de priorisation. Formalisée par un cahier des charges, le nouvel outil en résultant est prévu pour être effectif en 2021.

L'affectation des logements vise également à favoriser les parcours résidentiels par la prise en compte des demandes de mutation au sein du parc Adoma et des demandes faites dans le cadre de partenariats avec d'autres bailleurs sociaux, notamment du Groupe CDC Habitat.

Adoma dispose via les demandes de logements saisies en ligne, d'un nombre important de données sur les tendances et évolutions des besoins de logements à prendre compte pour faire évoluer son offre de logements : féminisation des demandes, rajeunissement des demandeurs, augmentation du nombre de salariés et demandeurs d'emploi. Cela la dote d'un observatoire sans précédent en la matière.

Par l'ensemble des dispositifs mis en place pour la gestion des demandes de logements, Adoma se prémunit des risques de discrimination pour attribuer ses logements aux publics représentatifs des personnes qui expriment le plus un besoin de logement et de la réalité des diversités de situations des demandeurs.

C'est ce dont rend compte le tableau ci-contre de correspondance entre le profil de demandeurs en ligne ayant formulé un souhait de logement et le profil des nouveaux entrants sur l'année 2020 (**Indicateur clé de performance n° 140**).

On observe une relative stabilité par rapport à l'an passé avec une correspondance toujours globalement vérifiée entre les parts représentatives des différents profils de demandeurs versus les parts représentatives des différents profils des nouveaux entrants. On constate un écart d'environ 10 points au niveau des femmes demandeuses et des femmes entrantes, la cause étant la quasi exclusivité de demandes de logements autonomes alors que le patrimoine comporte encore des chambres en confort partagé qui ne correspondent à leurs besoins et induisent un refus des demandeuses a fortiori quand elles sont accompagnées d'enfants.

La légère sur-représentation des personnes âgées dans les entrants s'explique par la priorité donnée au relogement des clients historiques d'Adoma.

Au niveau des PCS, la sur-représentation des minima sociaux et RSA dans les entrants par rapport au profil des demandeurs est en phase avec l'objet social d'Adoma d'attribuer les logements aux personnes à plus faibles ressources.

		Demandeurs de logement en ligne		Nouveaux entrants	
		NBR	%	NBR	%
TOTAL 2020		62 394	100%	10 170	100%
Taux de représentativité des différentes situations :					
Sexe	Hommes	42 440	68%	7 896	77,6%
	Femmes	19 954	32%	2 274	22,4%
Âge	18-30 ans	23 876	38%	2 924	28,8%
	31-54 ans	30 562	49%	5 033	49,5%
	55-65 ans	5 705	9%	1 366	13,4%
	66 ans et +	2 251	4%	847	8,3%
Statut	Célibataire	44 140	70,7%	6 981	68,6%
	Marié / concubinage / pacsé	8 220	13,2%	1 360	13,4%
	Divorcé / séparé / veuf	10 034	16,1%	1 829	18,0%
PCS	Demandeur d'emploi	14 089	22,6%	1 306	12,8%
	Étudiant	5 308	8,5%	707	7%
	Retraité	2 031	3,3%	656	6,5%
	Salarié	23 202	37,2%	3 331	32,8%
	Minima sociaux	2 576	4,1%	679	6,7%
	RSA	11 629	18,6%	3 191	31,4%
	Autre	3 559	5,7%	263	2,6%
	Non renseigné			37	0,4%

L'annexe méthodologique précise les regroupements de sous-catégories de demandeurs de logement en ligne.

Favoriser l'accès à un logement abordable

La redevance mensuelle plafonnée dont s'acquittent les résidents d'Adoma se veut particulièrement sécurisante car à la différence d'un loyer auquel s'ajoute les charges réelles, elle comprend un **forfait incluant : loyer, charges, prestations diverses et mobilier**. Les charges réelles au-delà du forfait étant supportées par Adoma, les résidents sont de ce fait prémunis face aux dérives des hausses tarifaires qui touchent en particulier l'eau et l'énergie.

Dans sa politique tarifaire, Adoma veille aussi à ce que le "taux d'effort" du résident à savoir la part de ses revenus consacrée à la redevance, ne dépasse pas un certain pourcentage (30% en moyenne) du montant total de ses ressources et que son "reste à vivre" après acquittement de sa redevance soit maintenu supérieur à 300 €/mois. Depuis fin décembre 2019, Adoma veille aussi à uniformiser la création des tarifs et à les contrôler de façon centralisée.

Elle œuvre aussi en faveur de la **solvabilisation de ses résidents** en facilitant leur accès au droit commun et en mobilisant plusieurs leviers :

- LOCA-PASS, qui permet la mobilisation d'une avance gratuite pour le dépôt de garantie ;
- VISALE qui apporte une garantie de paiement pour impayés ;
- Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) lorsqu'ils sont en difficulté pour faire face aux dépenses du logement ;
- Plafonnement du prélèvement automatique pour le règlement de la redevance permettant de moduler le montant prélevé notamment en cas d'attente d'un versement APL.
- Information annuelle sur leur droit au chèque énergie utilisable comme moyen de paiement de leur redevance.

Adoma au travers du dispositif IDEAL – Intégration des DEMandes d'Aides au Logement généralisé à l'ensemble de ses résidences, facilite aussi le traitement des dossiers de demandes d'aide au logement dès l'entrée du client. La demande est dématérialisée à partir des données de son logiciel Clients vers les serveurs des Caisses départementales d'allocations familiales.

Ce dispositif est particulièrement important pour les 10 000 à 11 000 nouveaux entrants que compte Adoma en moyenne chaque année, une part majoritaire de sa clientèle étant bénéficiaire de l'APL.

En systématisant ces demandes pour tous ses clients, Adoma leur permet de mieux accéder à leurs droits en simplifiant considérablement les démarches et les délais de versement. A côté de cela, les équipes de terrain jouent aussi le rôle de facilitateur dans l'accès aux droits des résidents en les informant et en les aidant dans leur démarche.





“

**EN 2020, 38% DES
CLIENTS SORTANTS, SOIT
3 651 PERSONNES, ONT
QUITTÉ LEUR LOGEMENT AU
PROFIT D'UN LOGEMENT
LOCATIF SOCIAL EN PRIVÉ.**

Créer les conditions du parcours résidentiel

Parce qu'Adoma est un bailleur très social, ses solutions de logements et d'hébergement doivent jouer leur rôle de tremplin vers un parcours résidentiel pour tous les publics qui même fragiles, doivent retrouver la perspective d'une mobilité dans le parc de logement et d'une autonomie.

Les logements d'Adoma, particulièrement en résidence sociale, ont vocation à être occupés de manière transitoire, et de permettre l'accès à un logement pérenne (dans le parc social ou privé) lorsque les résidents ont pu stabiliser leurs ressources et leur situation ce que à quoi contribue également Adoma par le biais de ses actions d'accompagnement engagées selon les besoins de ses publics.

Afin de favoriser les parcours résidentiels, Adoma œuvre à développer les partenariats favorables à des passerelles y compris entre ses activités d'hébergement et de logement accompagné.

En cela, les synergies avec les collectivités, les autres bailleurs et les entités du groupe CDC Habitat dont fait partie Adoma sont essentielles pour mettre en lien les données des différents systèmes de gestion des entrées et des sorties pour faire se rencontrer les besoins et circonstances de parcours des publics.

Il s'agit donc de faire des expérimentations concluantes d'ores-et-déjà menées dans ce sens, un cadre structurant en vue d'une systématisation dans les pratiques de gestion et d'accompagnement.

Cela requiert cependant que des critères partagés permettent de déterminer si les conditions d'un parcours résidentiel fluide et réussi sont réunies d'où une fiche pratique spécifiquement mise en place et diffusée auprès des équipes pour aider au repérage des ménages dits "prêts au relogement".

Adoma développe aussi des fonctionnalités dans son outil de gestion locative pour, dans le cadre des sorties de logement, qualifier le motif de sortie afin de quantifier le nombre de personnes qui accèdent à un logement pérenne au sortir des logements à caractère transitoire d'Adoma.



QUALITÉ DU BÂTI

ET DU CADRE DE VIE

Veiller à l'attractivité des résidences et à la qualité d'usage

Adoma s'implique à plusieurs niveaux pour que ses résidences répondent aux attentes et aux besoins de ses publics :

- l'**accélération du traitement des foyers de travailleurs migrants** pour les transformer en logements autonomes avec kitchenette et salle de bains individuels ;
- la programmation de **travaux d'entretien** pour maintenir la qualité des résidences : amélioration thermique, travaux de résidentialisation et de sécurité, remplacement des revêtements et équipements intérieurs... ;
- la maximisation de l'**ergonomie** notamment pour les publics âgés, des rangements et du confort en apportant un soin particulier aux équipements et au mobilier ;
- la **qualité de l'implantation** des nouveaux projets dans des secteurs porteurs pour les publics et la valorisation de l'image des résidences grâce à une conception architecturale réussie ;
- le renforcement des **exigences et contrôles de résultats** vis-à-vis de ses prestataires en charge de l'hygiène et propreté ;

- l'amélioration de la **qualité de service des ascenseurs que poursuit Adoma** en tant qu'adhérente au référentiel de l'Association Exigence Ascenseurs (AEA) partagé par plusieurs bailleurs franciliens. Les exigences de son contrat d'entretien des ascenseurs et d'assistance technique sont renforcés pour évaluer la qualité de service et prévenir les pannes (respect d'un taux de disponibilité minimum, suivi du fonctionnement et analyse des pannes et récurrence,...) et prévoient une clause de portage en cas d'immobilisation au-delà du délai convenu de remise en fonctionnement. À cela s'ajoutent les budgets annuels consacrés aux travaux d'amélioration des ascenseurs et des supports de sensibilisation des équipes et des résidents.

Avec pas moins de 200 de ses cabines d'ascenseurs équipées d'un système de télé-surveillance, Adoma dispose par ailleurs d'un bilan de fonctionnement en temps réel du parc pour un suivi et une remise en fonctionnement plus réactifs et pertinents en même temps qu'une information fiabilisée.

- **des bâtiments fibrés pour préparer l'accès libre à internet**

Adoma s'est inscrite dans la convention Groupe signée avec Orange et SFR visant à déployer la fibre sur son patrimoine. Autant de conventions que de sites à équiper ont été signées par Adoma avec ces opérateurs en 2020. Par ce nombre conséquent de déclinaisons de conventions, Adoma assure à ses résidents un accès possible à la fibre s'ils souhaitent ensuite faire le choix de raccorder leur logement.

Ces travaux préalables de fibrage sont donc primordiaux dans la perspective du droit à la fibre et des besoins de plus en plus cruciaux de disposer d'un réseau internet performant.



22 500

gardes-corps extérieurs
ont été audités.

45%

d'entre eux sont concernés par
un plan de traitement de l'ordre
de 15 M€ pour remédier aux
anomalies présentant un risque
potentiel pour la sécurité.

Ce plan de traitement a été
réalisé durant toute l'année 2020
et était quasiment finalisé à
hauteur de 96% au mois de
décembre 2020. L'objectif pour
2021 est de finaliser globalement
ce plan de traitement et
d'en engager un sur les
garde-corps intérieurs.

S'assurer de la sécurité et de la sûreté

La sécurité et la sûreté des sites sont une priorité forte pour Adoma et sa filière interne nationale de coordinateurs dédiés au siège et en régions.

Adoma entretient les équipements et dispositifs mis en place de longue date dans le cadre de sa politique préventive : pose de détecteurs autonomes de fumées dans les logements, installation de portes coupe-feu, de systèmes d'extinction et de désenfumage...

Elle procède à un diagnostic précis des risques pour cibler les priorités de travaux de sécurité à partir du logiciel du Groupe CDC Habitat, **ADP (Aide à la Définition de Programme Sécurité)**.


Adoma a relancé en 2020 une campagne de diagnostics ADP visant tout son patrimoine. Cette nouvelle campagne qui sera étalée sur 3 ans se fait avec l'assistance d'un bureau de contrôle.

La résistance au feu est aussi une exigence technique dans ses achats de biens d'équipement des logements au même titre que la prévention des risques dès la conception des nouveaux sites.

Mi 2019, Adoma a engagé un vaste **plan d'audit sur l'intégralité des garde-corps** de son patrimoine pour contrôler leur conformité et cibler les besoins de travaux pour les inclure dans les priorités d'entretien. Un peu plus de 10 000 garde-corps sont concernés par un traitement d'anomalie ou une sécurisation renforcée visant à prévenir tout risque pour les publics et les collaborateurs. Toute la filière technique (Responsables Maintenance Territoriaux, Conducteurs d'Opération), a été formée aux normes en vigueur sur les garde-corps et à l'évaluation des potentielles non-conformités. Les Responsables de Programme en charge des opérations de maîtrise d'ouvrage et les Directeurs Territoriaux y ont également été sensibilisés.

Priorité absolue pour Adoma, la sécurité qui a été au centre de toutes les attentions en 2020, se retrouve aussi dans son guide des fondamentaux de la maintenance qui rappelle les connaissances élémentaires que chacun se doit de maîtriser. Ce guide illustré a été le fruit d'ateliers internes de rédaction associant plusieurs collaborateurs de différentes fonctions techniques. Il comporte toutes les notions réglementaires et normatives de base. Très didactique, il remplit sa mission de vulgarisation pour que la maintenance soit accessible et comprise par le plus grand nombre. Il complète aussi tout l'attirail existant qui structure les activités de maintenance internalisée (livret d'entretien, procédures, ...).





De façon complémentaire, la sûreté des sites ne se limite pas à de la vidéo-protection ou aux missions de gardiennage et de surveillance mises en place sur les sites dès que nécessaire. Elle est au cœur du dispositif d'astreinte nationale alertant la Direction générale en cas d'évènement exceptionnel et des moyens engagés de façon volontariste par Adoma pour préserver la quiétude de l'ensemble des résidences d'Adoma et de leurs habitants ainsi que les conditions de travail du personnel interne et externe d'exploitation :

- **Son outil "La Sentinelle"** permet de recueillir les déclarations de salariés relatant des faits ou situations de malveillance portant atteinte à la sûreté ou à la sécurité des biens et des personnes. Pour qualifier de la façon la plus précise les incidents déclarés, une trentaine de types de faits sont prévus comme sous-familles des grandes familles d'incidents suivantes :

- Activités illicites ou éléments d'environnement
- Atteinte aux collaborateurs
- Atteinte aux biens
- Occupations illicites ou abusives
- Atteinte à l'encontre des résidents ou d'un prestataire

Bien plus qu'un observatoire pour identifier les sites sensibles et connaître les types d'incidents, cet outil permet d'enclencher les actions de résolution les plus adaptées aux situations signalées et aux éléments de contexte déclarés (lieux des faits, présence de vidéo-protection, éventuels témoins..) et d'en suivre le degré d'engagement. L'outil, qui a connu une montée en charge importante, permet d'éditer des tableaux de bord de sûreté-sécurité pour établir des bilans périodiques rendant compte des incidents déclarés et de leur évolution selon différents niveaux d'analyse (Direction d'Etablissement, famille ou sous-famille d'incident, etc). Ce système de déclaration offre, au-delà de la traçabilité des faits, une meilleure réactivité dans l'alerte qui en est faite en facilitant dans le même temps les échanges et actions de résolution.

- **Son guide Habitat Sûreté** qui constitue la référence à l'échelle du Groupe CDC Habitat, ce guide définissant chaque type de faits d'insécurité en donnant pour chacun d'eux la conduite à tenir, la procédure à suivre et les services compétents à saisir. **Des fiches réflexes sûreté** en découlent indiquant les bons réflexes et les réponses circonstanciées à adopter face à l'urgence pour chaque situation d'insécurité rencontrées par le collaborateur ou la victime (violence verbale ou physique, racket, vol, agression à caractère sexuel, incendie, ...). Il s'agit ainsi d'accompagner au mieux le collaborateur confronté aux éventuels aléas d'insécurité dans ses missions quotidiennes.

- **Le suivi des sites "sensibles"** dont les troubles recensés appellent à la mise en place de mesures spécifiques ;

- **La coopération étroite avec les forces de police** confortée par la signature, depuis 2017, d'une convention nationale de partenariat avec la Direction Centrale de la Sécurité Publique (DCSP) incluant le Service Central du Renseignement Territorial à portée territoriale pour renforcer la sécurité sur les sites sensibles d'Adoma en garantissant une meilleure prise en charge des besoins des résidences Adoma grâce à :

- la reconnaissance du caractère de "chargé de mission de service public" du personnel d'exploitation ;
- la fourniture de réquisitions permanentes aux instances locales ;
- l'obtention de priorités d'intervention lors d'opérations spécifiques ;
- la désignation et l'identification d'un référent Adoma pour les questions de sécurité au sein de chaque service de police territorial ;
- l'officialisation du principe d'un accueil personnalisé en cas de dépôt de plainte ;
- le traitement rapide des procédures d'expulsion pour trouble de jouissance, la récupération des espaces collectifs et les opérations anti-squats s'en trouvant ainsi facilitées.



L'ensemble de ces moyens constitue le corpus du **schéma directeur de sûreté** transposé à l'échelle du Groupe CDC Habitat pour structurer la politique de sûreté mise en œuvre par une filière de référents sécurité animée et pilotée par le Directeur Adjoint en charge de la Sûreté.

L'ensemble de la filière sûreté des différentes entités du Groupe a pu s'approprier ces dispositifs grâce au paramétrage et à la mise à disposition des autres entités du Groupe de l'outil Sentinelle, aux sessions de formation de tous les utilisateurs des entités, à l'organisation de la filière des référents avec la tenue d'une formation spécifique destinée aux nouveaux correspondants.

Entre 2019 et 2020, l'évolution du nombre d'incidents de malveillance déclarés sur la totalité du périmètre d'activités toutes confondues d'Adoma est de -5,3 %.
(Indicateur clé de performance n° 41).

Le confinement en particulier le premier sur 2020 a potentiellement eu un effet sensible sur la diminution des actes déclarés, baisse qui s'est vérifiée sur toutes les familles d'incidents notamment sur les violences à l'encontre des collaborateurs en diminution de 12,7% par rapport à 2019.

Agir contre l'insécurité avec la Gendarmerie Nationale

Adoma, tout comme l'ensemble des entités du Groupe CDC Habitat, fait partie, depuis le 13 juillet 2018, du périmètre couvert par la convention signée avec la Gendarmerie nationale. Celle-ci lui permet de disposer d'interlocuteurs référents départementaux privilégiés, pour mieux prévenir et lutter contre les infractions commises à l'encontre des personnes et des biens, tout en préservant la sécurité et la tranquillité prioritairement sur les sites les plus vulnérables. Cette convention vise aussi à assurer la protection renforcée des salariés d'Adoma en leur qualité de chargé de mission de service public. Elle a également vocation d'agir contre les violences faites aux femmes et la maltraitance infantile.



QUALITÉ DE SERVICE

Offrir des services adaptés et innovants : Adoma Services

L'offre **Adoma Services** s'inscrit dans les valeurs fondatrices d'Adoma pour améliorer la satisfaction clients et répondre aux attentes des nouveaux publics. Elle s'organise autour de trois thématiques :

"Au quotidien" : fourniture comprise du mobilier, de la maintenance, du service blanchisserie des draps à laquelle viennent s'ajouter, dans certaines résidences, une offre d'accès à internet et sans engagement pour les résidents, la mise à disposition d'une laverie, une offre de ménage pour le logement ;

"Un accompagnement pour tous" : programme d'interventions sociales ciblé sur les enjeux liés au vieillissement, au parcours résidentiel, à la santé, à l'insertion sociale et professionnelle ainsi qu'à l'accès aux droits ;

"Relation client" : maintien des liens de proximité avec les publics grâce à la présence humaine sur place des équipes (responsable de résidence, ouvrier de maintenance) et à une ligne d'astreinte téléphonique en dehors des heures de travail pour assurer la continuité des prestations essentielles en cas d'urgence ; amélioration de leur information et orientation vers le "tout numérique" des modes de communication et de gestion locative (SMS, paiement en ligne des redevances, demande de logement en ligne, ...).

La digitalisation et les outils de communication sont un axe essentiel de la qualité de service clients.



