



## **RAPPORT 2022**

Déclaration de performance  
extra-financière et pratiques RSE

01



## Adoma, L'habitat solidaire pour adn —

- 1.1 Une vocation 04
- 1.2 Une organisation au plus près des besoins des territoires 05
- 1.3 Des métiers assurés par des femmes et des hommes engagés 05
- 1.4 Une stratégie au service de la création de valeur sociétale 06

02



## Démarche RSE d'Adoma — 10

03



## Axe sociétal : réponse aux besoins des territoires et contribution sociétale des mission d'Adoma —

- 3.1 Répondre aux besoins prioritaires de logements pour les plus précaires 14
- 3.2 Mettre à l'abri et faire face aux situations d'urgence 16
- 3.3 Dynamiser et renouveler l'offre de logements au travers de la stratégie patrimoniale : loger plus, mieux et plus vite 21
- 3.4 S'inscrire dans une dynamique de synergie 25

04



## Axe demandeurs de logements et clients —

- 4.1 Attribution et parcours résidentiel 28
- 4.2 Qualité du bâti et du cadre environnant 31
- 4.3 Qualité de service 37
- 4.4 Accompagnement des publics 39
- 4.5 Concertation 47

05



## Axe social —

- 5.1 Lutter contre les discriminations et pour l'égalité des chances : favoriser l'accès à l'emploi pour tous dans la diversité et l'équité 48
- 5.2 Talents et compétences : développer les compétences et les perspectives professionnelles 52
- 5.3 Qualité du dialogue social : favoriser l'expression et le dialogue 53
- 5.4 Santé et sécurité au travail : améliorer les conditions de travail 54
- 5.5 Temps de travail et rémunération 56
- 5.6 Encourager les initiatives solidaires des collaborateurs 57

# SOMMAIRE

06



## Axe environnement : mener la transition énergétique et environnementale dans l'exercice des métiers —

- |       |  |    |
|-------|--|----|
| 6.1   | Appréhender les risques climatiques dans une logique de résilience et d'adaptation                       | 58 |
| 6.2   | Inscrire le patrimoine dans une dynamique de qualité environnementale bas carbone                        | 59 |
| 6.2.1 | Éco-construire   | 59 |
| 6.2.2 | S'engager dans un plan de sobriété énergétique pour réduire les consommations de fluides et combustibles | 63 |
| 6.2.3 | Recourir à des produits d'entretien plus écologiques et préserver la santé des usagers                   | 69 |
| 6.3   | Mettre la biodiversité au cœur des projets et des pratiques  | 71 |
| 6.4   | S'inscrire dans une logique d'économie circulaire  | 73 |
| 6.5   | Promouvoir les comportements vertueux au niveau des résidences   | 74 |
| 6.5.1 | Sensibiliser les publics   | 74 |
| 6.5.2 | Sensibiliser les équipes de proximité  | 76 |
| 6.6   | Optimiser les modes de fonctionnement et de gestion des activités  | 76 |

07



## Axe gouvernance : œuvrer dans la confiance des parties prenantes en conciliant bonne gouvernance et performance —

- |     |   |    |
|-----|---|----|
| 7.1 | Ethique des affaires et conformité  | 80 |
| 7.2 | Fonctionnement des instances de gouvernance : agir en toute transparence dans le respect des objectifs de bonne gouvernance | 87 |
| 7.3 | Augmenter les capacités d'investir durablement dans la création de valeur sociale   | 88 |

08



## Axe fournisseurs —

- |     |  |    |
|-----|--|----|
| 8.1 | Des engagements réciproques pour renforcer l'éco-responsabilité dans les relations avec les fournisseurs et prestataires | 90 |
| 8.2 | Des critères d'achat vertueux et favorables au développement local   | 91 |



## Annexes DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| Risques                      | 92 |
| Indicateurs 2022 versus 2021 | 96 |
| Note méthodologique          | 99 |



## Une vocation

Société Anonyme d'Économie Mixte créée en 1956 par l'État, Adoma historiquement centrée sur le logement des travailleurs immigrés, a fêté ses 66 ans en 2022.

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, 1<sup>er</sup> acteur du logement social en France dont elle est filiale à 56,4 %.

**La mission d'Adoma est aujourd'hui de loger tous les publics en situation de précarité.**

Son objet 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.

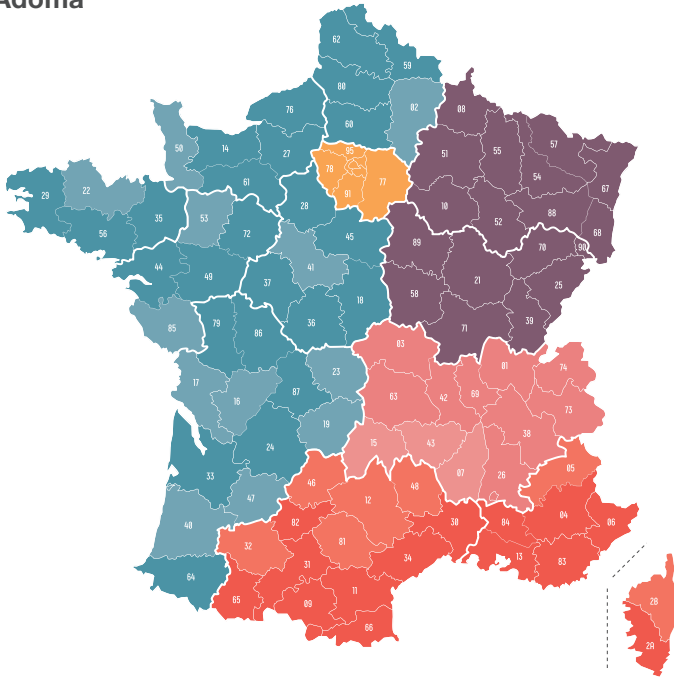
# ADOMA : L'HABITAT SOLIDAIRE POUR ADN

**80 000**   
solutions de logements  
proposés par Adoma

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

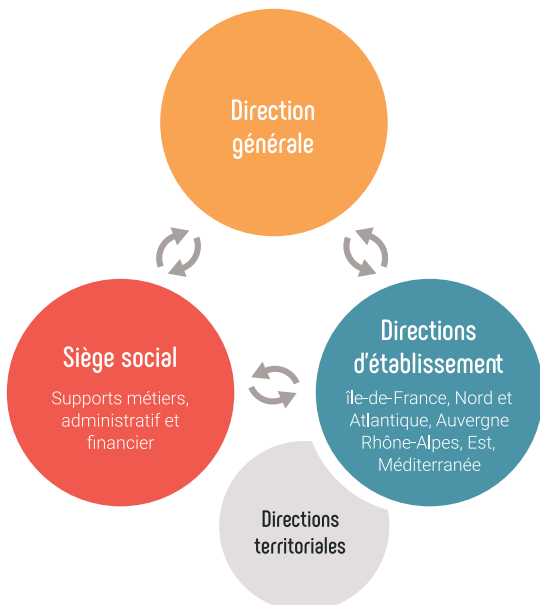
# Une organisation au plus près des besoins des territoires

## L'implantation départementale d'Adoma



- Direction d'établissement Île de France
- Direction d'établissement Nord et Atlantique
- Direction d'établissement Est
- Direction d'établissement Méditerranée
- Direction d'établissement Auvergne-Rhône-Alpes

## L'organisation



# Des métiers assurés par des femmes et des hommes engagés

**Développement et maîtrise d'ouvrage**



**Patrimoine et maintenance**

Gestion technique, maintenance et achats



**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

### Les ambitions

Adoma oriente 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.

### Les enjeux

Adoma s'est donnée les moyens de cette ambition autour de 4 enjeux :

#### 1. L'ENJEU DE MUTATION ET D'ATTRACTIVITÉ DU PATRIMOINE

par des orientations et investissements pluriannuels volontaristes, le maintien d'un effort soutenu d'entretien du parc la maximisation et l'optimisation de l'offre de solutions de logements ;

#### 2. 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 ;

#### 3. 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 ;

#### 4. L'ENJEU DE PERFORMANCE

au travers d'un équilibre et d'une optimisation des comptes, du développement et de la valorisation des compétences, de l'encadrement et des métiers de proximité, du dialogue social et des dispositions à l'égard des collaborateurs.