L'espace web clients d'Adoma

Il concentre tous les services en ligne proposés aux clients et particulièrement à la nouvelle clientèle plus connectée. Véritable facilitateur de la relation client, l'espace web client réunit fluidité, simplicité et efficacité pour effectuer tous types de démarches : paiement en ligne des redevances, accès à des documents personnels téléchargeables (avis d'échéance, quittance, attestation de résidence...) et à des informations pratiques et locales (horaires de permanence, animations, lancement de travaux...), consultation du compte (solde, profil...). Cet espace disponible 24h/24h est protégé et personnel.

L'envoi de SMS, un mode d'information de plus en plus plébiscité

Instantané et sans papier, le SMS marque l'ère du digital dans les modes de communication et d'information des résidents très demandeurs de ce canal qui participe à la relation de proximité entretenue par Adoma avec ses clients. Porteurs d'informations courtes à forte valeur ajoutée, les résidents peuvent aisément retrouver l'essentiel des événements qui les concernent collectivement ou individuellement : interventions techniques dans le logement, rappel des échéances déclaratives pour le maintien des droits APL, participation aux animations, aux enquêtes de satisfaction...



Accorder une attention particulière à la satisfaction des résidents

Une **enquête de satisfaction** est réalisée chaque année par Adoma. Elle a pour objectif de mesurer la qualité du service rendu au travers des logements et de la relation clients mais aussi de recueillir les attentes des résidents en termes de services.

71,1 %



de satisfaction globale - sur la base d'un échantillon représentatif composé de 3 301 clients : en diminution de près de 9 points par rapport à 2019.

(Indicateur clé de performance n° 119).

Si ce taux reste satisfaisant, il enregistre une baisse significative de la satisfaction clients (-8% par rapport à 2019) .

Des tendances pré-existantes sont confirmées par l'enquête 2020 : moindre satisfaction dans les Foyers de Travailleurs Migrants (versus Résidences Sociales), moindre satisfaction pour les résidents dont l'ancienneté excède 5 ans, moindre satisfaction en IDF (versus autres régions).

Dans le détail des résultats, la satisfaction des clients reste élevée par rapport aux relations avec Adoma, et à l'accompagnement prodigué par les collaborateurs Adoma ; la satisfaction continue de stagner sur certains items tels que le chauffage, le fonctionnement des ascenseurs et l'entretien ménager, ce qui constitue un signal d'"alerte" pour l'entreprise. Il est probable que la conjoncture (crise sanitaire et confinements) ait pu impacter défavorablement ces résultats, avec un ressenti plus "dur" lié à l'effet confinement, du fait de la petite taille des logements en particulier des logements en Foyers de Travailleurs Migrants.

Les résultats, déclinés par Direction territoriale, permettent d'identifier les axes de progrès par site sur les thèmes présentant les moins bons taux et appelant à la continuité des efforts. Ils permettent aussi de rendre compte de la perception des plans d'actions engagés par Adoma pour envisager les évolutions nécessaires.

Répondre efficacement à leurs réclamations

La qualité de service d'Adoma repose en partie sur une **gestion adaptée et efficace des réclamations** (problèmes de serrurerie, plomberie, mobilier, électricité, chauffage, ventilation..) des clients. Celles-ci font donc l'objet d'un enregistrement systématique par les responsables de résidence sous la forme d'avis techniques saisis sur la plateforme informatique de gestion afin que soit assuré leur suivi et leur résolution par l'ouvrier de maintenance notamment. Pour améliorer davantage la prise en charge des réclamations techniques, une grille d'intervention par nature de problème fixe les priorités d'interventions et de résolution dans des délais impartis selon les problèmes (le plus souvent de 2 à 5 jours ou dès constatation quand des mesures conservatoires à effet immédiat s'imposent).

Le suivi des avis techniques permet de préciser le type de local faisant l'objet de réclamations (locaux communs ou logement), de comptabiliser toutes les interventions rendues nécessaires pour clôturer un avis, de mieux tracer les intervenants et les typologies d'interventions et de permettre une mise à disposition d'indicateurs. Les avis techniques peuvent être distingués selon qu'ils sont d'ordre curatif, préventif ou qu'ils concernent une exposition à l'amiante. Les avis préventifs sont générés automatiquement. Les avis techniques amiante permettent de calculer le niveau d'exposition et de produire une fiche d'exposition.

Afin d'assurer une continuité de service et un bon fonctionnement des équipements, un dispositif d'**astreinte technique** est en place. Il permet de signaler à un opérateur téléphonique, la nuit, le weekend et les jours fériés, les désordres techniques de la résidence ainsi que les incidents qui peuvent présenter un danger. Le cadre d'astreinte ou le prestataire intervient dans un délai maximum de deux heures à compter du premier appel.



ACCOMPAGNEMENT

DES PUBLICS

Une ingénierie sociale renforcée

Face à la vulnérabilité grandissante des personnes accueillies, Adoma assure une véritable gestion locative sociale dans toutes ses résidences grâce à des moyens de proximité permettant un « **accompagnement pour tous** » reposant sur une **filière ingénierie sociale** (responsables insertion sociale, responsables de développement social, coordinateurs sociaux, directeurs d'établissements adjoints ingénierie sociale), mais aussi sur les responsables de résidences, les directeurs de résidence et les responsables de site.

L'ensemble représente près de **600 professionnels**. Ces équipes permettent de repérer les situations des résidents qui rencontrent une problématique sociale très complexe.

En particulier en matière de santé mentale, les équipes d'Adoma disposent de repères sur les dispositifs et partenaires adaptés lorsqu'elles décèlent des troubles de comportements chez les publics. Des outils sont mis à disposition pour leur permettre de procéder à un signalement auprès des services compétents en vue d'une prise en charge adéquate.

Une démarche de développement social

La démarche de développement social d'Adoma vise à structurer les actions autour de la connaissance des résidents, la prise en compte de leurs besoins, la connaissance réciproque d'Adoma et des acteurs locaux pour mieux inscrire les résidences et les résidents dans les dispositifs locaux.

Au niveau opérationnel, il s'agit de mobiliser les services de droit commun pour en faciliter l'accès pour tous les résidents, mettre en place des actions collectives/individuelles en réponse aux besoins identifiés, conventionner avec des opérateurs et les partenaires pour l'intervention de professionnels de l'accompagnement social.

La solidarité en actions

L'accompagnement réalisé par Adoma est structuré par un **programme d'interventions socles** construit à partir de diagnostics territoriaux visant un accompagnement ciblé sur les problématiques de ses trois grands types de publics (personnes âgées, jeunes et ménages avec enfants) avec une priorité donnée aux publics âgés souffrant d'une grande précarité et nécessitant un logement adapté, et aux jeunes actifs et/ou précaires.

Ainsi, les actions d'accompagnement peuvent aussi bien porter sur du maintien à domicile, de la lutte contre l'isolement des publics âgés que sur de l'accès à l'emploi et à la formation professionnelle pour les plus jeunes.

Programme d'interventions « socles » d'Adoma en fonction des publics

Tous publics : accès aux droits | aide administrative | lien social | citoyenneté | prévention | santé.

Personnes âgées : maintien à domicile | Lutte contre l'isolement.

Ménages avec enfants : parcours logement.

Jeunes : accès à l'emploi | formation professionnelle.

Précarité sociale et économique : accès à l'emploi | formation | alphabétisation.

Santé mentale et addiction : point écoute psy | information/soutien | orientation.



“

**LES 7 AXES DE MISSIONS,
CONFIÉES AUX JEUNES
BÉNÉVOLES ENCADRÉS PAR
ADOMA, TOUCHENT À LA
SOLIDARITÉ, À L'ÉDUCATION
ET PARTICIPENT AU
RENFORCEMENT DU
LIEN SOCIAL.**

Pour les publics historiques d'Adoma, les travailleurs migrants aujourd'hui âgés, les besoins d'aide à domicile sont importants et nécessitent de lever certains freins liés aux spécificités de ces publics et à leur mode de vie.

Ce sont ces freins que tente de lever le **guide de référence d'Adoma sur les 8 étapes clés de la mise en place de l'aide à domicile pour ses publics âgés**. Un second **guide intitulé "santé mentale"** traite quant à lui des repères propres à la prise en charge des personnes en souffrance psychologique (partenaires clés, étapes d'intervention préventives ou réparatrices).

Au titre de son **agrément service civique reconduit pour 3 ans en 2019**, cet accompagnement est au cœur des 7 axes de missions confiées aux jeunes bénévoles encadrés par Adoma en ce qu'elles touchent à la solidarité, à l'éducation et participent au renforcement du lien social :

- Favoriser l'insertion professionnelle des publics en difficulté ;
- Renforcer la solidarité auprès des résidents au sein des foyers et rompre l'isolement des personnes âgées ;
- Accompagner les adultes dans l'apprentissage de la langue française et les enfants dans leur scolarité ;
- Sensibiliser à la protection de l'environnement et aux gestes éco-citoyens ;
- Lutter contre la fracture numérique ;
- Participer à l'accompagnement des personnes en grande exclusion au sein de pensions de familles ;
- Assurer le rôle d'ambassadeur du service civique en direction d'établissement (à compter de 2020).

Ces missions se sont notamment déclinées en activités d'aide aux démarches administratives, de participation à des ateliers d'animation et de sensibilisation en matière de santé, de culture, de protection de l'environnement, d'accompagnement physique des résidents à leur rendez-vous extérieurs, etc.

D'autres interventions ciblées sur l'accès aux droits et aux aides administratives, l'alphabétisation, la santé et les addictions ont couvert les besoins d'accompagnement pour tous. En particulier pour les publics d'hébergés et les demandeurs d'asile, Adoma assure un accompagnement global : assistance médicale (vaccination, accès aux droits et à la CMU...), aide à la scolarisation des enfants, montage des dossiers administratifs, préparation à la sortie du dispositif pouvant conduire à des relogements avec "baux glissants".

Toutes les actions d'accompagnement ne seraient pas possible sans la mobilisation tant nationale que locale des **acteurs sociaux** avec qui Adoma renforce ses liens : associations, centres médicaux, Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), réseaux solidaires des collectivités, organismes caritatifs... Un nombre important d'actions de médiation santé, sociale et gérontologiques sont développées avec l'intervention d'infirmiers diplômés de l'État, de conseillers en économie sociale et familiale, d'intervenants sociaux, assistantes sociales, éducateurs spécialisés, médecins, psychologues.

Parmi ces actions réalisées en faveur du lien social, Adoma est sensible à celles qui valorisent les parcours des publics, leur diversité et tout ce qu'ils donnent et partagent de leurs expériences de vie : animations, portes-ouvertes, expositions, coopération autour de projets artistiques et littéraires, etc.

Adoma est à l'initiative depuis plusieurs années du dispositif qui a fêté ses 10 ans en 2018 et constitue un modèle de référence reproductible sur d'autres territoires d'Adoma : son réseau de **médiation et de coordination en santé Intermed**.

Ce réseau bien établi de partenaires territoriaux est structuré en association encadrée par la coordinatrice sociale Adoma d'Auvergne Rhône-Alpes et rassemble des professionnels complémentaires de la santé (centres hospitaliers, médecins, associations, secteurs paramédicaux et médico-sociaux, professionnels d'Adoma) qui assurent une médiation et coordination au bénéfice des résidents nécessitant une prise en charge.

Les actions de médiation santé, sociale et gérontologique sont développées en lien avec des infirmiers diplômés d'état, des conseillers en économie sociale et familiale, des intervenants sociaux, des assistances sociales, des éducateurs spécialisés, des médecins, des psychologues.

Adoma mobilise aussi ses autres partenariats nationaux en faveur d'un meilleur accès aux droits de ses résidents, notamment des séniors :

- convention avec la **CNAV** renouvelée en 2020, afin de développer des actions communes visant à prévenir la perte d'autonomie des résidents âgés, faciliter leur accès aux droits et aux soins par un appui administratif ainsi qu'une médiation sanitaire et sociale mais aussi améliorer les logements et lieux de vie collectifs ;
- accord-cadre avec **Petits Frères des Pauvres** renouvelé en 2018 pour 3 ans, pour assurer entre autres, un accompagnement relationnel des personnes âgées, un appui aux projets d'aide à domicile mutualisé et mobiliser le numérique pour favoriser le lien social.
- Enfin, pour répondre aux besoins spécifiques d'accompagnement vers l'insertion professionnelle en particulier de ses nouveaux publics, Adoma tisse de nouveaux liens partenariaux et développe de nouvelles actions ciblées en s'inscrivant notamment dans les initiatives déjà engagées du Groupe CDC Habitat.





“

**LES SENIORS QUI
REPRÉSENTENT 40% DE
LA CLIENTÈLE, REQUIÈRENT
UNE ATTENTION PARTICULIÈRE
ET DES ACTIONS EN FAVEUR
DE LEUR "BIEN VIEILLIR".**

Mieux faire bénéficier les résidents âgés de l'aide à domicile grâce à l'aide mutualisée, coordonnée ou passerelle

Il est important que les résidents âgés aient accès aux aides à domicile et que cela puisse être adapté à leur situation et à leurs appréhensions potentielles.

Parallèlement à la transformation des anciens foyers de travailleurs migrants en résidences sociales qui améliore l'habitabilité des logements pour nos publics historiques âgés, Adoma agit pour favoriser le maintien à domicile des seniors et capitalise sur des expériences innovantes d'aide à domicile mutualisée, coordonnée ou passerelle pratiquée sur des résidences de ses établissements d'Île de France, d'Auvergne-Rhône-Alpes et Méditerranée.

Construite en partenariat avec la CNAV et le Conseil départemental, l'aide à domicile mutualisée, coordonnée ou passerelle est réalisée par des prestataires habilités. Ainsi par exemple sur Gennevilliers (92), les responsables des résidences sociales avaient identifié des besoins de résidents âgés en matière d'entretien du logement, du linge, de préparation des repas ou de sorties. Pourtant, peu de demandes étaient expressément émises par les personnes concernées, souvent par manque d'informations ou par crainte d'un reste à charge trop élevé. Adoma et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV d'Île-de-France) ont lancé une expérimentation d'aide à domicile mutualisée financée à hauteur de 90% par la CNAV, qui avait fait suite à l'ouverture par Adoma de deux unités de vie adaptées au vieillissement créées. Des médiateurs ont été déployés pour favoriser l'accès aux droits et la mise en place d'une offre globale d'accompagnement et de services. Ils ont notamment facilité l'expression des besoins des résidents âgés.

Des voies pour favoriser l'inclusion numérique des seniors

- Un enjeu au cœur du partenariat entre Adoma et ses partenaires, notamment l'Association les Petits Frères des Pauvres et la CNAV. Accompagner les plus âgés à comprendre et utiliser les outils numériques est une priorité pour lutter contre l'isolement et l'exclusion. Les CCAS, partenaires historiques des équipes Adoma partout en France, jouent également un rôle pivot pour guider les résidents vers les partenaires en mesure de les accompagner dans leurs démarches.
- Le recours au volontariat sous la forme d'échange comme sur la résidence Loubon de Marseille où des jeunes volontaires ont pris part au programme Kaps, initié par l'AFEV (association de la fondation étudiante pour la ville). Agés de 18 à 30ans, les Kapseurs occupent des logements de la résidence, financièrement plus accessibles que des logements du parc privé, et s'engagent à mener plusieurs heures par semaines des actions solidaires avec les habitants du quartier.
- les mission services civiques qui peuvent animer comme sur la résidence de Marseille Barnière un atelier informatique avec les résidents chaque mercredi matin. L'association Médiance 13 propose une initiation à l'outil à ceux qui en sont le plus éloigné, afin qu'ils gagnent en autonomie numérique. Deux jeunes en service civique accompagnent les résidents en leur apportent les connaissances élémentaires pour utiliser l'outil et pouvoir à terme effectuer leurs démarches administratives en ligne.

Rompre l'isolement des seniors avec Solitud'écoute

L'association "Petits frères des pauvres" et Adoma s'associent pour rompre l'isolement des personnes âgées.

La crise sanitaire aggrave la solitude et pèse sur le moral des seniors. Dans le cadre de son partenariat avec l'association "Petit Frère des Pauvres", Adoma relaie l'action mise en place par les Petits frères des pauvres pour permettre aux personnes âgées (de 50 ans et plus) de maintenir un lien vers l'extérieur grâce à la ligne téléphonique Solitud'écoute.

Ce numéro gratuit, anonyme et confidentiel est ouvert tous les jours (y compris les week-ends et jours fériés) de 15h à 20h. Il est accessible depuis toute la France métropolitaine (appels fixes et portables).

Tenue par des bénévoles formés spécifiquement, cette ligne de soutien téléphonique offre une écoute anonyme et confidentielle et constitue également un lien vers l'extérieur pour toute personne qui ne peut pas se déplacer ou qui recherche une oreille bienveillante, quelqu'un à qui parler, sans jugement.





L'insertion professionnelle des publics au coeur des démarches d'accompagnement des publics par Adoma

CDC Habitat a lancé le déploiement du **dispositif "AXEL, vos services pour l'emploi"** qui consiste à constituer localement, au plus près de quartiers, une antenne permanente réunissant bailleur, organisme de formation et d'aide à l'emploi, entreprises, et résidents. Véritable circuit court, ces antennes travaillent en lien étroit avec les personnels de proximité du bailleur. Ces antennes qui associent CDC Habitat et ses partenaires - Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA), Pôle Emploi, Emmaüs Connect, Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE), Réseau "Nos Quartiers ont du Talent" (NQT), Positiv Planet, Wimoov, O2 – s'inscrivent dans une politique nationale visant à accompagner vers l'emploi les publics qui en sont les plus éloignés.

Parce que les publics d'Adoma sont pour beaucoup éloignés de l'emploi ou en difficultés d'insertion, Adoma voit en ce dispositif une démarche qui fait sens pour ses clients et s'y rallie pour les en faire bénéficier en partenariat avec CDC Habitat et l'AFPA.

Cela repose sur des rencontres au niveau des antennes AXEL et de ses résidences pour permettre à ses clients d'échanger avec CDC Habitat et l'AFPA en assistant à la présentation de différents services pour l'emploi, de formations et de recruteurs potentiels qui exposent leurs besoins de recrutement de personnel et les modalités pour postuler. Adoma est aussi partie prenante d'un projet de création d'une plateforme de services en ligne pour agir en faveur de l'insertion par le numérique. En se connectant à cette plateforme, le résident Adoma accède à une palette de services, tous accessibles sur le même site.

En parallèle, Adoma développe aussi des actions pour mieux accompagner ses clients dans cette voie avec :

- la diffusion d'un **guide de l'insertion professionnelle** référençant et orientant les équipes de gestion locative et sociale vers les acteurs locaux et nationaux de référence ;
- l'inscription au plan de formation d'un **module dédié - "accompagnement à l'emploi** – coopération partenariale au service du parcours du résident" – accessible, sur prescription du manager, aux équipes de gestion locative et sociale pour mettre en oeuvre une dynamique partenariale.

Un outil à destination des équipes d'ingénierie sociale



Flora – **F**avoriser le **L**ien pour l'**O**rientation des **R**ésidents et leur **A**ccompagnement – est le premier outil de suivi des actions d'accompagnement d'Adoma.

Cet outil informatique repose sur des indicateurs partagés à l'échelle nationale et vient compléter les autres outils de repérage des situations nécessitant un accompagnement du résident. Il permet de tracer les actions d'accompagnement des résidents, de partager des informations en lien avec les partenaires sous convention, tout en offrant une meilleure visibilité et une continuité de la prise en charge des résidents.

Véritable observatoire, il rend compte des services rendus par Adoma grâce à la compilation des données référencées dans l'outil :

- Les actions conventionnées avec des opérateurs.
Les contributeurs pourront planifier des actions, partager un annuaire partenarial entre les équipes, programmer des alertes, stocker des documents mais aussi produire des éléments automatisés pour réaliser des bilans d'actions et en rendre compte aux partenaires ;
- Les actions collectives menées en direction des résidents : informations relatives à l'accès aux droits, la prévention santé, la recherche de logement... ;
- Les actions d'accompagnement individuelles telles que celles liées à la santé et à l'accès aux droits.

L'outil permet en effet, pour chaque client bénéficiaire d'un accompagnement, d'ouvrir des dossiers sur l'une ou l'autre des cinq thématiques (santé, parcours logement, insertion professionnelle, vie sociale et citoyenne ou accès aux droits) et de renseigner dans ces dossiers les actes réalisés.





Sont intégrés à l'outil, un annuaire des partenaires partagé et accessible par tous territoriaux ainsi qu'un module convention centralisant et donnant accès à toutes les conventions partenariales pouvant être partagées avec l'outil Hélios, dédié quant à lui au secteur de l'hébergement. L'outil dispose aussi d'alertes pour les rendez-vous planifiés, les bilans à finaliser ou les conventions arrivant à échéance.

Flora est un outil unique de suivi et d'alerte, assurant à la fois, une meilleure lisibilité et une valorisation des actions en direction des résidents, une synergie des métiers pour un meilleur accompagnement des résidents et une continuité de leur prise en charge. Le suivi des actions d'accompagnement s'en trouve facilité avec la production automatisée d'indicateurs.

En 2020, le nombre de bénéficiaires d'actions individuelles est de 56 011 (+15 847 bénéficiaires par rapport à 2019) dont 16 435 nouveaux bénéficiaires pour l'année 2020 (+6 933 nouveaux bénéficiaires par rapport à 2019).

53% des résidents sont accompagnés, soit une augmentation de 11 points par rapport à 2019.

Les actions collectives réalisées, au nombre de 1 807 sont par contre en diminution par rapport à 2019 ceci pouvant s'expliquer par les limitations de regroupement en salle collective sur la majorité de l'année face au risque Covid- 19.

La thématique Accès aux droits est la thématique la plus représentée avec en 2020, une hausse de 12,1% du nombre de nouveaux dossiers par rapport à 2019 avec 16 041 nouveaux dossiers Flora ouverts sur l'année. Ce sont ainsi 1 732 dossiers de plus entre 2019 et 2020 sur cette thématique, ces nouveaux dossiers ouverts donnant lieu à la saisie d'actes d'accompagnement au fil des nouveaux besoins du bénéficiaire. (Indicateur clé de performance n° 35).

Insertion professionnelle

4 488 / 3%

Parcours logement

22 957 / 19%

Répartition des
121 832
dossiers par
thématique (2020)

Santé

42 389 / 35%

Accès aux droits

47 491 / 39%

**Vie sociale,
culture, loisirs,
citoyenneté**

4 507 / 4%

Dans la continuité de 2019, le nombre de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits a continué d'augmenter en 2020.

Le travail de saisie demandé aux équipes dans Flora s'est accentué cette année : similairement à 2019, les équipes s'approprient de plus en plus l'outil, notamment avec la mise en place du PS GLS (Plan Stratégique de Gestion Locative Sociale), outil qui repose sur l'exploitation des données saisies dans Flora. Lors du déploiement de cet outil, la saisie dans Flora a été au centre des réunions et formations avec les équipes en charge de la saisie. De plus, cette hausse de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits peut s'expliquer par une plus forte demande des résidents autour de cette thématique dans le contexte particulier du Covid-19 qui a aussi conduit à une augmentation significative du nombre de dossiers sur la thématique "Santé" (+17 points par rapport à 2019).

Forte de cet outil et de la connaissance sur l'état des actions d'accompagnement effectives sur ses résidences, Adoma a bâti un plan stratégique de la gestion locative et sociale pour fixer des objectifs d'accompagnement et les prioriser pour chacun de ses sites. Ce besoin est apparu à l'occasion d'un travail de réflexion engagé en 2019 autour d'une définition partagée de la gestion locative et sociale.

2020 : lancement du Plan Stratégique de la Gestion Locative et Sociale (PS GLS)

À l'instar du PSP pour le volet patrimonial, Adoma s'est dotée en 2020 de son premier Plan Stratégique de la Gestion Locative et Sociale. Il s'agit de définir, site par site, des orientations de moyen terme concernant l'accompagnement des résidents.

Fondé sur le traitement de données issues d'Agora (SI gestion locative) & Flora (SI Accompagnement), ce nouvel outil permet d'analyser la clientèle de chaque résidence, d'en déterminer les principaux besoins d'accompagnement à partir desquels des objectifs et plans d'actions sont définis annuellement.



Couplé à des indicateurs de gestion locative et à une cartographie partenariale, l'outil PS-GLS doit guider l'élaboration de plans d'actions site par site, territoire par territoire, à mettre en œuvre par l'ensemble des collaborateurs de la filière Gestion locative et sociale. Il constitue aussi un outil de pilotage managérial en ce qu'il permet de mesurer l'écart entre objectifs d'accompagnement et accompagnement réalisé pour engager les ajustements nécessaires le cas échéant.

Cet outil qui se veut structurant pour les équipes dédiées à l'accompagnement des résidents, est complété par un espace dédié aux pratiques inspirantes mises en œuvre par les équipes d'exploitation, ainsi que par des fiches bilans valorisant l'accompagnement réalisé. Les équipes qui disposent ainsi d'exemples de partenariats et de modalités de montage pour des actions types, peuvent plus aisément les reproduire ou adapter.

Un plan d'actions dédié au public des seniors a été intégré au PS-GLS. Il s'articule autour de trois axes : mobilisation du partenariat au niveau national (CNAV, Petits Frères des Pauvres...), développement de la médiation santé/sociale, mise en œuvre d'une prestation d'aide à domicile innovante levant les freins pour limiter le non recours aux prestations.

Au-delà des conventions-cadres nationales, des conventions locales sont mises en place avec d'autres partenaires en direction des seniors. Elles ont été majoritairement orientées vers l'accès aux droits.

13 907 seniors ont été concernés par l'ouverture d'un dossier et/ou la réalisation d'un acte en 2020.

Les dossiers réalisés ont été aux deux tiers centrés sur la santé des résidents qui a représenté 66% des démarches, tandis qu'en 2019 c'est la thématique de l'accès aux droits qui était la plus représentée (50%). En effet en 2020, en raison de la crise sanitaire les actions ont été orientées vers la santé des résidents, à travers une veille sociale physique et téléphonique, rappel des gestes barrière, distribution d'attestations dérogatoires.



Exemples d'actes individuels réalisés en 2020 en direction des seniors

Accès aux droits	Santé
Constitution du dossier de demande de la complémentaire santé	Hospitalisation hôpital de Cannes des Broussailles
Déclaration en ligne des Impôts 2020	Problème d'interruption passage aide à domicile ONELLA (SBB)
Déclaration trimestrielle de ressources Rsa	Perte récurrente de clés/argent etc retrouvés etc. : RDV ris
Demande passe Navigo améthyste	Mise en place aide à domicile
Distribution de tickets services	Lien fait entre Intermed et AS CARSAT pour mise en place aide à domicile
Echanges avec le résident sur sa situation sociale et les éventuels besoins d'accompagnement	Assurer la veille dans le cadre du confinement (veille siège)
Informations Arrêt restaurant CCAS	Rencontre avec le résident pour proposition d'une chambre en rdc
Lecture courrier, aide à la constitution dossier CAF- APL	Beaucoup de nettoyage pour que le résident se sente bien à son retour d'hospitalisation
Remplir et envoyer le dossier de demande de la retraite de base	Aide alimentaire
Tri administratif	Définition commune de pistes en matière d'accompagnent
Visite à domicile	Rencontre avec MAIA Grasse
Appel CPAM pour suivi demande CSS	Médiation pour approfondissement problématique santé
Appel hôpital pour facture	Demande notification CAF pour aide financière auprès Audition Conseil
Appel La Poste pour renouvellement carte de retrait	Demander soutien HARPEGES pour accompagnement au soin
Entretien avec ATIL pour la mise en place de la mesure curatelle renforcée	Obtenir un RDV avec ORL
Accéder à l'espace en ligne Améli	Prévenir Atiam du retour de M. pour les portages de repas et le ménage
Aide à compléter la demande aide financière +épicerie sociale	Relance infirmière évaluatrice APA pour mise en place aide à domicile
Aide à la constitution dossier retraite ASPA	Visite intervenante et première prise de contact avec le résident
Appel la Mairie - information sur le panier alimentaire offert	Prise de nouvelles auprès Urgences
Aspa validé	
Baisse de l'allocation AAH	
Dossier MSA	
Vérification éligibilité chèque énergie	

Exemple d'actions collectives vis-à-vis des seniors réalisées en 2020

Libellé	Thématiques	Convention	Partenaires
Ateliers d'inclusion numérique	Accès aux droits		La Ligue de l'enseignement 92
Prévention sur le plan canicule 2019 ville d'Arles	Santé		CCAS ARLES
Prévention CARSAT Atelier "Bien vieillir"	Santé * Vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté	Actions coordonnées : Retraite, Parcours santé et Prévention CARSAT	69 INTERMED AURA siège régional CARSAT Rhône Alpes Groupe SOS Solidarités ASSFAM AURA
Temps festif résidents / équipe bénévole des PFP	Vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté	Création de liens sociaux	Les Petits Frères des Pauvres AURA
Opération lunettes pour tous	Santé		Banlieues Santé
Information au dépistage du cancer colorectal et remise éventuels de kits de dépistage	Santé		CDC 93 CMS
Promouvoir l'action de l'infirmière coordinatrice du réseau Joséphine	Santé	Association gériatrique Vallée de Montmorency - Mission de repérage des résidents âgés	Association Gériatrique Vallée de Montmorency-Rives de Seine Réseau Gériatrique Joséphine
Atelier "Information, tri et classement des documents administratifs"	Accès aux droits	Mission de médiation vieillissement / santé	PRIF
Action collective autour de l'hygiène du logement	Parcours logement		ARSEA 67
Sorties extérieures Sport Adapté	Vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté	Lutte contre l'isolement des résidents Adoma	Centre Socio Culturel et Sportif Léo Lagrange
Intervention du CCAS : présentation des animations à disposition des personnes de + de 60 ans	Vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté		CCAS
Croisière sur la Seine	Vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté	Mission de médiation vieillissement / santé	La Ligue de l'enseignement 92
Distribution "Paniers Solidaires" pour les seniors dans le cadre des fêtes de fin d'année	Vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté		Mairie Argenteuil



CONCERTATION

Les dispositifs d'élections de représentants des résidents déjà organisés et mis en place par Adoma pour consulter, impliquer et informer les résidents prévoit conformément à la loi ALUR la création de **comité des résidents**, qui doit désormais être créé dans chaque logement-foyer, en plus du **conseil de concertation**. Les règles relatives à la concertation sont actualisées et complétées d'outils et de trames types pour accompagner au mieux la mise en place de la concertation sur les résidences.

Les nouvelles dispositions de la loi ont été concrètement traduites dans les documents cadres relatifs à la concertation et dans le règlement intérieur des résidences Adoma.

Afin de dynamiser la concertation avec les résidents, Adoma informe les équipes et communique auprès des résidents. Pour la tenue des élections, Adoma dispose d'un protocole électoral, déploie des affiches incitant les résidents à se présenter et à voter et met à la disposition des équipes les documents types pour formaliser la tenue de ces élections.

Les membres du conseil de concertation sont consultés notamment sur l'élaboration et la révision du règlement intérieur, préalablement à la réalisation de travaux, et sur tout projet et organisation dont la gestion des espaces communs, susceptibles d'avoir une incidence sur les conditions de logement et de vie des occupants.

Vers de nouvelles expériences de concertation : les ateliers travaux

À l'occasion de travaux de résidentialisation programmés pour janvier 2021, l'équipe de la Direction Territoriale a convié les résidents de la résidence sociale "Elsa Triolet" à Evry-Courcouronnes (91) à des ateliers de concertation. S'il est habituel d'informer les résidents, il est encore rare de les associer à des travaux qui vont pourtant les concerner en premier lieu. L'équipe sociale, l'équipe gestion, le conducteur d'opération et le Directeur territorial ont tenu des stands en extérieur, sur deux demi-journées, et en horaires décalés les 16 et 17 septembre dernier.

Cette réunion a permis d'associer les résidents aux choix des aménagements et de recueillir leurs attentes pour la création d'un espace paysager et sur la disposition des espaces communs. Pour chacune des thématiques, les résidents ont pu voter entre deux propositions.

Ces stands ont ainsi permis un échange libre entre l'équipe Adoma et les résidents sur différents sujets concernant la résidence. 104 personnes ont participé, soit 1/3 des résidents à "Votre avis nous intéresse" ! Un franc succès pour cet atelier qui contribue à son échelle au bien vivre ensemble. Le résultat des votes a été communiqué aux résidents par flyers distribués dans les boîtes aux lettres, et par affichage.





AXE SOCIAL



LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES : FAVORISER L'ACCÈS À L'EMPLOI POUR TOUS DANS LA DIVERSITÉ ET L'ÉQUITÉ

Les mesures en matière de parité

L'égalité professionnelle se situe au cœur des engagements d'Adoma en matière sociétale. Ainsi, depuis plus d'une décennie, l'entreprise veille à une égalité de traitement entre hommes et femmes, à qualification et expérience équivalentes.

Adoma porte alors une vigilance particulière à garantir l'accès à la formation professionnelle, y compris, dans le cadre des retours à la vie professionnelle à l'issue des congés maternité et congés parentaux.

De même, soucieuse de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, Adoma met en oeuvre des aménagements visant à simplifier l'articulation entre activité professionnelle et exercice de la responsabilité familiale.

Les femmes sont majoritairement représentées dans l'effectif cadre avec un **taux en progression de 57,5%**.

Le taux annuel d'accès à la formation est équivalent pour les femmes et les hommes.

Un index égalité femmes-hommes représentatif des effets de la politique d'Adoma en matière d'égalité femmes- hommes

L'index de l'égalité femmes-hommes calculé et publié par Adoma conformément aux obligations légales est de 95/100 sur la base des points obtenus sur les 5 indicateurs suivants : écart de rémunération femmes-hommes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Cette note, significativement au-dessus du minimum de 75 points requis, témoigne de la politique mise en oeuvre par Adoma depuis de nombreuses années en faveur de l'égalité professionnelle et notamment dans le cadre d'accords collectifs successifs.



Un engagement réaffirmé en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Adoma a conclu avec les organisations syndicales représentatives un accord sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes renouvelé en 2019 pour une durée de 3 ans.

Cet accord réaffirme l'engagement d'Adoma d'avoir une politique sociale identique pour les femmes et pour les hommes, appliquant les mêmes règles que ce soit en matière d'embauche, de rémunération, de promotion, de formation professionnelle et de conditions de travail.

Ainsi, la durée du congé enfant malade rémunéré en cas de maladie ou d'accident d'un enfant à charge de moins de 16 ans est fixée à 5 jours par an. En cas de maladie d'un enfant à charge de moins d'un an ou si le salarié assume la charge d'au moins 3 enfants âgés de moins de 16 ans, le congé enfant malade est de 6 jours par an.

Durant le congé de paternité et d'accueil de l'enfant, l'entreprise assure le maintien de salaire pendant 15 jours calendaires (sous réserve de prise en charge par la Sécurité sociale et déduction faite des indemnités journalières).

Les autres mesures sont poursuivies : autorisation d'absence rémunérée pour assister à la naissance de son enfant en complément du congé de naissance de 3 jours, possibilité de bénéficier d'une réduction de la durée de travail à hauteur de 80 % pendant 2 semaines au retour du congé de maternité avec maintien de salaire, garanties en matière d'égalité salariale,...

La diversité au sein d'Adoma

Les **2 981** collaborateurs d'Adoma, tous basés en métropole, représentent **toujours un grand nombre de** nationalités différentes. L'an passé, **53 nationalités** différentes étaient ainsi représentées avec 9% de l'effectif de nationalité étrangère.



“

**EN 2020, ADOMA A CONCLU
18 NOUVEAUX CONTRATS
D'APPRENTISSAGE, 11 CONTRATS
DE PROFESSIONNALISATION
ET DES CONVENTIONS DE
STAGE POUR L'ACCUEIL
DE 80 STAGIAIRES.**

Les mesures intergénérationnelles pour les jeunes et les seniors

L'accord relatif au **contrat de génération** conclu au niveau du Groupe CDC Habitat le 18 octobre 2017, définit des actions concrètes qui permettent à Adoma de répondre aux enjeux tels que la maîtrise des évolutions de l'emploi et la prise en compte de la problématique intergénérationnelle dans le prolongement des mesures du plan d'actions préalablement mis en œuvre.

Les mesures de cet accord sont notamment destinées à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée et leur intégration dans le groupe. Pour ce faire, l'embauche des jeunes en CDI et le recours à l'alternance et aux stages sont encouragés.

En 2020, les seniors de plus de 55 ans ont représenté 5% des embauches et 20% des effectifs en CDI. Les jeunes ont représenté quant à eux 18,5 % des embauches, soit 48 recrues dont 2 issues de la transformation d'un contrat de professionnalisation ou équivalent. Adoma a aussi conclu 18 nouveaux contrats d'apprentissage, 11 contrats de professionnalisation et des conventions de stage pour l'accueil de 80 stagiaires sur l'année. Adoma porte également une vigilance particulière sur les modalités d'intégration, de formation et d'accompagnement des jeunes dans l'entreprise.

Adoma entend poursuivre son engagement en faveur des seniors. Dans ce cadre, outre l'emploi de salariés senior, Adoma veille à leur maintien dans l'emploi par une gestion des carrières adaptée et la prévention des situations de pénibilité le cas échéant.

Elle veille également à la bonne gestion de la fin de carrière des salariés et à faciliter la transition entre leur activité et leur retraite.

Consciente de l'importance de la transmission des savoirs et des compétences, une attention toute particulière est également portée au développement du **tutorat** et à la gestion des plans de succession des compétences clés pour l'organisation. Ainsi, 74 tuteurs sont intervenus en 2020, dont 9 âgés de 55 ans et plus.

Les mesures en faveur des personnes en situation de handicap

Ces mesures sont inscrites dans l'accord relatif à la Qualité de Vie au Travail conclu au niveau du Groupe CDC Habitat le 2 mars 2018. Cet accord fixe des axes de progrès favorisant **l'embauche et le maintien dans l'emploi** des personnes en situation de handicap.

Il vise aussi à poursuivre le recours aux **Établissements et Services d'Aide par le Travail ou Entreprises Adaptées** dans le cadre de contrats de prestations ou de mise à disposition ponctuelle de personnel, à instaurer des mesures spécifiques au bénéfice des travailleurs en situation de handicap ainsi qu'une autorisation d'absence pour les salariés parents d'enfants handicapés afin de leur permettre de les accompagner lors d'examens médicaux/paramédicaux et pour la réalisation de démarches sociales.



Bilan 2020 sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap

- Le taux d'emploi de travailleurs handicapés se situe à 6% ;

Adoma encourage les relations avec les réseaux spécialisés notamment pour la diffusion des offres d'emploi auprès de l'Agefiph et inscrit systématiquement dans ses annonces la mention "Adoma s'engage en faveur de la diversité, l'égalité professionnelle, l'emploi des travailleurs handicapés" ;

- 11 contrats ont été confiés au secteur protégé (ESAT, EA) ;
- Les mesures d'accompagnement avec notamment des jours d'absence rémunérés pour réalisation d'examens médicaux du salarié handicapé ou de l'enfant du collaborateur en situation de handicap ont concerné 17 collaborateurs et 44 jours rémunérés ;
- Au travers de ses actions de communication, Adoma favorise les salariés à déclarer leur handicap et sensibilise tous les collaborateurs autour de cette thématique en relayant également les actions d'information et de sensibilisation menées par le Groupe CDC Habitat.
- La filière Ressources Humaines se tient à la disposition de chaque collaborateur concerné par un handicap pour l'accompagner dans ses démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.



TALENTS ET
COMPÉTENCES :
DÉVELOPPER LES
COMPÉTENCES ET
LES PERSPECTIVES
PROFESSIONNELLES

Former les collaborateurs

Le plan de développement des compétences couvre, à travers les actions proposées, le spectre des activités opérationnelles d'Adoma (gestion locative, entretien du patrimoine, maîtrise d'ouvrage, accompagnement des publics, etc).

Sont donc proposées des formations métier, des formations ciblant des thématiques spécifiques, comme la gestion de la relation interpersonnelle, le cadre interne des marchés publics, la prévention sécurité Amiante, etc. Pour une véritable cohérence avec la réalité opérationnelle, les contenus de formation sont systématiquement travaillés de concert avec l'expertise des fonctionnels du siège social.