### Des politiques et des moyens d'actions

- Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)
- Plan Stratégique de la Gestion Locative et Sociale (PS-GLS)
- Politique d'Achats
- Plan Sécurité
- Politique d'entretien
- Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- Digitalisation : schéma directeur informatique pour l'évolution des outils et applicatifs métiers, mobilité, bâtiment connecté, etc.
- Préconisations techniques et environnementales de conception et de maintenance
- Contrats avec les prestataires
- Dialogue social
- Offre de services aux clients
- Plans d'investissements
- Conventions Partenariales
- Démarche RSE
- Processus de gestion et de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie

## Parmi les objectifs

### OBJECTIF >1



**RENOUVELLEMENT DE L'OFFRE DE LOGEMENTS  
AU TRAVERS DE LA POURSUITE DU PLAN STRATÉGIQUE DE  
PATRIMOINE (PSP) 2012 – 2031 DE 4,5 MILLIARDS €**

Objectif à horizon 2031 de plus de 90 000 lots gérés (versus 72 000 en 2012) avec pour le logement accompagné des logements 100% autonomes (transformation complète des chambres à confort partagé)

Stratégie de logement adapté aux jeunes

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



### OBJECTIF >2

**PROJETS PILOTES DANS DES THÉMATIQUES  
INNOVANTES OU RÉPONDANT À DES NOUVEAUX BESOINS :  
RÉSIDENCES MOBILITÉ, STRUCTURES POUR FEMMES VICTIMES  
DE VIOLENCE, BÂTIMENT BIOSOURCÉ**

### OBJECTIF >3



**AUGMENTATION & PÉRENNISATION  
DES PLACES D'HÉBERGEMENT**

Objectif de :

- Formalisation de nouveaux Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec les régions
- Augmentation du nombre de places d'hébergement pour demandeurs d'asile pour répondre aux besoins de l'État
- Déploiement du Plan Stratégique Hébergement et développement d'une offre de services notamment dans le cadre de la résorption de nuitées hôtelières

Objectif de proposer 105 pensions de famille à horizon 2028



### OBJECTIF >4

**DÉVELOPPEMENT DES STRUCTURES DÉDIÉES À  
L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE GRANDE  
EXCLUSION ET D'ISOLEMENT**

### OBJECTIF >5



**PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE & ENVIRONNEMENTALE  
DU PATRIMOINE**

Objectif de traitement de tout le parc énergivore fléché sur la durée du PSP : trajectoire vers une consommation moyenne du parc en étiquette C (performance visée a minima) versus E au début du PSP en 2012.

Équipement de chaque nouvelle résidence de compteurs individuels d'eau froide et d'eau chaude pour responsabiliser les résidents dans leur mode de consommation de la ressource en eau

# MODÈLE D'AFFAIRES

SYNTHÈSE AU 31/12/2022

## RESSOURCES

### Financières

- Fonds propres investis : **22,9 M€**
- Emprunts réalisés sur l'année : **176,5 M€**
- Subventions totales d'investissement : **592 M€**

### Compétences et expertises

#### INTERNES

- **3 060** collaborateurs majoritairement de proximité
- Budget annuel dédié au plan de développement des compétences des collaborateurs
- **24** directions territoriales gèrent les solutions de logements implantées dans **70** départements

#### EXTERNES

- Fournisseurs et prestataires
- Maîtres d'œuvres et bureaux d'études, entreprises de travaux et promoteurs
- Dépenses annuelles d'achats : **454,6 M€**

### Naturelles et matérielles

- Sols (foncier)
- Énergie
- Eau
- Matériaux de construction et équipements

## ACTIVITÉS



## CRÉATION DE VALEUR **sociétale**

- 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
- Œuvrer pour la transition énergétique et écologique des territoires

## RÉSULTAT

### Offre et production de solutions de logements

- **3 315** logements réceptionnés sur l'année
- **4 235** logements en cours de travaux au 31/12/2022
- Capacité de **81 618** lots au 31/12/2022

### Entretien du patrimoine

- **30,3 M€** de dépenses d'entretien courant et de gros entretien réalisés sur l'année, en plus des investissements menés 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

- **27 367** places pour les hébergés
- **57 996** personnes physiques logées
- Taux d'occupation de gestion **98,82%**

CHIFFRE D'AFFAIRES **470,3 M€**

2022



## Adoma, premier opérateur national de logement accompagné et d'accueil de la demande d'asile

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, parfois 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.