D'autres thématiques plus larges dans les cibles et les objectifs sont également proposées pour permettre aux collaborateurs de se former par exemple à la bureautique, au management (hiérarchique ou transversal), etc. Aux modules de formation présentiels s'ajoutent de façon complémentaire des modules de e.learning alimentés par des programmes du Groupe ou spécifiques à Adoma.

Il est par ailleurs à noter que le plan de développement des compétences d'Adoma accompagne également la dynamique de **gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** prévue dans l'accord cadre sur le développement des compétences et la formation professionnelle. Dans ce cadre, le dispositif d'intégration joue un rôle essentiel.

Parmi les actions composant ce dispositif figure le **tutorat**. Celui-ci repose sur des salariés volontaires formés à la transmission du savoir afin d'accompagner la prise de fonction d'un nouvel embauché.

Le taux moyen d'accès annuel à la formation est de 38% et le nombre d'heures annuelles de formation a représenté 20 029 heures.

Gérer les carrières sur le long terme

Adoma organise des **entretiens annuels** pour faire le bilan des objectifs atteints par le collaborateur, de ses compétences acquises, de ses besoins en formation et de ses souhaits d'évolution. La cartographie et le repérage des compétences qui en résultent permettent de créer des **passerelles** entre les métiers et de les faire évoluer en fonction de la stratégie d'Adoma.

Afin de mesurer le degré d'adéquation entre les missions métier fondamentales attachées au poste du collaborateur et ses compétences, l'analyse des niveaux de compétences maîtrisés, évalués par le manager lors de l'entretien annuel, permet de cibler les besoins de renforcement de compétence et d'en tenir compte dans le plan de développement des compétences.

Ainsi à l'issue de la campagne des entretiens sur l'atteinte des objectifs 2020, il ressort que 92 % des collaborateurs des métiers de l'exploitation évalués sont à niveau, c'est-à-dire ne présentant pas de besoins de formation sur les fondamentaux du métier. (Indicateur clé de performance n° 102)

Dans sa gestion prévisionnelle des emplois et des carrières, Adoma veille à mieux détecter les potentiels à l'occasion de **revues de management** annuelles. Elle définit des stratégies de mobilité à partir des données issues des entretiens professionnels. Adoma accompagne, par des actions individuelles, ses collaborateurs engagés dans une démarche de mobilité professionnelle mais aussi géographique (prime de mutation, prise en charge du déménagement...).

L'intégration au Groupe CDC Habitat offre de nouvelles perspectives de passerelles métier et de mobilité.

Un accès à Vit@e, l'intranet de recrutement de la Caisse des Dépôts et de l'ensemble des filiales est aussi donné à chaque collaborateur qui peut consulter les offres d'emploi au niveau groupe et se créer des alertes pour recevoir directement par mail celles qui correspondent à ses critères de recherche paramétrés.

QUALITÉ DU DIALOGUE

SOCIAL : FAVORISER

L'EXPRESSION ET

LE DIALOGUE

Adoma est à l'écoute des besoins et problématiques remontés par ses salariés via plusieurs canaux :

- les entretiens annuels ;
- les agendas du management ;
- les réunions de droit d'expression ;
- le "baromètre social" de mesure du climat social issu de l'enquête réalisée en septembre 2018 auprès de tous les salariés du Groupe CDC Habitat en tout anonymat et objectivité.

Également attachée à **la négociation avec les instances représentatives du personnel**, Adoma met des moyens à leur disposition : dispense d'activité de 50 % pour les délégués syndicaux centraux, forfait temps déplacement en plus, budget pour le congé syndical, enveloppe budgétaire répartie entre les organisations syndicales.

Deux accords favorisent l'expression et la représentation des salariés :

- l'accord relatif au droit d'expression qui permet aux salariés de s'exprimer sur leurs conditions de travail selon un mode direct et collectif. Ainsi des réunions dédiées sont programmées pour prévoir ces temps d'expression au sein des équipes et des actions d'améliorations peuvent être définies pour améliorer les conditions de travail ;
- l'accord relatif à la représentation du personnel et syndicale qui prévoit notamment un nombre de membres du CHSCT plus important que celui prévu par les dispositions légales.

Les accords d'entreprise de 2020 ont tous été signés.
Ces accords sont au nombre de 3 sur 0 arrivant à échéance
en 2020 Il s'agit des accords suivants (Indicateur clé de
performance n° 105)

Dans le contexte de la crise sanitaire Covid-19, l'entreprise
a conclu 3 accords :

- Accord relatif au versement d'une prime exceptionnelle liée à la mobilisation dans le cadre de la catastrophe sanitaire Covid-19 qui a permis aux salariés de l'exploitation ayant été présents physiquement, tous les jours, au sein des résidences et/ou dispositifs d'hébergement pendant la période de confinement (du 23/03 au 11/05/2020) de bénéficier d'une prime exceptionnelle de 1000 € brut.
- Avenant n°1 à l'accord d'intéressement aux résultats de l'entreprise 2019-2021 permettant aux absences liées au Covid-19, entre le 16/03 et le 31/12/2020, pour garde d'enfant de moins de 16 ans ou d'enfant handicapé et aux absences pour mesure d'isolement, d'éviction ou de maintien à domicile, pour personne vulnérable ou vivant avec une personne vulnérable d'être considérées comme du temps de présence et du temps de travail effectif pour l'intéressement 2020.
- Accord de Négociation Annuelle Obligatoire 2021.



SANTÉ ET SÉCURITÉ

AU TRAVAIL :

AMÉLIORER LES

CONDITIONS DE

TRAVAIL

Sécuriser l'environnement de travail

Adoma est, à travers le **plan de traitement** de ses foyers et leur transformation en résidence sociale, la création de logements autonomes..., engagée dans un processus de réhabilitation de son parc particulièrement ambitieux, qui au-delà de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents, impacte positivement l'environnement de travail des salariés.

Cette ambition se trouve renforcée à travers les **mesures de résidentialisation** qui visent à renforcer la sécurité dans les immeubles et à permettre une meilleure "appropriation" par ses résidents. La présence dans chaque établissement régional d'un **coordinateur sécurité** est essentielle.

Les **modes de paiement en espèces sont en voie d'extinction** au profit de modes de paiement dématérialisés pour améliorer incontestablement la sécurité des salariés dans les résidences.

La Sentinelle, dispositif informatique de signalement des actes de malveillance et de violence, en place depuis plusieurs années, a fait ses preuves. Ses fonctionnalités permettent des niveaux d'analyse ciblés des alertes ainsi que la mise en place et le suivi de plans d'actions.

L'extension des **systèmes de vidéosurveillance** est aussi de nature à renforcer la sécurité dans les résidences tout comme les partenariats avec les services de police sur les sites sensibles. La reconnaissance par le Procureur général de la Cour d'appel de Paris du **statut de chargé de mission de service public du personnel de l'exploitation** a cette même vertu dissuasive et, le cas échéant, répressive en cas d'agression.

Pour parfaire ces mesures préventives, un pack d'affichage sécurité composé de 3 affiches est aussi présent dans chaque résidence pour rappeler de façon très explicite et visible, les moyens dissuasifs et les sanctions encourues en cas d'agression. Ces affiches se déclinent en 3 thématiques :

- "Personnel chargé d'une mission de service public" en référence à la reconnaissance par le procureur général de la Cour d'appel de Paris de ce statut au bénéfice du personnel d'exploitation,
- "Vidéosurveillance" pour les résidences concernées,
- "Paiement de la redevance sans espèces".

Des procédures spécifiques existent et sont mises en œuvre face aux cas d'agression ou de menace sur le personnel, d'expulsion ou encore de découverte de résidents décédés. Ainsi, en cas de poursuite pénale faisant suite à l'agression d'un salarié, Adoma prend systématiquement en charge les frais de représentation par avocat dudit salarié.

Pour mieux protéger son personnel, un outil préventif a été mis au service des collaborateurs isolés et exposés à des situations sensibles de par leur fonction et intervention, comme lors d'interventions d'urgence dans le cadre de l'astreinte pour ses ouvriers de maintenance.

Cet outil est un **porte-badge électronique** relié à distance à une plateforme de télésurveillance qui sera alertée sur simple pression du badge par le collaborateur qui éprouve la nécessité de signaler une situation sensible. Selon la gravité de celle-ci, la procédure d'escalade d'alerte est engagée et la levée de doute est menée par les services d'urgence.

La localisation du travailleur isolé est repérable en cas d'appel d'urgence ou de chute de la personne.

Améliorer les relations interpersonnelles

Dans le cadre de son plan d'affichage, Adoma améliore **la signalétique et la communication** dans les résidences en insistant sur des supports et messages favorisant des relations courtoises entre le personnel et la clientèle.

Le plan de développement des compétences contient des sessions en lien avec la gestion des conflits, la santé mentale et les addictions, les risques psychosociaux.

En tout état de cause, chaque salarié a la possibilité, 24h/24h, de contacter gratuitement un **service d'écoute**, de soutien et d'accompagnement psychologique.

Adoma dispose aussi de **référénts "harcèlement"**.

La qualité de vie au travail

L'accord sur la **Qualité de Vie au Travail** conclu au niveau du Groupe CDC Habitat le 2 mars 2018 réaffirme le souhait de mettre la qualité de vie au travail au centre des préoccupations d'Adoma.

Les mesures portent notamment sur les dispositifs permettant de mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée, de favoriser l'intégration et l'évolution professionnelles mais également d'améliorer les conditions de vie au travail. Cela renvoie à plusieurs champs d'actions sur lesquels s'investit Adoma : équilibre vie professionnelle/vie personnelle ; utilisation maîtrisée des nouvelles technologies de l'information et de la communication ; développement des systèmes de visio-conférence ; relations managers/salariés...).

Pour réduire la pénibilité physique, notamment pour les métiers de la filière maintenance, dont l'effectif est plus âgé que la moyenne, Adoma dispense des formations poussées sur les gestes et postures.

De plus, elle veille à simplifier et adapter les interventions et à opter pour des critères d'achat favorisant une meilleure ergonomie (allègement et confort des équipements de protection individuelle, vêtements de travail, facilité de manutention, de montage/démontage des équipements et du mobilier...).



TEMPS DE TRAVAIL ET RÉMUNÉRATION

Adoma poursuit l'harmonisation des modes d'organisation du temps de travail. Par son avenant à l'accord temps de travail, elle a fait des 35 heures le droit commun du temps de travail à Adoma.

Une option de passage des **32 heures aux 35 heures** est ouverte à tous les collaborateurs concernés. Ceci poursuit un double objectif : augmenter la **qualité de service** aux publics logés grâce à un temps de présence renforcé sur site des équipes et donner le choix aux salariés d'améliorer leur **pouvoir d'achat**.

En matière de rémunération et d'augmentation de salaire, le système de rémunération converge vers celui du Groupe CDC Habitat.

Les collaborateurs d'Adoma bénéficient notamment :

- d'un **13^{ème} mois** généralisé pour les collaborateurs ;
- d'un dispositif d'**épargne salariale** (participation, PEG, PERCOG) ;
- de primes d'intéressement ;



- des **mesures salariales** décidées dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire :
 - la mise en place d'une prime de vacances en juin 2021 de 550 € brut pour un salarié à temps complet présent du 1/06 au 31/05 et de 816 € brut à compter de 2022 ;
 - des augmentations individuelles au travers d'une enveloppe de 0,5% de la masse salariale ;
 - des Primes Annuelles sur Objectifs 2020 versées en janvier 2021 sur la base d'une enveloppe augmentée de 0,3 %, soit de 5,5% de la masse salariale ;
 - la revalorisation de la prime de nuit (+5 €), de l'indemnité d'astreinte (+30€) et de la valeur faciale du titre restaurant (9,2 €) ;
 - la mise en place du forfait mobilités durables en remplacement de l'indemnité kilométrique vélo. Il permettra de couvrir les frais engagés pour les déplacements entre la résidence habituelle et le lieu de travail à l'aide de certains moyens de transport (cycle ou cycle à pédalage assisté personnel, covoiturage en tant que conducteur ou passager, utilisation des services de mobilités partagés, utilisation de transports publics de personnes autres que ceux concernés par la prise en charge obligatoire des frais d'abonnement) à hauteur de 0,25 € par km, dans la limite de 400 € par an ;
 - Octroi de 2 jours de congés exceptionnels les 24 et 31 décembre 2020.



ENCOURAGER

LES INITIATIVES

SOLIDAIRES DES

COLLABORATEURS

Adoma s'y emploie en permettant le don de jours de repos solidaires que les collaborateurs peuvent faire au profit de collaborateurs souffrant d'un épuisement de tous leurs droits à congés mais nécessitant de s'absenter pour s'occuper de leur enfant à charge malade, handicapé ou victime d'un accident nécessitant une présence et des soins soutenus.

Le salarié bénéficiaire peut prétendre au maintien de salaire pendant sa période d'absence. L'accord relatif à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences au sein du Groupe CDC Habitat encourage également le **mécénat de compétences** pour les collaborateurs seniors.







AXE ENVIRONNEMENT





INSCRIRE LE PATRIMOINE DANS UNE DYNAMIQUE DE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE BAS CARBONNE ET D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Éco-construire

Les travaux réalisés par Adoma en maîtrise d'ouvrage visent, à côté des cibles de performance énergétique, d'autres cibles de qualité environnementale et tiennent compte des attentes locales formalisées par les collectivités en faisant, le plus souvent, l'objet d'une certification Cerqual Habitat & Environnement ou Cerqual Patrimoine & Environnement/ NF Habitat HQE.

Ainsi, en phase conception, Adoma est attentive à la qualité de l'implantation au regard des nuisances et à l'insertion paysagère du bâti, à la compacité des bâtiments, à leur vertu **bioclimatique** mais aussi à leur attrait culturel et historique. En phase chantier, les exigences formalisées sous la forme de **chartes chantiers propres** permettent de minimiser les nuisances et d'encourager le tri des déchets. Ce dernier est aussi favorisé pour les occupants notamment grâce des locaux adaptés.

Pour **faciliter l'entretien-maintenance** et faire des économies d'énergie et d'eau, Adoma s'assure que les équipements sont à la fois de qualité et économes (réducteurs de débits d'eau, lampes leds...) mais aussi que les surfaces collectives développées sont bien configurées et pourvues d'une réelle utilité. Si nécessaire, elles sont retravaillées pour optimiser les espaces collectifs et créer des logements supplémentaires.

La qualité d'usage, que ce soit en termes de confort et de durabilité, se traduit par des choix de matériaux apportant des garanties de performance, de résistance et de moindre toxicité (peinture faiblement émissive en polluants volatils, carrelage par rapport aux sols PVC...).

Les **performances thermiques** des projets de construction sont maximisées grâce aux procédés généralisés d'isolation par l'extérieur et aux systèmes de chauffage à haut rendement intégrant des énergies renouvelables (raccordement aux réseaux de chauffage urbain, chaudière gaz à condensation avec appoint solaire thermique quand la pertinence est avérée après étude en coût global, ...). Les rénovations se font selon les standards de performance minimum définis dans les fiches de certificats d'économie d'énergie.

Adoma est aussi soucieuse de ne pas surcharger l'occupation des sols en privilégiant dès que possible la densification de ses projets (surélévation, extension) et en **limitant les surfaces imperméabilisées**. La végétalisation des projets, est étudiée pour limiter les besoins d'entretien, assurer une fonction d'agrément et de lien social pour les résidents et valoriser la biodiversité locale.

La qualité de l'architecture et de l'insertion urbaine et paysagère sont particulièrement recherchés. Les opérations de maîtrise d'ouvrage d'Adoma s'intègrent également de plus en plus dans des éco-quartiers.

À l'ère du numérique, l'insertion urbaine se mesure aussi à la capacité du bâtiment à interagir avec son environnement et aux services qu'il propose pour améliorer le quotidien des usagers, créer du lien et favoriser les pratiques vertueuses d'écoconsommation, de mobilité et de solidarité.

Cette nouvelle génération de bâtiment intelligent et connecté, Adoma l'expérimente dans son projet de conception-réalisation de reconstruction de sa résidence l'Étoile d'Alaï de 160 logements, à Tassin Demi-Lune (69). Adoma fait en effet de cette opération un **démonstrateur Smart City** en la dotant pour cela de solutions techniques et technologiques innovantes et communicantes au service des partenariats et échanges que cette démarche peut impulser à l'échelle du quartier et du territoire.

Enfin, Adoma voue un intérêt certain aux procédés constructifs modulaires en filière sèche pour leur simplicité, leur rapidité de mise en œuvre et leurs moindres nuisances environnementales. Une grande partie des salles d'eau de ses opérations de maîtrise d'ouvrage relève déjà de modes préfabriqués. Adoma compte aussi à son actif plusieurs résidences qui lui ont valu des distinctions dont la conception se caractérise par l'assemblage de modules de bois réalisés en usine ou par des structures mixte ossature bois/béton.



Un nouveau guide d'aide à la conception

L'ensemble des préconisations qui s'appliquent aux équipes pour la conception des programmes de maîtrise d'ouvrage a été réactualisé en 2020. L'occasion de réaffirmer notamment les attendus pour des bâtiments et équipements performants au plan énergétique et environnemental y compris en phase exploitation mais aussi de prévoir les dispositions facilitant la gestion et limitant les difficultés d'entretien post mise en service.



Quelques projets phares aux multiples vertus parmi les réalisations de l'année 2020 :

Résidences mises en service en 2020 :

Résidence sociale "Les Arcades" à Salon-de-Provence 219 logements

Procédé constructif modulaire 2D en structure bois | superstructure (façade, refends et planchers) en ossature bois | infrastructure et rez-de-chaussée en voiles et planchers béton | mise en place de modules 3D pour les salles de bains | RT 2012 -20% | label Bâtiment à Energie Positive et Réduction Carbone, niveau E2C1.

**Maîtrise d'oeuvre : Atelier WOA Architectures /
Agence Vincent Lavergne Architecture et Urbanisme
Réalisation : Eiffage Construction Provence**

Chantier en cours

Résidence sociale "Le Soleil" à Mulhouse (194 logements) et résidence sociale "Viardot" à Dijon

Marché de travaux global de performances associant l'exploitation et la maintenance à la conception et à la réalisation de prestations afin de remplir les objectifs chiffrés de performance | Les objectifs sont définis notamment en termes de niveau d'activité, de qualité de service, d'efficacité énergétique ou d'incidence écologique.

**Maîtrise d'œuvre : Des Contours | Réalisation tranche 1 :
Demathieu & Bard | Co-traitant : Engy Cofely**





"Lecoq"



"Félix Faure"



"La Maladière"



PF à Méricourt

Résidences mises en chantier en 2020 :

Résidence sociale "Lecoq" à Gennevilliers | 83 logements

Réhabilitation du FTM en résidence sociale de 51 logements et construction d'une extension de 32 logements en structure poteaux-poutres | Certification NF Habitat HQE - RT2012-10% | Conception en Building Information Modeling de niveau 1 | Toitures végétalisées | Préfabrication des façades.

Maîtrise d'oeuvre : Villemard et Associés | Réalisation : SNERCT

Chantier en cours | Livraison en 2023

Résidence sociale "Félix Faure" à Aubervilliers | 140 logements

Projet de traitement du FTM via la restructuration de 67 logements et la construction d'une extension de 73 logements en deux phases | Procédé constructif en modules 3D bois | Certification NF Habitat HQE Rénovation - RT2012-10%

Maîtrise d'oeuvre : NZI Architectes

Réalisation : Bouygues Bâtiment Ile-de-France

Chantier en cours | Livraison en 2023

Résidence sociale "La Maladière" à Dijon | 155 logements

Projet de démolition partielle de la résidence existante | Réhabilitation de 78 logements et de construction neuve de 77 logements et des bureaux de la Direction Territoriale | Niveau RT2012-20% pour les bâtiments réhabilités | Smart-building : desserte complète en fibre optique, panneaux d'affichage numérique dans le hall, hotspot wifi dans la salle de convivialité, monitoring des logements neufs.

Maîtrise d'oeuvre : Daudré-Vigné | Réalisation : Demathieu & Bard

Chantier en cours | Livraison en 2023

Pension de famille à Méricourt | 24 logements

Projet de construction neuve au sein d'un "Ecoquartier" | Façades en bardage bois en lame de mélèze brutes | Niveau RT2012-10%

Promoteur : Territoire 62

Chantier en cours | Livraison en 2022

Engager des plans de traitement pour mieux maîtriser les consommations de fluides et combustibles

Agir sur les consommations d'énergie et lutter contre le changement climatique

La réhabilitation énergétique rendue nécessaire par la vétusté du parc et l'enjeu de transition énergétique, est engagée au niveau des programmes de maîtrise d'ouvrage.

Elle l'est tout autant dans le **plan pluriannuel de travaux d'entretien EKODENERGY** qu'Adoma a intégré à son PSP pour traiter en plus les sites en gestion les plus consommateurs.

La priorité accordée à ce plan de traitement au niveau environnemental se trouve pleinement justifié, étant donné la part majoritaire que les consommations d'énergie de ses logements représentent dans les émissions de gaz à effet serre d'Adoma (56% cf bilan carbone 2017 avec un objectif de diminution de 5% des émissions de GES sur ce poste et de 3% au global d'ici 2021). Les sites concernés sont ainsi fléchés au PSP avec un budget estimatif alloué spécifiquement au traitement EKODENERGY, sur une année ciblée entre 2012 et 2028. Chaque année, les validations budgétaires des programmations de travaux effectuées sur la base de diagnostics techniques énergétiques se font ainsi en référence à ce plan.

La mise à jour du PSP a conduit à cibler **93 sites énergivores** prioritaires à traiter sur la durée du PSP en complément des rénovations thermiques effectuées dans le cadre des opérations de maîtrise d'ouvrage.



La feuille de route EKODENERGY

La feuille de route EKODENERGY du PSP prévoit de consacrer sur toute la durée du PSP, plus de **60 M€** de CRE (Création Remplacement Entretien des composants) dans des programmes de travaux d'amélioration thermique sur 15 ans : isolation renforcée, rénovation de chaufferie, étude d'appoint solaire pour l'ECS, équipements économiseurs d'ECS, etc...

La projection de ce programme et des traitements en maîtrise d'ouvrage permet d'escompter à horizon 2028 une économie moyenne de 25 à 37% sur les consommations de chauffage du parc traité.



93

sites énergivores sont visés
par des travaux d'économie et
énergie sur la durée du PSP

L'approche en **coût global** se veut directrice pour ce plan afin de se prémunir du risque de contreproductivité des investissements. Pour ce faire, les bouquets de travaux énergétiques mis en œuvre doivent résulter d'audits énergétiques et de simulations technico-économiques des investissements.

Ainsi, chaque année, **15 à 20 %** des dépenses engagées dans le cadre des travaux d'entretien concernent des travaux d'économie d'énergie portant sur les sites du plan EKODENERGY auxquelles s'ajoutent d'autres dépenses en faveur plus largement, des économies de fluides et combustibles sur l'ensemble du patrimoine.

La maximisation des économies de fluides et combustibles est un déterminant dans les préconisations techniques d'équipements suivies lors de la conception des sites et des travaux d'entretien (chaudières à haut rendement, luminaires...) ainsi que dans les critères d'achat des biens d'équipements (réfrigérateurs A+, lampes basse-consommation, ...).

D'importants changements de modes de chauffage sont aussi régulièrement entrepris au profit de raccordements aux réseaux de chauffage urbain alimentés en énergies renouvelables.

Des appoints en énergie solaire thermique se développent aussi, avec plus d'une trentaine d'installations sur le parc d'Adoma, la Direction d'Établissement Auvergne-Rhône-Alpes ayant pour sa part, un quart de ses résidences équipées et un retour d'expérience qui profite aux autres établissements.

Les travaux d'économie d'énergie réalisés et valorisés en certificats d'économie d'énergie CEE sur 2020 représentent un volume d'économies de 342,7 GWh cumac, en cumulé et actualisé sur la durée de vie moyenne des travaux, soit une diminution de près de 9% de dossiers validés par rapport à 2019. (Indicateur clé de performance n° 50).

Bien qu'en diminution, ce montant reste conforme aux prévisions d'atterrissage qui avaient tenu compte des retards de réception provoqués par la crise sanitaire.



Un pilote de capteurs sur 5 sites tests

Dans sa politique de maintenance, Adoma étudie les solutions connectées pour mieux piloter ses installations et s'assurer que les températures contractuelles pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont bien respectées tant pour maîtriser les consommations d'énergie que pour prévenir avec réactivité la prolifération des légionnelles. Ainsi, Adoma s'est équipée d'une soixantaine de capteurs sur 5 sites dans chacune de ses directions d'Établissement. Ces capteurs dont la pose a été finalisée complètement en septembre 2020, comprennent des capteurs de température prévus pour quelques logements témoins, des sondes de température pour les réseaux d'eau chaude sanitaire en chaufferie à côté d'autres capteurs permettant de vérifier le bon fonctionnement des équipements techniques tels que VMC, ascenseur, pompe de relevage, trappe de désenfumage selon les sites.

Les données remontées par ces capteurs communicants sont stockées, retraitées avec une restitution en temps réel sur une plateforme consultable à distance.

Adoma est en cours d'analyse pour évaluer l'apport effectif de cette solution pour étudier les modalités d'un éventuel déploiement plus large sur son patrimoine au regard des intérêts pour le contrôle du respect des consignes contractuelles, la détection des risques, en particulier de développement de légionnelles, ou encore la mise en place de plans d'optimisation.



Changement d'ère pour le suivi des fluides et combustibles

Dans le cadre de la refonte totale du système d'information engagée par l'entreprise, Adoma a fait le choix de se doter d'une solution clé en main puissante et innovante pour mieux maîtriser ses consommations de fluides et combustibles.

Exit la relève manuelle systématique des index de tous les compteurs par les ouvriers de maintenance : l'outil s'appuiera directement sur les données contenues dans les factures qu'il pourra récupérer et concentrer sur une même plateforme en croisant les données avec celles des gestionnaires de réseaux et celles des contrats de fournitures. Interfacé avec le système d'information d'Adoma il permettra entre autre, de calculer des indicateurs à partir des données de patrimoine et d'occupation à jour et de produire automatiquement des analyses et des alertes paramétrées.

Un vaste travail a été engagé en 2020 pour définir le cahier des charges de l'outil, ses fonctionnalités attendues en cohérence avec le système d'information. Une consultation en a découlé fin 2020 pour une attribution et un déploiement en 2021.

L'ensemble du patrimoine d'Adoma bénéficie des effets liés à la mise en place généralisée de **contrats d'intéressement** des prestataires d'entretien des chaufferies aux économies d'énergie. Cela passe par la fixation de niveaux de consommation à viser site par site dans l'optique d'une optimisation des températures de chauffage pour un maintien de la moyenne de celles-ci autour de 19C°. Cette démarche se fait notamment avec l'appui d'une assistance technique missionnée pour expertiser les travaux et prestations liés aux chaufferies.

L'action et le suivi assurés par sa filière de Responsables Gestion Technique et Énergie-Fluides opérant au niveau des Directions d'Établissement et du siège social sont tout autant essentiels pour maîtriser les consommations. Pour ce faire, ils ont un rôle d'analyse et d'alerte qui peut s'exercer via les outils développés pour les y aider (logiciel de suivi des consommations, reporting des fournisseurs...).

Une attention particulière est portée sur **la fiabilisation et la finesse des données de suivi** pour une meilleure réactivité en cas de dérive : procédure dédiée de relève et saisie des index de compteurs, exigence de reporting auprès des fournisseurs d'énergie, exploitation des données de facturation transmises par flux électroniques, données de consommations de compteurs télérelevés le cas échéant.



Agir sur les consommations d'eau

Adoma est confrontée à une problématique de consommation d'eau importante.

Elle peut s'expliquer en partie par son système de redevance. Non basé sur la répercussion des charges réelles de consommations du fait de l'impossibilité réglementaire d'individualiser les charges en logement accompagné, il se veut en effet protecteur pour les résidents. Cependant, uniquement pour les nouvelles résidences et pour l'eau, un moyen incitatif est prévu à titre dérogatoire avec la possibilité de facturer les consommations au-delà d'un forfait journalier de 165l/jour/personne.

De façon systématique, Adoma équipe ses résidences en **matériel hydro-économiques** (réducteurs de débit, chasses-d'eau à double contenance, mitigeurs, etc...) pour limiter les consommations tout en préservant la sensation de confort.

La **gestion des fuites** dans des délais rapides est un véritable enjeu pour Adoma.

Sa filière maintenance est donc mobilisée pour effectuer les contrôles qui s'imposent suite à l'analyse des consommations mensuelles relevées ou aux alertes de fuites en temps réel émises par les compteurs télérelevés, notamment ceux qu'installe Adoma dans les logements de ses nouvelles résidences.



Pour ses sites existants, Adoma étudie progressivement avec les principaux fournisseurs d'eau identifiés les possibilités d'exploiter les **données de télérelève** des compteurs généraux quand ceux-ci les mettent en place.

Une centaine de résidences d'Ile-de-France alimentées en eau par Véolia sur le périmètre du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France et équipées en compteurs généraux télérelevés peuvent déjà grâce à la récupération des données de consommations réelles télérelevées, bénéficier d'un suivi plus réactif des dérives et d'un bilan fiabilisé des états et ratios de consommation. Il en est de même pour les résidences couvertes par le fournisseur Eau de Paris. Au total, environ 150 contrats sont ainsi concernés parmi les résidences les plus consommatrices d'eau d'Adoma.

D'une façon générale pour l'entretien, Adoma commence aussi à recourir à des **marchés globaux de performance** consistant à inclure sur une durée définie, l'entretien-maintenance des nouvelles opérations construites ou réhabilitées et qui intègrent une garantie de performance exprimée notamment en termes de consommations d'énergie. Cette forme de marché vise à maximiser les performances dans la durée. Adoma compte déjà deux projets sur sa Direction d'Établissement Est, engagés dans ce sens.

Pour éviter les limites d'une démultiplication des plateformes et fichiers de suivi du fait du nombre important de fournisseurs de fluides et combustibles à l'échelle d'Adoma, la nouvelle plateforme de suivi des fluides et combustibles, telle que voulue, pourra constituer une interface unique alimentée à partir de l'ensemble des sources de données disponibles.



Favoriser une meilleure gestion des déchets d'exploitation

Pour mieux gérer les déchets liés à l'entretien et aux biens d'équipement des résidences hors d'usage (mobilier, réfrigérateurs, sources lumineuses, pots de peinture...), Adoma fixe des exigences à ses fournisseurs afin que ceux-ci puissent être collectés et gagner les **éco-filières agréées** permettant d'en maximiser le recyclage. Des garanties quant à la traçabilité du traitement des déchets confiés telles que la remise d'un bordereau de suivi des déchets sont aussi demandées.

Des modalités de collectes sélectives sont décrites et suggérées sur les supports métiers ou intranet comme pour le mobilier et les piles. La gestion des déchets fait aussi l'objet d'une procédure interne. Les critères d'achat sont aussi importants pour limiter les déchets, notamment ceux qui sont potentiellement dangereux. À titre d'exemple, tous les détecteurs de fumées remplacés par Adoma dans ses logements sont des modèles qui fonctionnent avec des piles d'une durée de vie de 10 ans.

Cette exigence d'allongement de la durée de vie des piles par rapport aux modèles standards permet ainsi de diviser par 5 les déchets de piles. La durée de vie, la capacité de résistance et de remplacement des pièces ou constituants sont d'une façon générale des critères privilégiés par Adoma dans ses achats.

Adoma veille aussi à optimiser le **tri sélectif des déchets ménagers** en adaptant ses locaux aux modalités de collecte mises en place par les collectivités et en les configurant au mieux (bon dimensionnement, emplacement et intégration adaptés, local spécifique pour les encombrants si besoin). Dès qu'elle le peut, Adoma prend des dispositions à l'intérieur des logements (emplacement dans la kitchenette, poubelles adaptées,...) et auprès des résidents (sensibilisation, distribution de sacs de tri) pour favoriser le pré-tri.

Une collecte à suivre

Voilà plusieurs années que la DT Ouest Provence s'est impliquée volontairement dans la collecte des piles usagées en associant les résidents en plus des collaborateurs. Un pari gagnant car Corepile, éco-organisme partenaire de l'opération a encore retiré 58 kg de piles usagées soit autant de matière dangereuse et revalorisable qui ne se retrouvera pas perdue ni échouée dans la nature.





Recourir à des produits d'entretien plus écologiques et préserver la santé des usagers

Les fiches du **livret d'entretien** qui sert de référence à sa filière internalisée intervenant à la fois en préventif et en curatif reprennent les exigences réglementaires ainsi que les recommandations pour des pratiques limitant les risques pour la santé et l'environnement (produits d'entretien alternatifs, précautions de stockage et de gestion des déchets dangereux...).

Des **critères environnementaux** (écolabel, contenance limitée en substances dangereuses...) sont aussi intégrés dans les contrats de fourniture de produits à l'usage des ouvriers de maintenance (peintures...) et dans les marchés de bien d'équipement des logements (litterie et linge de lit, mobilier, etc..).

Adoma fixe aussi des exigences à ses prestataires dans le cadre du marché hygiène et propreté : remise et respect des consignes des fiches de données de sécurité des produits, attention portée aux consommations d'eau et d'électricité lors de leurs interventions, celle-ci étant aussi demandée dans le cadre de la prestation de gardiennage.

L'ampleur des moyens humains et financiers engagés par Adoma, que ce soit via sa filière internalisée d'entretien-maintenance et ses marchés de prestation (contrat d'entretien des chaufferies avec contrôle des émissions et du risque légionellose, contrat d'entretien de la ventilation avec contrôle des débits d'air...), agissent directement sur la qualité sanitaire des logements. Les systèmes de ventilation hygroréglables que privilégie Adoma pour ses résidences sociales permettent aussi de moduler les débits en fonction du taux d'humidité de l'air.

Préserver la santé des usagers, publics comme collaborateurs, c'est également prendre des mesures préventives face au risque d'amiante. Grâce aux **modes opératoires** innovants et particulièrement sécurisés que les collaborateurs de la filière maintenance interne doivent pratiquer en cas d'intervention technique sur des supports amiantés, Adoma s'empare des risques liés à l'émanation de fibres d'amiante dans l'air lorsque ses sites en contiennent.

En 2020, Adoma a poursuivi l'expérimentation en conditions réelles de 6 nouveaux modes opératoires concernant notamment la préparation des supports avant mise en peinture, le décollage de faïence et les interventions sur des conduits avec joints amiantés. Adoma a pour chacun de ces modes opératoires conduit des chantiers tests, soumis des mesures en laboratoire et obtenus des résultats certifiés présentés en CSE puis envoyés à la CARSAT et à la Médecine du travail.

Avec ces 6 nouveaux modes opératoires validés en 2020 qui s'ajoutent aux 5 modes opératoires existants remis à jour concernant les cas de percement de mur, de percement de plafond, de percement de sol, de remplacement de dalles de sol et de recouvrement de dalles de sol, Adoma compte désormais **11 modes opératoires praticables** par ses équipes de maintenance.

Les interventions d'entretien appelant la mise en place de modes opératoires amiante sont identifiables et comptabilisables dans les avis techniques pour permettre également l'émission de fiches individuelles d'exposition pour ses intervenants en charge de l'entretien-maintenance.

Face à la complexité accrue des contraintes liées à l'amiante, son procédé innovant et éprouvé à base de poches de gel capturant et enfermant les fibres, a été jugé très performant par les spécialistes. Cela lui vaut la reconnaissance de nombreux institutionnels au vu des résultats certifiés des mesures effectuées sur des chantiers tests nettement probant quant à l'innocuité des interventions en termes d'empoussièrement. Ce procédé est aussi viable de par sa simplicité de mise en œuvre et sa reproductibilité. Il n'en reste pas moins qu'Adoma prend également des dispositions préventives (alternative aux perçages, recouvrements, ...).

Face aux nuisibles et en particulier à la problématique de punaises de lit, Adoma a participé aux groupes de travail de l'Unafo en partenariat avec l'AORIF ayant abouti à la réalisation de kit et de guides à l'usage des bailleurs utilisés par Adoma.

De la vapeur en alternative aux traitements chimiques

Afin de concilier efficacité et protection, Adoma a voulu privilégier les méthodes à moindre toxicité ayant fait leur preuve dans le petit curatif des punaises de lit. C'est le cas de la vapeur dirigée à partir du Cimex Eradicator dont Adoma s'est équipée pour sa filière. Pour autant Adoma a voulu s'assurer de la compatibilité de cette méthode en cas de support amianté. À cet effet, Adoma a procédé à des chantiers tests et à des mesures en 2020 qui ont été concluants et permettent d'envisager une validation du recours à cette méthode par sa filière interne de maintenance en 2021.





PROMOUVOIR LES COMPORTEMENTS VERTUEUX AU NIVEAU DES RÉSIDENCES

Sensibiliser les publics

Dès l'arrivée du résident, un livret d'accueil lui est remis. Il permet de transmettre des bonnes pratiques en matière d'énergie, d'eau et de déchets.

Une campagne de sensibilisation plus large baptisée "**éO ! Economie d'eau et d'énergie, des ressources chères à tous !**" qui se présente sous la forme d'un kit avec affiche et livret, permet de toucher tous les résidents sur les thèmes des usages du chauffage, de l'eau, des déchets et de l'électricité.

Pour mieux inciter les résidents aux éco-gestes, en particulier pour économiser l'eau, Adoma déploie progressivement la **facturation des consommations d'eau au-delà d'un certain seuil de consommation**. Cette possibilité qui sort du principe de "toutes charges comprises dans le forfait de la redevance" régissant les résidences sociales, est inscrite dans les conventions APL des logements mis en service suite à réhabilitation ou construction. Il s'agit par ce dispositif encadré de sensibiliser les résidents pour une meilleure maîtrise des consommations dans l'objectif de les maintenir en deçà de 165l/j/personne.



Ainsi, Adoma prévoit dans tous ses nouveaux programmes de maîtrise d'ouvrage l'équipement de ses logements en **compteurs d'eau individuels télérelevables**.

Elle a d'ailleurs conclu un marché national pour la pose et l'équipement, et l'accès à une plateforme de suivi en temps réel des consommations. Cette dernière permet, de plus, de repérer les fuites d'eau et d'alerter les équipes techniques des sites équipés.

À fin 2020, près de 110 résidences concernées sont ainsi équipées de compteurs télérelevés dans les logements et la facturation des dépassements constatés est effective sur 69 de ces résidences sociales, les autres étant en cours de mise en place sachant qu'une phase préalable de sensibilisation des résidents aux éco-gestes et de pédagogie autour de leurs consommations d'eau précède le lancement.

L'analyse des données de consommation à l'échelle de la résidence après lancement de la facturation montre que les consommations tendent à diminuer. À l'échelle des logements, elle permet aux équipes de gestion locative de déceler des anomalies et des pratiques pouvant nécessiter des mesures d'accompagnement.



Sensibiliser les équipes de proximité

Les bonnes pratiques des équipes opérationnelles en matière de développement durable s'acquièrent aussi grâce aux **formations** organisées à leur prise de fonction et/ou aux recommandations ou préconisations techniques ciblées intégrées dans les **supports métiers** (mémentos maîtrise d'ouvrage, livret d'entretien, livret d'accueil des résidents, fiches bonnes pratiques métiers ciblées sur le chauffage, livret des gestes verts...).

Les **procédures** formalisent aussi les bonnes pratiques allant dans le sens du développement durable dans les différentes procédures : mise en service, gestion des produits dangereux et des déchets, gestion des fluides et combustibles, déplacements professionnels....



110
résidences sont
équipées de compteurs
d'eau individuels télérelevés



OPTIMISER LES MODES DE FONCTIONNEMENT ET DE GESTION DES ACTIVITÉS

Économiser les ressources au bureau

Au niveau des bureaux, les critères d'achat pris en compte pour les fournitures se basent sur des critères de qualité et de développement durable (papier issus de forêt gérées durablement, cartouches d'encre et de toners issues du recyclage...).

La **modernisation des équipements de travail** (fonctions scanner et fax numérique, formatage automatique des impressions recto/verso et des mises en veille), va aussi dans le sens d'une moindre consommation de papier et d'énergie.

Les **collectes sélectives** pour le recyclage sont aussi encouragées par des dispositifs de tri : fournitures d'écriture, bouchons, piles, déchets dangereux électroniques et informatiques, papier usagé.

Tout comme les résidences, les bureaux qui s'y trouvent le plus souvent, disposent d'équipements économiseurs d'eau et d'électricité et bénéficient des travaux d'amélioration thermique programmés sur la résidence.

L'économie des ressources passe aussi par **plus de dématérialisation**. Adoma sort progressivement du "tout papier", que ce soit dans ses relations avec ses publics (demande de logement en ligne, Espace web clients, communication par sms y compris pour les rappels amiables), dans sa gestion comptable (Échange de Données Informatisées et factures dématérialisées, déclarations fiscales et paiements dématérialisés), dans ses appels d'offres, dans sa communication interne (lettre interne mensuelle électronique) ou encore dans son système interne d'archivage documentaire (Gestion Electronique des Documents permettant de sauvegarder, classer et partager via une plateforme commune, tous les documents notamment techniques, attachés aux résidences).

Depuis 2018, les demandes d'engagement de procédures contentieuses se font aussi exclusivement de façon dématérialisée.

Si les avis d'échéances ne sont plus envoyés par courrier postal aux clients détenteurs d'un compte sur l'espace web clients, leur dématérialisation se généralise par défaut à l'ensemble des clients à l'exception de ceux qui demandent à le recevoir encore par courrier postal.



**LES SMARTPHONES DE FONCTION
FOURNIS AUX MANAGERS ET
AU PERSONNEL D'INTERVENTION
PERMETTENT DES ÉCHANGES
PLUS IMMÉDIATS ROMPANT
AVEC LES RÉFLEXES
D'IMPRESSION DE MAILS.**

Pour le renouvellement des instances représentatives du personnel prévu au cours du mois de juin 2019, les collaborateurs d'Adoma ont, pour la première fois, pu voter au moyen d'un système de vote électronique sécurisé évitant les contraintes de déplacement et d'impressions papier.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, chaque collaborateur dispose d'un coffre-fort numérique, un espace sécurisé en ligne donnant accès aux documents utiles dont les bulletins de payes qui, sauf avis contraire du collaborateur, ne lui sont donc plus envoyés par courrier postal.

Les **tablettes tactiles** données aux responsables maintenance, dans le cadre de leur campagne de diagnostics annuelle des résidences, permettent une saisie des données en temps réel, via des applicatifs métiers ne nécessitant plus l'impression de formulaire ni de retraitement informatique de ceux-ci.

Les **smartphones de fonction** fournis aux managers et au personnel d'intervention permettent aussi des échanges plus immédiats rompant avec les réflexes d'impression de mails.

Il est prévu d'élargir les fonctions munies de ces outils portatifs afin que davantage de collaborateurs puissent se connecter à distance aux applicatifs métiers dont ils ont besoin.

Par ailleurs, les outils métiers développés pour le suivi des différentes activités et opérations (applicatifs SAP, outil Flora, outil Hélios...) permettent d'informatiser les pratiques de gestion et de suivi en générant, conservant et échangeant des données non plus sur papier mais directement de façon numérique.

Du fait de la crise sanitaire, les collaborateurs qui n'étaient pas pourvus d'ordinateurs portables et dont les fonctions étaient compatibles avec du télétravail, l'ont été de sorte à pouvoir se connecter à distance au réseau.

La connexion à distance et de façon sécurisée au réseau permet de faciliter les projections en réunions sans avoir la nécessité d'imprimer, ou de travailler à distance en pouvant accéder à des documents de travail sans avoir à les imprimer pour les consulter.



Vers une refonte des systèmes d'information avec l'élaboration d'un schéma directeur

Pour répondre efficacement aux défis d'aujourd'hui et de demain et à l'évolution de ses métiers comme de ses publics, Adoma s'est inscrite depuis 2019 dans une stratégie de renouvellement de son système d'information visant à lui conférer une architecture plus transverse, performante, agile et évolutive. Mieux collecter, traiter et partager l'information, telle est l'ambition de ce schéma directeur qui a déjà fait l'objet de groupes de travail sur les attentes des différents métiers et utilisateurs pour cibler les chantiers à engager et organiser la mutation des outils et applicatifs existants sur les 5 ans à venir.

Cette refonte concerne tous les métiers. Un grand nombre d'ateliers a été organisé en 2020 pour, en appui direct sur les référents métier, prévoir les fonctionnalités les plus optimales et des traitements de données facilités et fiabilisés et préparer la transition. Ces travaux s'accompagneront d'un accroissement de la dématérialisation des données et des applicatifs métiers mobiles depuis tablettes et smartphones pour les métiers de l'exploitation.

Ils permettront de s'adapter également aux nouveaux modes de concevoir et de piloter l'entretien des bâtiments tels que le BIM, et d'être en schéma plus ouvert pour échanger, recevoir et restituer des flux de données techniques, financières, administratives entre services mais aussi entre Adoma et les partenaires externes des différents métiers.





Limiter les déplacements polluants

Pour limiter les pollutions liées aux déplacements, ainsi que la fatigue et les pertes de temps pour les collaborateurs, Adoma a mis en place un système de **visioconférence** par Internet largement sollicité en 2020 en alternative aux réunions physiques face au risque Covid-19.

Le télétravail n'était rendu possible que dans certaines conditions et de façon limitée avant la crise sanitaire. Naturellement, la crise sanitaire a impliqué de l'étendre plus largement pour limiter les risques.

Ces solutions ont pour avantage de diminuer les émissions de gaz à effet de serre induites par les déplacements domicile-travail.

De la même façon, le fait que les collaborateurs disposent d'un ordinateur portable avec, sur demande, un accès à distance sécurisé au réseau permet d'éviter des contraintes d'allers-retours au bureau dans le cas de déplacements ou réunions à l'extérieur en début ou fin de journée. Cela est devenu un impératif en 2020 pour permettre aux salariés d'assurer une continuité d'activité durant le premier confinement.

Par ailleurs, Adoma veille à observer les critères d'**émissions de gaz à effet de serre** des véhicules constituant sa flotte, à ajuster au mieux la puissance des véhicules aux besoins mais aussi à optimiser les transports pour les approvisionnements de fournitures et d'équipements ou la gestion en fin de vie de ceux-ci au niveau des résidences.

Sa procédure frais de déplacements et missions recommande quant à elle l'utilisation d'un moyen de transport doux pour des déplacements plus propres. Ainsi par exemple, pour les formations, les collaborateurs doivent privilégier le train et le métro ou s'organiser pour du covoiturage.

Les collaborateurs qui ont adopté le vélo comme mode habituel de déplacement domicile-travail peuvent bénéficier d'une indemnité kilométrique de 200 €/an.

Impliquer les collaborateurs

L'adhésion des collaborateurs aux éco-gestes de bureau et à l'évolution des modes de fonctionnement se fait outre, la **sensibilisation ciblée** sur les métiers, par d'autres supports et canaux de communication touchant l'ensemble des salariés :

- la communication diffusée par le Groupe CDC Habitat et la Caisse des Dépôts via leurs supports et outils auxquels les collaborateurs d'Adoma ont accès ;
- la communication interne d'Adoma ;
- l'intranet incluant notamment tous les documents utiles y compris les supports didactiques de sensibilisation aux gestes verts.

“

**LE TÉLÉTRAVAIL PARTICIPE
ÉGALEMENT À DIMINUER
LES ÉMISSIONS DE GAZ
À EFFET DE SERRE INDUITE
PAR LES DÉPLACEMENTS
DOMICILE-TRAVAIL.**







AXE GOUVERNANCE

ŒUVRER DANS LA CONFIANCE
DES PARTIES PRENANTES
EN CONCILIANT BONNE GOUVERNANCE
ET PERFORMANCE



DÉONTOLOGIE

Fédérer autour des valeurs et règles de bonne conduite d'Adoma

Adoma rassemble ses collaborateurs autour de principes structurants communs :

- **sa charte de déontologie** qui dotée du même caractère réglementaire que son règlement intérieur, insiste sur le devoir d'intégrité et d'exemplarité de tous les salariés dans l'exercice de leur fonction.
- **ses valeurs de Respect, de Solidarité, d'Efficacité et d'Ouverture** au fondement même de sa déontologie professionnelle et de ses missions.

Conséquence de ces principes et particulièrement en matière d'achats, des clauses spécifiques sont insérées dans toutes les pièces marché des appels d'offres engageant les candidats et titulaires au strict respect de règles éthiques et morales qui s'imposent aussi aux acheteurs d'Adoma. La passation de contrats nationaux, soumis aux règles de sa **Commission d'attribution des Appels d'Offres (CAO)**, vise aussi à uniformiser les pratiques et à les maîtriser pour éviter les fraudes et approvisionnements suspects. Sa CAO exclut la participation et la délibération de la personne dotée des pouvoirs de signature des marchés.

En matière de lutte contre la corruption, Adoma, sous l'effet de la loi Sapin 2, a entrepris de passer en revue les gardes fous en place dans ses différentes pratiques métier pour mieux les renforcer, avec notamment l'élaboration d'une cartographie des risques, une sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs par e.learning, un atelier de travail sur les procédures comptables et financières et la mise à jour de la charte de bonne conduite.

En particulier dans le cadre de la politique Groupe, Adoma veille à ce que chaque collaborateur, quelle que soit sa fonction, ait accès aux modules de formation e.learning consacrés à la lutte contre le blanchiment d'argent et la corruption. Ces modules, déployés mi-2018, sont en accès permanent pour que tout nouvel arrivant puisse effectuer ces parcours.

Ainsi, le dernier bilan annuel pour 2020 faisait ressortir que 87,24 % des 2955 collaborateurs ayant eu accès aux modules les avaient au moins commencé avec une majorité d'entre eux (74,99%) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des parcours. (Indicateur clé de performance n° 132).

Plus spécifiquement dans ses missions de gestion locative, Adoma respecte sa **charte d'attribution des logements** et limite les risques de détournements en généralisant les modes de paiements numériques et en développant les fonctionnalités d'autocontrôle des transactions.

Par ailleurs, depuis 2019, Adoma a mis fin aux modes de paiement en Eficash de ses clients ceci limitant les transactions en espèces et participant à de moindres risques de pratiques frauduleuses ou de circulation d'argent sale provenant d'activités illicites.

Dans l'exercice de ses métiers, Adoma gère un nombre important de données personnelles. Il en est ainsi de celles de ses publics dans le cadre de la gestion locative et sociale, en particulier lors du traitement des demandes et des attributions de logement ou lors des actions d'accompagnement social ou d'hébergement. Noms, coordonnées, situation familiale, dossiers d'accompagnement suite à difficultés sanitaire, sociale, économique, RIB, images de vidéoprotection,... sont autant de données nécessaires à l'exercice des missions d'Adoma qui touchent à la vie privée des publics et qu'il faut protéger de par leur caractère sensible.

Protéger les données personnelles consiste à ne pas dévoiler ou à ne pas utiliser à mauvais escient des informations qui pourraient porter préjudice aux personnes. C'est un enjeu culturel pour l'ensemble du secteur du logement social et très social : s'il requiert une évolution parfois significative des outils informatiques, des procédures et des mentions juridiques, il réside surtout dans la prise de conscience des risques sur les personnes et dans une nouvelle perception du respect de leur vie privée et de leurs choix éventuels.

Ainsi pour prévenir les risques vis à de ses publics, Adoma veille au **respect des droits en matière de données personnelles** et aux règles de confidentialité. Elle bénéficie de l'expertise et des méthodes structurantes du Délégué à la Protection des Données (DPO) et de son service au niveau du Groupe CDC Habitat qui vient en appui aux métiers et assure des contrôles de conformité pour l'ensemble des entités en référence aux règles prudentielles de confidentialité issues des référentiels de la protection des données (Loi de 1978 et RGPD) et sécurité des systèmes d'information (règles ANSSI).



**POUR PROTÉGER ET VEILLER AU
RESPECT DES DROITS EN MATIÈRE DE
DONNÉES PERSONNELLES, ADOMA
BÉNÉFICIE DE L'EXPERTISE DU
DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES
DONNÉES (DPO) ET DE SON SERVICE
AU NIVEAU DU GROUPE CDC HABITAT.**



Le groupe CDC Habitat a en effet développé une démarche proactive dont l'objectif est de prévenir le risque sur les personnes à travers tout défaut de protection pouvant entraîner des répercussions physiques, morales ou matérielles. Une équipe dédiée autour du DPO, déploie la politique du Groupe et sensibilise tous les acteurs sur les risques liés comme avec cette vidéo réalisée dans le but d'illustrer ce risque pour amener les collaborateurs à mieux en prendre conscience et en mesurer les conséquences pour adopter toute les mesures de précaution : *Episode 1 : Les données personnelles sont précieuses, protégeons-les !*

Pour faciliter la prise de conscience, les outils d'information sont multipliés : vidéos, articles dans le magazine interne et l'intranet, espace informatif partagé. Des sessions de formation et de sensibilisation sont très régulièrement organisées et ont encore touché plusieurs centaines de personnes dans différents services et régions en 2020. Des documents contractuels ont été remaniés et s'imposent désormais à tous les utilisateurs des données : La charte informatique & données personnelles, La charte de déontologie.

Ces actions de sensibilisation envers les collaborateurs, prestataires et partenaires se poursuivent dans la durée pour que chacun se mobilise et défende le droit des personnes qui confient leurs données.

La CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) recueille notamment les plaintes des personnes qui signalent des atteintes à leurs données personnelles.

La politique de confidentialité qui s'applique à Adoma repose sur des actions implémentées et améliorées depuis de nombreuses années, avec de fortes montées de sécurisation en 2014 avec le Pack conformité CNIL logement social et depuis 2018, le Plan d'actions pluriannuel de CDC Habitat de mise en conformité RGPD assorti d'outils de contrôle.



Le DPO groupe coordonne la politique Groupe et incite à la conduite du changement pour que les équipes d'exploitation adoptent les réflexes de vigilance et les bonnes pratiques telles que :

- **Pour la collecte et le stockage des données** : des règles sont établies pour que seules les informations pertinentes soient collectées. Ensuite, des actions de désensibilisation sont engagées dans les fichiers : campagnes de suppression des données des clients partis, anonymisation de nombreuses transmissions aux partenaires, projet massif de dématérialisation de tous les dossiers locataires engagé en 2020 et diminuant le risque papier.
- **Pour les habilitations encadrant les accès** : pour limiter le nombre de personnes qui collectent et accèdent aux données, des habilitations sont délivrées en fonction des métiers et du rôle de chacun dans son organisation.
- **Pour l'information aux publics** : le Groupe fournit une information claire et facile d'accès à ses locataires sur l'utilisation de leurs données et la manière dont ils peuvent exercer leurs droits sur celles-ci (accès, opposition, oubli). La Charte des données personnelles a été mise en ligne en 2020 dans le cadre d'un mini-site dédié et consultable depuis tous les sites du Groupe.

À partir d'une obligation juridique, elle a été rédigée dans une approche "Facile à lire et à comprendre" (FALC) selon le référentiel défini par l'UNAPEI). Très explicite, elle est complétée par des formulaires permettant aux personnes d'exercer facilement leurs droits sur leurs données.

Dans un même souci de transparence et de loyauté, un consentement didactique et éclairé des locataires est recueilli en amont lors de la mise en œuvre de certains services (domotique par exemple) ou d'accompagnements sociaux particuliers.

Dans le but de définir les mesures de sécurisation en cours ainsi qu'un plan d'actions de résorption des risques si nécessaire, le DPO s'appuie sur les conclusions des **Études d'Impact sur la Vie Privée (EIVP)** au sens de l'article 35 du RGPD. De telles études ont été notamment programmées fin 2018 et 2019 respectivement sur le périmètre accompagnement social pour l'activité logement accompagné et hébergement et sur la demande et l'attribution de logements. Ces études visent à éprouver sur 75 points de contrôle, les risques sur données personnelles et les impacts potentiels pour les personnes concernées.

L'accompagnement social qui caractérise les missions d'Adoma a très tôt impliqué la prise en compte des confidentialités : d'une part au travers des obligations de secret professionnel auxquelles sont tenus les collaborateurs recrutés sur titre de travailleurs sociaux, d'autre part, par le déploiement d'outils dédiés à l'accompagnement social (Flora pour le logement accompagné, et Hélios pour l'hébergement) qui disposent de nombreuses sécurités garantissant la confidentialité.

À côté de cela, Adoma dans le cadre de ces échanges d'informations avec les partenaires sociaux mobilisés pour gérer les demandes et besoins individuels des publics, comme la CAF, recourt à des outils d'un bon niveau de sécurité en ce qu'ils reposent sur de fortes habilitations ou fait appel à la vigilance des acteurs lors de la diffusion de données dans le cadre des procédures métiers. Cela passe notamment par des précautions telles que le fait de ne pas diffuser en masse des informations détaillées de trop de personnes à trop d'interlocuteurs ou de vérifier que les destinataires de données personnelles sont bien habilités à suivre des données parfois sensibles.

Le système d'information de CDC Habitat où les collaborateurs doivent stocker les données est sécurisé par de nombreuses procédures techniques et organisationnelles, parmi lesquelles :

- des accès très sécurisés informatiquement (réseau sécurisé, double authentification...);
- des restrictions d'accès par profils d'utilisateurs et par confidentialités territoriales (seules accèdent aux données les personnes habilitées à traiter le dossier) ;
- pour certains dossiers partagés, des procédures et une forte conduite du changement auprès des équipes en exploitation insistant sur la vigilance et les risques sur les personnes ;
- des processus coordonnés par le DPO pour l'exercice des droits des personnes sur leurs données et sur le suivi d'éventuelles violations de données.





Concernant la gestion des demandes, des attributions et parcours logement, l'information transite par deux systèmes d'information pour éviter les dispersions :

- le premier propre à Adoma (outil de gestion clientèle Agora, logiciels métiers Flora ou Hélios) ou portail de demande de logement en ligne en accès depuis le site internet d'Adoma) qui se présente comme très sécurisé par de nombreuses procédures techniques et organisationnelles (réseau sécurisé, double authentification, restriction d'accès par profil utilisateur et par confidentialités territoriales pour que seules les personnes habilitées à traiter le dossier y aient accès) ;
- le deuxième qui ne relève pas d'Adoma mais du système public de gestion des demandeurs (SI SIAO, DN@ notamment) et qui a fait l'objet d'analyses des risques et de remontées aux Préfectures pour une sécurisation maximisée des données diffusées dans ce cadre par Adoma aux services de l'État.

Un outil de suivi est géré par le service DPO Groupe qui peut ainsi vérifier l'absence d'incidents de confidentialité notifié et d'impacts puis tracer les demandes d'accès aux données dont il a connaissance en s'assurant que les délais de réponses restent inférieurs aux obligations légales RGPD.

Le DPO Groupe réalise aussi une **auto-évaluation du plan de conformité des risques en matière de protection des données personnelles en 11 thèmes de contrôle** pour suivre les avancées de la politique et des mesures mises en place et suivre dans le temps les marges de progression restantes par rapport au RGPD.

À ce jour, Adoma n'a fait l'objet d'aucune mise en demeure ni condamnation pour atteinte à la vie privée et la perte de données des clients (Indicateur clé de performance n° 136).



Auditer les pratiques pour mieux exercer les métiers

Adoma dispose d'un service d'**audit interne** chargé de veiller à l'efficacité du contrôle interne assuré à différents niveaux : autocontrôle des opérations, vérifications et alertes des managers, missions permanentes des contrôleurs internes des Directions Gestion locative et Sociale et Patrimoine.

Ces dernières, axées sur le respect des **procédures** et de la réglementation, incluent des visites sur les sites d'exploitation en Directions territoriales, suivies de rapports de recommandations dont la mise en œuvre est vérifiée.

Il s'agit ainsi :

- de maîtriser et suivre l'évolution des **risques cartographiés**, un examen étant fait lors des **comités d'audit** qui associent des administrateurs représentant les actionnaires ;
- de mettre en place des mesures préventives et correctives garantes de l'efficacité des opérations, d'une utilisation efficiente des ressources et de l'application respectueuse de la charte de déontologie.

Une centaine de procédures découlant des processus "Management", "Réalisation" et "Support" mises à jour et rendues plus lisibles afin d'en faciliter l'appropriation par les équipes et d'uniformiser les pratiques encadrent les pratiques.

Une procédure "Agenda du Management" existe aussi à destination de chaque manager des filières de l'exploitation pour prescrire la tenue obligatoire de réunions individuelles et d'équipe selon un rythme défini et un contenu établi.

Une application dédiée permet de regrouper l'ensemble des comptes-rendus et de constituer une base de partage d'informations sur la base d'une matrice type par filière/métier/emploi.

Pour améliorer ses pratiques, Adoma tient aussi compte des **rapports des organismes d'État** chargés de contrôler la régularité de ses activités (Cour des Comptes, Agence Nationale de Contrôle du Logement Social) sans oublier l'avis du **Commissaire aux comptes** dont les missions de vérification ont été étendues à la déclaration de performance extrafinancière de son rapport de gestion.

Une Direction de la Gestion des Risques et de la Conformité

Pour mieux identifier les risques, les prévenir et les résoudre, Adoma a créé cette nouvelle direction en 2020. Rattachée à la Direction Générale d'Adoma, elle est représentée par Jérôme Cirillo membre du comité de direction. Ses missions consistent à assurer un pilotage des risques sous l'angle du contrôle interne, de la conformité et des pratiques éthiques.

FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE : AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE DANS LE RESPECT DES OBJECTIFS DE BONNE GOUVERNANCE

Société de droit privé à capitaux mixte, Adoma dispose d'un Conseil d'administration composé de 12 membres à voix délibérative représentant CDC Habitat, l'État et Action Logement.

Parmi ces **12 membres** on dénombre 1 représentant de l'État, 4 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale Ordinaire sur proposition de l'Etat et 7 administrateurs, personnes physiques ou morales, désignés par l'Assemblée Générale Ordinaire sur proposition d'actionnaires autres que l'État.

L'actionnariat d'Adoma se répartit entre CDC Habitat actionnaire majoritaire avec 56,4 % du capital d'Adoma, l'État avec 42,5 % des parts et Action Logement Immobilier avec 1,1 %.

La présidence du Conseil d'administration, assurée par **Frédérique Lahaye de Fréminville** depuis le 16 décembre 2019 (fin de son mandat en janvier 2021), est dissociée de la fonction de Directeur général assurée par **Jean-Paul Clément**.

La Direction générale rend compte aux administrateurs des activités et de la gestion d'Adoma. En particulier, ils sont systématiquement saisis pour les opérations dont le prix de revient

dépasse 8 M€ HT, pour le plan de cession du patrimoine.

Un bilan annuel leur est aussi remis sur tous les appels d'offres examinés en commission d'attribution en plus des rapports d'activité et de gestion d'Adoma.

Pour mieux éclairer la prise de décision de ses **administrateurs**, Adoma tient à leur disposition des fiches synthétiques sur tous les aspects de ses activités maîtrise d'ouvrage, entretien du patrimoine, gestion locative et contrôle de gestion pour faciliter l'appropriation des spécificités et problématiques métiers d'Adoma.

Les indicateurs de bonne gouvernance d'Adoma sont fixés par le Conseil d'administration. Ils se déclinent en enjeux prioritaires de qualité de gestion sociale et économique : augmentation de l'offre de logements, développement de la contractualisation avec les partenaires, maintien de la satisfaction de la clientèle et du climat social, capacité d'autofinancement, respect des délais de réalisation pour les projets de maîtrise d'ouvrage et amélioration du taux d'occupation.

Ils déterminent les objectifs de résultats assignés à Adoma et font l'objet d'un point d'activité par la Direction générale à chaque Conseil d'administration.



AUGMENTER LES CAPACITÉS D'INVESTIR DURABLEMENT DANS LA CRÉATION DE VALEUR SOCIALE

Donner tout son sens à la performance économique et financière

Adoma fait une gestion rigoureuse et responsable de ses finances pour mieux servir ses missions et les pérenniser : sécurisation et garantie de la pertinence des investissements grâce au PSP, compensation des lourds investissements et immobilisations de logements pour traiter le parc par la captation rapide de nouvelles capacités via des prises en gestion en état d'usage moyennant un simple versement de loyers, proposition à la vente de certains foyers ou fonciers pour maintenir la capacité d'autofinancement, la trésorerie et juguler l'endettement.

L'optimisation des charges d'exploitation est tout autant vitale. C'est pourquoi Adoma agit sur ses consommations et dépenses de fluides et combustibles par le biais de travaux d'économie d'énergie et de **démarches d'optimisation, tarifaire notamment**. L'opportunité de diminuer les factures d'énergie est devenue un objectif lors de chaque nouvelle consultation sur le marché libre. Cela vise à compenser les autres composantes de facturation régies par les réévaluations réglementées (taxes, acheminement....) qui tendent à augmenter.

Dans la même optique, la **politique d'achats est rationalisée et mutualisée** à l'échelle de l'entreprise ou du Groupe CDC Habitat. Cela se traduit par un pilotage centralisé des achats avec des appels d'offres nationaux pour la majorité des marchés (biens d'équipement, prestations, travaux) auparavant conduits de façon indépendante sur différents périmètres territoriaux. Les avantages qu'elle en retire sont à qualité égale voire supérieure : un meilleur prix tiré de l'effet volume, un meilleur contrôle et suivi. Ses équipes, ainsi déchargées des processus d'achats liés aux fournitures d'entretien (peintures, produits techniques, matériel de plomberie..) ou aux prestations d'entretien, peuvent en effet se recentrer sur la planification et le suivi des travaux confiés aux ouvriers de maintenance ou aux prestataires pour une remise en état des logements plus rapide.

Adoma porte une attention particulière à sa capacité d'auto-financement. Elle peut être amenée à mobiliser des **sources de financement** très variées et révélatrices de ses investissements vertueux comme :

- des **subventions européennes** (Fonds Asile Migration et Intégration), aides de l'Etat (Aide à la Gestion Locative Sociale pour l'accompagnement des résidents, subventions pour l'activité hébergement) ;
- des subventions à la création/rénovation de solutions de logement émanant des **collectivités, de l'État** ;
- des aides de la CNAV en rapport avec les adaptations des logements pour le maintien à domicile des personnes âgées ;
- des prêts de la CDC ou d'Action Logement ;



- des prêts de la **Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB)** en référence à l'accord de coopération 2015-2021 qui les lie pour soutenir ses efforts combinés de développement de nouvelles capacités d'accueil et d'hébergement en faveur des réfugiés et des migrants et d'amélioration énergétique des structures d'accueil ;
- des crédits de la **Banque Européenne d'Investissement (BEI)** pour permettre la création, à l'horizon 2020, de 20 000 places pour l'accueil des demandeurs d'asile ;
- des **dégrèvements de taxe foncière sur les propriétés bâties** et des aides et dispositifs ciblés sur les travaux énergétiques, sur les installations d'énergie renouvelables ou encore sur les travaux d'accessibilité et d'adaptation aux personnes vieillissantes ;
- des **certificats d'économie d'énergie (CEE)** : EDF et Économie d'Énergie (EDE) depuis le 17 juin 2020, soutiennent le plan de rénovation énergétique d'Adoma au travers de la valorisation des travaux en découlant sous la forme de CEE, ce partenariat s'inscrivant dans un protocole d'accord commun avec les sociétés partenaires du Groupe CDC Habitat. Ainsi mutualisés, les volumes de CEE valorisés sont plus importants ;
- d'autres soutiens reçus pour ses opérations exemplaires de rénovation énergétique (FEDER, éco-prêts de la CDC...) ou d'installation de panneaux solaires thermiques comme sur ses sites rhône-alpins avec le soutien de l'Ademe.

Veiller à la pertinence des investissements et à la bonne allocation des fonds

Dans son souci d'optimisation et de performance, Adoma veut s'assurer du rendement des euros investis qu'ils soient aidés ou non. Elle est attentive au **coût global** des investissements sur toutes les phases de vie du projet pour juger de leur rentabilité. Pour éclairer ses choix d'investissement, Adoma procède le plus en amont possible aux **études préalables** qui s'imposent :

- études de faisabilité et diagnostics (amiante, étude de sol et de pollution, analyse environnementale de site et des exigences PLU, audit énergétique et étude comparative des sources d'approvisionnement énergétique...) pour les travaux ;
- études de marché et analyse d'environnement concurrentiel pour se positionner pour les nouveaux projets d'implantations en termes de produits et de prix et les ajuster au mieux par rapport aux besoins locaux.





AXE FOURNISSEURS





DES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES POUR RENFORCER L'ÉCO-RESPONSABILITÉ DANS LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

La charte fournisseurs d'Adoma fixe les principes directeurs de sa politique d'achats : le développement durable, le professionnalisme, l'esprit collaboratif, les contrôles de performance/qualité et l'implication dans les procédures d'amélioration continue.

Elle rejoint le **système d'évaluation** de ses fournisseurs ou prestataires pouvant donner lieu à l'application de pénalités et qui se décline selon 5 critères :

- respect des délais ;
- professionnalisme de l'intervention et moyens adaptés ;
- qualité de la relation ;
- qualité de la livraison ;
- conformité et qualité.

Cette charte a vocation à évoluer dans le cadre des travaux menés au sein de la Commission RSE du Groupe.

Adoma est soucieuse d'honorer ses **délais de paiement** et de fluidifier le règlement de ses fournisseurs par rapport aux délais maximum encadrés par la loi. Pour cela, ses processus de responsabilité et de validation des commandes sont clarifiés et ses traitements comptables se dématérialisent. Toutes ses factures de gaz et d'électricité transitent déjà de façon électronique et sont acquittées par prélèvement bancaire, principe qui s'étend progressivement à d'autres fournisseurs.

En amont, afin de garantir l'**équité de traitement des candidats aux appels d'offres**, Adoma a mis en place un cadre structurant commun pour tous ses acheteurs.

Il fixe les modalités de consultation, de mise en concurrence et d'attribution dans le respect de règles de neutralité et d'objectivité auxquelles veillent ses juristes ainsi que la commission d'attribution des appels d'offres.

Des dispositions sont aussi prises au niveau des marchés pour **lutter contre le travail illégal** notamment au travers de demandes d'attestations d'engagements des titulaires et de vérifications sur pièces déclaratives menées durant le marché et si besoin à l'appui de contrôles inopinés.



DES CRITÈRES D'ACHAT

VERTUEUX ET FAVORABLES

AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

Dans ses clauses contractuelles, Adoma s'attache à fixer des exigences adaptées qui selon l'objet du marché, peuvent porter sur des garanties quant à la qualité d'usage, à l'éco-conception, à l'efficacité énergétique, à la qualité sanitaire, au recyclage, à la limitation des émissions polluantes, au soutien à l'économie sociale et solidaire.

Si ses marchés profitent directement et indirectement à un nombre important d'entreprises, Adoma veille à ce que les entreprises locales puissent se positionner lors des appels d'offres nationaux découpés en plusieurs lots géographiques. Ses marchés de prestation sont ainsi décomposés en plusieurs dizaines de lots : pour exemple, les marchés de prestations d'entretien courant et de prestations de travaux avec des lots géographiques et des sous lots par corps d'état, mais aussi celles d'entretien de la ventilation, d'entretien du chauffage, d'hygiène et propreté, d'entretien des ascenseurs, avec généralement un découpage entre 20 et 30 lots qui s'efforce de coïncider avec les périmètres des directions territoriales et des sous-secteurs de celles-ci.

Des **clauses d'insertion** sont aussi intégrées aux marchés de prestation ou de travaux quand ils s'y prêtent.

Son activité soutenue et son développement sur les territoires a un effet d'entraînement bénéfique sur les autres acteurs économiques, la dépense annuelle totale d'achats d'Adoma se montant à 388,1 millions d'euros.



**NOTE
MÉTHODOLOGIQUE**





Période et périmètre de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2020. Le reporting rend compte du bilan global et consolidé pour la totalité de l'entreprise toutes entités confondues.

Exclusions

Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, ainsi qu'au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ne sont pas traités dans la DPEF d'Adoma.

Ils ne présentent en effet pas de pertinence et ne constituent pas un risque matériel significatif au regard des activités d'Adoma centrées sur le logement très social. Pour ces raisons, ils ne donnent pas lieu à des engagements ciblés à part entière sur ces thématiques ni à des actions ou indicateurs spécifiques.

Précisions sur les indicateurs de performance

- L'annexe du présent rapport liste l'ensemble des indicateurs, l'activité et les unités de calcul considérés et permet un rapprochement avec l'exercice précédent.
- Indicateur N°140 Correspondance sur l'année de référence, entre la répartition par catégorie socio-professionnelle des demandeurs de logements et celle des entrants : les rubriques des catégories de demandeurs de logements sont issues des regroupements ci-contre.

Les données de la DPEF sont soumises à une vérification de sincérité par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) avant toute diffusion auprès du Conseil d'Administration et de toute autre partie prenante intéressée via la mise en ligne de la déclaration sur le site internet d'Adoma.

Il s'agit ainsi de pouvoir disposer de l'avis indépendant de l'OTI qui se prononce sur la validité des données publiées à l'appui de justificatifs et d'entretiens avec les référents responsables des indicateurs et qui apprécie la cohérence des données.

	PCS
Salariés	Artisans Salariés CDD Salariés CDI Salariés INTERIM Salariés CONTRAT AIDÉ Stagiaires indemnisés Total
Demandeurs d'emplois	Demandeurs d'emplois indemnisés Demandeurs d'emplois non-indemnisés Total
Etudiants	Etudiants boursiers Etudiants non boursiers Etudiants salariés Stagiaires non-indemnisés Total
Minima sociaux	Allocation Adulte handicapé Allocation solidarité spécifique Allocation supplément invalidité Allocation veuvage Allocation temporaire d'attente Total
RSA	RSA Total
Retraités	Retraité Minimum vieillesse Pension de reversion Total
Autre	Sans profession Pensionnés de guerre Pensionnés d'invalidité Pensionnés alimentaire Total

TOTAL











ANNEXE :

INDICATEURS

2020 VS 2019

	donnée chiffrée		action/mesure décrite dans le rapport
	indicateur KPI soumis à test de cohérence par le tiers vérificateur		
	évolution non significative		évolution favorable
	évolution moins favorable		



CONTRIBUTION SOCIÉTALE DE NOS MISSIONS DE LOGEMENT

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Les publics du logement accompagné	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		1 Nombre de personnes physiques logées
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		2 Taux des jeunes (18-30 ans)
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		3 Taux d'anciens (60 ans et plus)
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		4 Répartition par sexe
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		5 Répartition par PCS
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		7 Autres données relatives aux publics accueillis
Solutions d'hébergement généraliste	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		8 Capacité d'hébergement
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		12 Dispositifs d'accueil
Solutions d'hébergement Asile	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		13 Capacité asile
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		18 Dispositifs d'accueil
Dispositions générales en faveur de l'hébergement	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		19 Mesures et dispositions

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Logement accompagné	Nb	57 828	58 263	+435 personnes logées
Logement accompagné	% clientèle	12,1%	12,4%	Evolution vers plus de mixité des publics(effet Demande de logement en ligne) et une offre de plus en plus tournée vers les jeunes en insertion professionnelle
Logement accompagné	% clientèle	39,2%	38,0%	Evolution naturelle liée au renouvellement des publics et à la fin de vie progressive des publics historiques vieillissants
Logement accompagné	% clientèle	11,6 % femmes 88,4 % hommes	12,3 % femmes 87,7 % hommes	Evolution progressive du nombre de femmes liée au nombre croissant de nouvelles résidences en logements autonomes adaptées à davantage de mixité des publics.
Logement accompagné	% clientèle	39,5 % salariés à faible revenus/demandeurs emploi 19,7% retraités 37,4% minima sociaux 1,6% étudiants 1,6% autres	39,7 % salariés à faible revenus/demandeurs emploi 19,4% retraités 37,3% minima sociaux 1,8% étudiants 1,8% autres	
Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Hébergement généraliste	Nb	4 016	3 779	Nbre de places en diminution 5,9% par rapport à 2019
Hébergement généraliste	dispositions	voir rapport	voir rapport	
CADA, AT-SA, départementales	Nb	22 163	22 330	+ 167 places par rapport à 2019
Asile	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Hébergement généraliste et asile	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Politique Patrimoniale	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		20 Capacité offerte à fin d'année
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires	Risque 7 sur la production de logements	138 Taux de réalisation de l'objectif annuel de production de logements basé sur le nombre de logements couverts par un ordre de service engagé sur l'année
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		25 Nombre de logements livrés (y compris toutes PEG) (toute activité confondue hors DOS/AEC)
	Sociétal	Réponse au besoin des territoires		31 Stratégie patrimoniale
Dispositions en faveur des résidents/ Accompagnement social	Sociétal	Attribution et parcours résidentiel		33 Redevances
	Sociétal	Accompagnement social		34 Mesures prises pour renforcer l'accompagnement social
Dispositions en faveur des résidents/ Accompagnement social	Sociétal	Gestion locative sociale : Accompagnement des publics	Risque 4 sur les difficultés économiques et sociales des clients	35 Evolution du nombre de nouveaux dossiers ouverts sur l'année sur la thématique Accès aux droits
	Sociétal	Qualité du bâti et du cadre de vie		37 Amélioration de la qualité d'usage des logements/résidences

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Tous lots mis en service et attachés à un code tarif quelque soit l'occupation du lot (y compris hébergement, locatif) mais hors diffus	Nb logements/ lots	78 743	79 968	+1 225 lots mis en service
Logement accompagné, Hébergement (Hors DOS/AEC et PEG compris)	Nb et %	5 376 (taux de réalisation de l'objectif annuel de 87%)	3340 (taux de réalisation de l'objectif annuel de 88,5%)	Objectif initial de 3 775. Malgré un taux de réalisation amélioré, le résultat total souffre des décalages d'opérations liés au contexte sanitaire COVID et politique (élections).
Patrimoine	Nb	3 566	3 629	+ 63 logements livrés par rapport à 2019. Total annuel atteint le plus élevé depuis le début du Plan Stratégique de Patrimoine.
Patrimoine	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Logement accompagné, Hébergement	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Logement accompagné	Evolution du nombre de nouveaux dossiers Flora ouverts comptabilisés Cf fiche indicateur	+21% de nouveaux dossiers par rapport à 2018 avec 14 309 nouveaux dossiers Flora ouverts sur l'année sur la thématique Accès aux droits, soit une hausse de 2476 dossiers entre 2018 et 2019	+12,1% de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits par rapport à 2019. En 2020, 16 041 dossiers Flora ont été ouverts sur cette thématique, soit une hausse de 1 732 dossiers entre 2019 et 2020	Dans la continuité de 2019, le nombre de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits a continué d'augmenter en 2020. Le travail de saisie demandé aux équipes dans Flora s'est accentué cette année : similairement à 2019, les équipes s'approprient de plus en plus l'outil, notamment avec la mise en place du PS GLS (Plan Stratégique de Gestion Locative Sociale), outil qui repose sur l'exploitation des données saisies dans Flora. Lors du déploiement de cet outil, la saisie dans Flora a été au centre des réunions et formations avec les équipes en charge de la saisie. De plus, cette hausse de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits peut s'expliquer par une plus forte demande des résidents autour de cette thématique dans le contexte particulier du Covid-19.
Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Sûreté /Sécurité	Locataire/ demandeurs de logement social	- Qualité du bâti et du cadre de vie - Santé et sécurité au travail	Risque 9 'Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé, de sécurité et de sûreté	41 Evolution du nombre d'incidents de malveillance déclarés sur le patrimoine sur l'année N
	Locataire/ demandeurs de logement social	- Qualité du bâti et du cadre de vie - Santé et sécurité au travail		42 Démarches mises en oeuvre en matière de sûreté/sécurité

EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ET POUR L'ENVIRONNEMENT

Pilotage et compétences en environnement	Environnement	Consommations énergétiques du patrimoine et changement climatique		44 Bilan carbone : -Emissions de gaz à effet de serre
	Environnement			45 Démarche générale et organisation
Déchets	Environnement Fournisseurs	Economie circulaire Achats responsables	Environnement	46 Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets et contribution à l'économie circulaire

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Toute activité	%	+7,6 % (périmètre toutes activités)	-5,3% (périmètre toutes activités)	Le confinement en particulier le premier sur 2020 a eu un effet sensible sur la diminution des actes déclarés, baisse qui s'est vérifiée sur toutes les familles d'incidents notamment sur les violences à l'encontre des collaborateurs en diminution de 12,7% par rapport à 2019. Toutes les DE sont impactées par cette baisse même si IDF continue à caracolier en tête avec près de 35% du national.
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Patrimoine	-teq CO2	Sur la base du bilan carbone 2017 (maj 2018) : total 142 247 teqCO2 dont 13% tertiaire et 87% liées au patrimoine Le poste le plus impactant est celui lié à l'utilisation de l'énergie c'est à dire les consommations d'énergie liées au logement à hauteur de 56% des émissions totales d'Adoma, ce poste justifiant les actions prioritaires menées pour rénover le patrimoine sur le plan thermique.	Sur la base du bilan carbone 2017 (maj 2018) : total 142 247 teqCO2 dont 13% tertiaire et 87% liées au patrimoine Le poste le plus impactant est celui lié à l'utilisation de l'énergie c'est à dire les consommations d'énergie liées au logement à hauteur de 56% des émissions totales d'Adoma, ce poste justifiant les actions prioritaires menées pour rénover le patrimoine sur le plan thermique.	Pas de mise à jour effectuée en 2019. Conclusions du bilan carbone 2017 mis à jour en 2018 inchangées à savoir une diminution de la part représentée par le poste énergétique qui traduit les efforts menés sur les consommations énergétiques du patrimoine et qui se trouve conforté également par l'évolution du ratio ramené au chiffre d'affaires (-9% entre le bilan carbone 2011 et le bilan carbone 2017). Objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 5% sur les émissions de GES liées aux consommations de chauffage et d'ECS et de 3% au global d'ici 2021
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Haute qualité environnementale	Environnement	Economie circulaire Biodiversité Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique -consommation d'eau		48 Eco-construction
Plan d'économies d'énergie EKODENERGY	Environnement	Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique	Risque 1 Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique	50 Volume de certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisé grâce aux travaux d'efficacité réalisés et évolution par rapport à l'année précédente
Plan d'économies d'énergie EKODENERGY	Environnement	Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique		54 Démarche d'optimisation
Economies d'eau	Environnement	Consommation d'eau		56b Démarche d'optimisation
Autres consommations de fournitures et ressources	Environnement Fournisseurs	Economie circulaire Biodiversité Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique -consommation d'eau -Achats responsables		57 Actions contribuant à réduire les consommations de ressources et favorisant l'économie circulaire
	Environnement Fournisseurs	Economie circulaire Achats responsables		135 Actions pour lutter contre le gaspillage alimentaire

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Patrimoine	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Patrimoine	GWh cumac et % d'évoution cf fiche indicateur dont % en statut validé	376 GWhc dont 100% en statut validé soit une évolution de + 0,5 % de dossiers validés par rapport à 2018	342,7 GWhc dont 100% en statut validé soit une diminution de 8,86% de dossiers validés par rapport à 2019 mais une atteinte dépassée de la prévision d'atterrissage qui avait été estimée à 338 GWhc	Cette diminution s'explique par des retards de chantiers de travaux d'économie d'énergie dans le contexte du COVID
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Patrimoine	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma bureaux du siège social et réceptions	dispositions	Adoma s'inscrit dans la démarche du Groupe pour la cantine de son siège social qui se trouve dans un bâtiment commun avec les autres entités du Groupe dont le siège social est implanté à Paris : Tri des déchets alimentaires pour revalorisation, adaptation possible des portions, réutilisation des produits non consommés par le prestataire pour éviter les pertes (fruits murs pour la confection de compotes...)	Adoma s'inscrit dans la démarche du Groupe pour la cantine de son siège social qui se trouve dans un bâtiment commun avec les autres entités du Groupe dont le siège social est implanté à Paris : Tri des déchets alimentaires pour revalorisation, adaptation possible des portions, réutilisation des produits non consommés par le prestataire pour éviter les pertes (fruits murs pour la confection de compotes...)	Adoma reste peu concernée par cet enjeu au regard de son activité et ne l'est qu'indirectement pour sa restauration d'entreprise dont la prestation pour les salariés de son siège social et ses visiteurs est depuis 2019, gérée au niveau du Groupe CDC Habitat.

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Produits et prestations plus respectueux de l'environnement	Environnement Fournisseurs Social	Economie circulaire Achats responsables Biodiversité Santé et Sécurité au travail Consommation		58 Exigences dans les pratiques et produits
Déplacements professionnels	Environnement	Impact environnemental relatif au fonctionnement interne	Risque 1 Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique	60 Optimisation des déplacements
Formation / information / sensibilisation	Environnement	Impact environnemental relatif au fonctionnement interne		61 Vis à vis des collaborateurs
	Environnement	Economie circulaire Consommation d'eau Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique		62 Vis à vis des clients
GOVERNANCE RESPONSABLE ET SYNERGIE AVEC NOS PARTIES-PRENANTES				
Politique générale	Gouvernance	Déontologie		63 Engagements, valeurs et déontologie notamment au regard du risque de corruption
	Gouvernance	Déontologie		64 Audit des pratiques
	Gouvernance	Fonctionnement des instances de gouvernance	Environnement	65 Instances de gouvernance
Capacité économique	Gouvernance	Fonctionnement des instances de gouvernance		66 Chiffre d'affaires
	Gouvernance	Fonctionnement des instances de gouvernance		73 Optimisation des performances
RH : Effectifs, embauches et licenciements	Social	Talents et compétences		78bis Effectif au 31.12.N dont CDI (hors mandataire social)

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	€	439,7 M€	448,5 M€	Chiffre d'affaires en progression de 2%
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	CDD + CDI au 31/12/N	2919 (2630 CDI)	2983 dont 2693 CDI	+ 64 collaborateurs au 31/12/2020 - La répartition par type de contrats présente toujours une majorité au dessus de 90% de CDI.

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
RH : Effectifs, embauches et licenciements	Social	Lutte contre les discriminations		82 Répartition par sexe de l'effectif au 31.12.N
RH : Effectifs, embauches et licenciements	Social	Talents et compétences		83 Recrutement : Nombre total de nouveaux salariés embauchés et pourcentage de l'effectif total CDI
RH : Handicap	Social	Lutte contre les discriminations et mesures en faveur des personnes handicapées		86 Taux de salariés handicapés
	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		87 Mesures
RH : Egalité h/f	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		89 Part de l'effectif cadre féminin
	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		135 Index Egalité homme-Femme au sens de l'obligation légale énoncée dans le décret du 8 janvier 2019
	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		91 Mesures en matière de parité
RH : Diversité / Lutte contre les discriminations	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		92 Politique
	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		94 Mesures intergénérationnelles
	Social	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		95 Part des effectifs seniors (+55 ans)
RH : Formation	Social	Talents et compétences		101 Plan de développement des compétences et de gestion des carrières

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Adoma	Nb / % (CDI+ CDD) (cf fiche indicateur)	1716 femmes (58,8%) / 1203 Hommes (41,2%)	1 586 femmes (58,9%) / 1 107 hommes (41,10%)	
Adoma	Nb / % (CDI) (cf fiche indicateur)	252 CDI/ 9,6 %	259 CDI/9,6%	
Adoma	%	7,93% (emplois directs et indirects)	6% (emploi direct) : 179 personnes 11 conventions signées avec les entreprises du secteur protégé	Données provisoires susceptibles d'évoluer cause stabilisation de recensements en juin 2021
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	% (CDI) (cf fiche indicateur)	56,1%	58%	
Adoma	Note sur 100	99/100	95/100	La note obtenue reste significativement au-dessus du minimum de 75 points requis légalement. Elle témoigne de la politique mise en œuvre par Adoma depuis de nombreuses années en faveur de l'égalité professionnelle et notamment dans le cadre d'accords collectifs successifs
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	% (CDD+CDI)	15,70%	18,33%	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
RH : Formation	Social	Talents et compétences	Risque 10 Inadéquation besoins compétences des collaborateurs	102 Taux de collaborateurs de l'exploitation ne présentant pas de besoin de formation sur les fondamentaux de leur métier
<p>RH : Relations sociales Accords collectifs et IRP</p> <p>Droit de négociation collective Information et consultation des collaborateurs</p>	Social	Qualité du dialogue social	Risque 8 Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie	<p>105 Liste et nombre des accords signés / non signés</p> <p>Complété depuis 2019, de l'information sur le nombre d'accords signés au cours de l'année / nombre d'accords arrivés à échéance (en prenant en compte la date limite de conclusion de l'accord).</p>

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Adoma/Exploitation	%	92%	92%	Chiffre stable malgré l'augmentation du nombre de collaborateurs évalués
Adoma	Nb, liste et ratio	<p>5/0</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accord relatif à la représentation du personnel et syndicale au sein d'Adoma du 23/01/2019 - Protocole d'accord préélectoral pour les élections des membres de la délégation du personnel au CSE d'Adoma du 19/03/2019 - Accord sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 4/04/2019 - Accord d'intéressement aux résultats de l'entreprise 2019-2021 du 29/05/2019 - Accord négociations annuelles obligatoires 2020 du 7/11/2019 <p>5/3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avec ces 5 accords signés au cours de l'année, le nombre d'accords signés va au-delà des 3 accords qui arrivaient à échéance en 2019 - Accord sur la représentation du personnel et syndicale conclu pour une durée de 3 ans à compter du 12 juillet 2016 ; - Accord d'intéressement 2016-2018 ; la date limite pour conclure un nouvel accord était le 30/06/2019 ; - Accord sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes conclu pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} avril 2016). 	<p>3/0</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accord relatif au versement d'une prime exceptionnelle liée à la mobilisation dans le cadre de la catastrophe sanitaire Covid-19 du 16/07/2020 - Avenant n°1 à l'accord d'intéressement aux résultats de l'entreprise 2019-2021 du 19/08/2020 - Accord négociations annuelles obligatoires 2021 du 30/10/2020 <p>Un seul thème de négociation était obligatoire cette année. Avec ces 3 accords, le nombre d'accords signés va donc au-delà de cette obligation</p>	<p>Dans le contexte de la crise sanitaire Covid-19, l'entreprise a conclu 3 accords :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accord relatif au versement d'une prime exceptionnelle liée à la mobilisation dans le cadre de la catastrophe sanitaire Covid-19 qui a permis aux salariés de l'exploitation ayant été présents physiquement, tous les jours, au sein des résidences et/ou dispositifs d'hébergement pendant la période de confinement (du 23/03 au 11/05/2020) de bénéficier d'une prime exceptionnelle de 1000 € brut. - Avenant n°1 à l'accord d'intéressement aux résultats de l'entreprise 2019-2021 permettant aux absences liées au Covid-19, entre le 16/03 et le 31/12/2020, pour garde d'enfant de moins de 16 ans ou d'enfant handicapé et aux absences pour mesure d'isolement, d'éviction ou de maintien à domicile, pour personne vulnérable ou vivant avec une personne vulnérable d'être considérées comme du temps de présence et du temps de travail effectif pour l'intéressement 2020. - Accord NAO 2021 : il prévoit la mise en place d'une prime de vacances en juin 2021 de 550 € brut par un salarié à temps complet présent du 1/06 au 31/05 et de 816 € brut à compter de 2022. Il prévoit également une enveloppe d'augmentations individuelles de salaire de 0,5 % de la masse salariale, une enveloppe de prime par objectifs de 5,5 %, la revalorisation de la prime de nuit, de l'indemnité d'astreinte, de la valeur faciale du titre restaurant et la mise en place du forfait mobilités durables.

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
RH : Relations sociales Accords collectifs et IRP	Social	Dialogue social		106 Mesures d'information et de consultation
RH : Santé/ Sécurité/Risques psycho-sociaux	Social	Santé et sécurité au travail		108 Mesures
	Social	Santé et sécurité au travail		110 Nombre d'appelants/appels service d'écoute
RH : Organisation du temps de travail	Social	Santé et sécurité au travail		112 Mesures relatives à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail
RH : Rémunération et avantages	Social	Talents et compétences Lutte contre les discriminations et égalité des chances		117 Politique salariale
Clients : Enquête de satisfaction /Concertation	Demandeur de logement/ locataire	Qualité de service Concertation locative		118 Mesures en matière de satisfaction et de concertation
	Demandeur de logement/ locataire	Qualité de service	Risque 2 Insatisfaction des clients	119 Taux de satisfaction clients globale

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	Nb	38/60	43/53	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	% cf fiche indicateur	79,7% (sur la base d'un échantillon de 3 308 clients soit 5,7% de la clientèle)	71,1% (sur la base d'un échantillon de 3 301 clients, soit 5,5% de la clientèle)	<p>Baisse significative de la satisfaction clients (-8% par rapport à 2019). Des tendances pré-existantes sont confirmées par l'enquête 2020 : moindre satisfaction dans les FTM (versus RS), moindre satisfaction pour les résidents dont l'ancienneté excède 5 ans, moindre satisfaction en DE IDF (versus autres DE, et particulièrement EST et N&A).</p> <p>Dans le détail des résultats, la satisfaction des clients reste élevée par rapport aux relations avec Adoma, et à l'accompagnement prodigué par les collaborateurs Adoma ; la satisfaction continue de se tasser sur certains items tels que le chauffage, le fonctionnement des ascenseurs et l'entretien ménager, ce qui constitue un signal d'"alerte" pour l'entreprise.</p> <p>Il est probable que la conjoncture (crise sanitaire et confinements) ait pu impacter défavorablement ces résultats, avec un ressenti plus "dur" de certaines faiblesses de l'offre de logements Adoma (en particulier : taille des logements en FTM)</p>

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Publics : protection des données personnelles	Gouvernance Demandeur de logement/ locataire	Accompagnement social Attribution et parcours résidentiel	Risque 3 Défaut de protection des données personnelles	136 Nombre de mise en demeure ou condamnations en matière de non-respect de la législation en matière de protection des données
Publics : Gestion demande de logements	Demandeur de logement/ locataire	Attribution et parcours résidentiel	Risque 6 Discrimination des prospects et clients	140 Correspondance sur l'année de référence, entre la répartition par catégorie socio professionnelle des demandeurs de logements et celle des entrants
	Demandeur de logement/ locataire	Attribution et parcours résidentiel		124 Modalités de gestion des demandes

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Adoma	Nbre et Autoévaluation par thème	0	0 mise en demeure ou condamnation pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	<p>Adoma n'a pas fait l'objet de mise en demeure ou de condamnations en 2020 comme en 2019 comme en atteste l'absence de publication sur le site internet de la CNIL.</p> <p>Adoma bénéficie comme l'ensemble des entités de CDC Habitat de la poursuite des actions mise en place dans le cadre du plan de conformité en matière de protection des données</p>
Adoma DDL/Entrants	%	Voir tableau en dernière page	Voir tableau en dernière page	<p>Relative stabilité par rapport à l'an passé avec une correspondance toujours globalement vérifiée entre les parts représentatives des différents profils de demandeurs versus les parts représentatives des différents profils des nouveaux entrants. On constate un écart d'environ 10 points au niveau des femmes demandeuses et des femmes entrantes, la cause étant la quasi exclusivité de demandes de logements autonomes alors que le patrimoine comporte encore des chambres en confort partagé qui ne correspondent à leurs besoins et induisent un refus des demandeuses a fortiori quand elles sont accompagnées d'enfants.</p> <p>La légère sur-représentation des personnes âgées dans les entrants s'explique par la priorité donnée au relogement des clients historiques d'Adoma.</p> <p>Au niveau des PCS, la sur-représentation des minimas sociaux et RSA dans les entrants par rapport au profil des demandeurs est en phase avec notre objet social d'attribuer les logements aux personnes à plus faibles ressources.</p>
Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	%

Thème	Axe RSE CDC Habitat	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs
Partenariat/ Action Logement	Sociétal Demandeurs de logement/ locataire	Réponse au besoin des territoires Attribution et parcours résidentiel		126 Optimisation du fonctionnement avec Action Logement
Contractualisation avec l'État	Sociétal Demandeurs de logement/ locataire	Réponse au besoin des territoires Attribution et parcours résidentiel		128 Renforcement des liens et partenariats
Collectivités locales	Sociétal Demandeurs de logement/ locataire	Réponse au besoin des territoires Attribution et parcours résidentiel		130 Renforcement des liens et partenariats
Organismes sociaux	Sociétal Demandeurs de logement/ locataire	Réponse au besoin des territoires Accompagnement social Attribution et parcours résidentiel		131 Partenariats
Déontologie	Gouvernance	Déontologie Achats responsables	Risque 5 Pratiques non éthiques	132 Taux de collaborateur parmi ceux couverts par la campagne de formation SAPIN II (quelle que soit la date d'entrée des collaborateurs) ayant au moins commencé le parcours dont taux de ceux ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des parcours
Sous-traitance et fournisseurs	Fournisseurs	Relation fournisseur		133 Volume achats de biens, prestations, fourniture, travaux (investissements compris)
	Fournisseurs Gouvernance Sociétal Environnement	Achats responsables Déontologie Relations fournisseurs		134 Actions vis à vis des fournisseurs et soustraitants

Périmètre	Unité	2019	2020	Evolution indicateur par rapport à 2019
Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Adoma	%	86,17 % des 2921 collaborateurs ayant eu accès aux modules l es avaient au moins commencé avec une majorité d'entre eux (75,18%) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des parcours	87,24 % des 2955 collaborateurs ayant eu accès aux modules les avaient au moins commencé avec une majorité d'entre eux (74,99%) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des parcours	
Adoma	€	422,6 M€	388,1 M€	Diminution par rapport à 2019 qui peut s'expliquer par l'impact COVID notamment par rapport aux incidences sur les travaux.
Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

140 | Correspondance sur l'année de référence, entre la répartition par catégorie socio professionnelle des demandeurs de logements et celle des entrants

2019		Demandeurs de logement en ligne		Nouveaux entrants	
		NBR	%	NBR	%
TOTAL 2019		76 092	100%	10 365	100%
Taux de représentativité des différentes situations :					
Sexe	Hommes	51 610	67%	8 154	78,7%
	Femmes	24 482	32%	2 211	21,3%
Âge	18-30 ans	29 926	39%	3 583	34,6%
	31-54 ans	36 509	48%	4 735	45,7%
	55-65 ans	6 910	9%	1 224	11,8%
	66 ans et +	2 747	4%	823	7,9%
Statut	Célibataire	52 636	69%	6 838	66,0%
	Marié / concubinage / pacsé	10 594	14%	1 729	16,7%
	Divorcé / séparé / veuf	12 862	17%	1 798	17,3%
PCS	Demandeur d'emploi	17 384	23%	1 390	13,4%
	Étudiant	5 189	7%	554	5,3%
	Retraité	2 731	4%	729	7%
	Salarié	30 034	39%	3 617	34,9%
	Minima sociaux	16 656	22%	3 578	34,5%
	Autre	4 098	5%	497	4,8%

2020		Demandeurs de logement en ligne		Nouveaux entrants	
		NBR	%	NBR	%
TOTAL 2020		62 394	100%	10 170	100%
Taux de représentativité des différentes situations :					
Sexe	Hommes	42 440	68%	7 896	77,6%
	Femmes	19 954	32%	2 274	22,4%
Âge	18-30 ans	23 876	38%	2 924	28,8%
	31-54 ans	30 562	49%	5 033	49,5%
	55-65 ans	5 705	9%	1 366	13,4%
	66 ans et +	2 251	4%	847	8,3%
Statut	Célibataire	44 140	70,7%	6 981	68,6%
	Marié / concubinage / pacsé	8 220	13,2%	1 360	13,4%
	Divorcé / séparé / veuf	10 034	16,1%	1 829	18,0%
PCS	Demandeur d'emploi	14 089	22,6%	1 306	12,8%
	Étudiant	5 308	8,5%	707	7%
	Retraité	2 031	3,3%	656	6,5%
	Salarié	23 202	37,2%	3 331	32,8%
	Minima sociaux	2 576	4,1%	679	6,7%
	RSA	11 629	18,6%	3 191	31,4%
	Autre	3 559	5,7%	263	2,6%
	Non renseigné			37	0,4%

L'insertion — par le — logement

Adoma tous droits réservés | Mars 2021

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