**64 848**  
logements  
accompagnés d'Adoma

### Les structures du logement accompagné d'Adoma représentent 64 848 logements répartis sur :

- **432 Résidences sociales (RS, y compris Foyers de Jeunes Travailleurs - 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...);
- **113 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 tout autonomes pourvus de tous les équipements de confort individuel (kitchenette, salle d'eau...) préservant l'intimité et l'indépendance que recherchent aujourd'hui les résidents ;
- **61 Pensions de famille (PF)**  
Ces structures de petite capacité (25 logements maximum sauf dérogation) proposent un cadre sécurisant à taille humaine spécialement conçu pour répondre aux besoins particuliers de personnes en grande exclusion, fortement désocialisées et isolées. Leur création remonte à 1997, suite à l'appel à expérimentation lancé par les ministères du logement et de l'action sociale.

**27 000**  
places pour les hébergés  
en 2022



### Les structures d'hébergement totalisent une capacité d'accueil de plus de 27 000 places :

- **217 dispositifs pour les demandeurs d'asile** dans 67 départements
- **61 structures d'hébergement et d'urgence** dans 27 départements



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.

02

# DÉMARCHE RSE D'ADOMA



L'évaluation des pratiques RSE d'Adoma passe par l'identification des enjeux, des risques 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 :

1. **Rendre compte à ses parties prenantes** de ses pratiques RSE au regard des enjeux sociaux, environnementaux et économiques qui font écho à ses activités ;
2. **Cultiver une démarche de progrès fédératrice** pertinente par rapport à ses enjeux métiers et rassemblant tous les échelons de l'entreprise ;
3. **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.

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'Organisation, de la Performance et du Contrôle général, Direction des Ressources Humaines, Direction des Systèmes d'Information, Direction du Développement, Direction du Patrimoine, Direction Financière, Direction des Achats et des Moyens Généraux) pour piloter une stratégie partagée.

En 2022, la Commission RSE a adopté un nouveau plan d'actions. Cela fait suite à la large concertation et aux ateliers menés par le Groupe CDC Habitat avec l'ensemble de ses parties prenantes en incluant des collaborateurs du Groupe et des différentes entités, dont Adoma, pour faire évoluer sa politique RSE suite aux nombreuses évolutions qu'il a connues.

Une nouvelle matrice de matérialité a découlé de ce travail transversal et collégial en considération des attentes et des niveaux de maîtrise sur les différentes thématiques RSE et en déclinaison du projet Stratégique Groupe Impulse 2026.





Les nouveaux enjeux prioritaires dans lesquels s'inscrit Adoma sont les suivants :

AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS



Agir pour le bien-être individuel et collectif de nos locataires et de nos résidents

4  
PILIERS

16  
ENGAGEMENTS

- Apporter des réponses sur-mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les étudiants, les jeunes actifs et les personnes en situation d'exclusion
- Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients
- Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces
- Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités

3  
ENGAGEMENTS  
TRANSVERSES

Incarnar les enjeux de la RSE à toutes les échelles du Groupe

SOCLE  
DE COHÉRENCE

- Sécurité des bâtiments
- Confort de vie et bien-être

POLITIQUE RSE

AU PLUS PRÈS DE  
LA SOCIÉTÉÊtre moteur de  
la transformation  
environnementale  
de l'habitat

- Poursuivre la rénovation du parc existant et rendre nos clients acteurs de leurs consommations énergétiques
- Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques
- Renforcer la construction bas-carbone
- Lutter contre l'artificialisation des sols, notamment en investissant dans la reconversion d'actifs existants

AU PLUS PRÈS DE NOS  
PARTENAIRES & TERRITOIRESFédérer notre écosystème  
pour construire ensemble  
une ville sobre, durable  
et inclusive

- Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires
- Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat
- Définir et appliquer des standards environnementaux exigeants avec les acteurs de l'immobilier
- Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires

AU PLUS PRÈS DE  
NOS COLLABORATEURSMobiliser notre collectif  
au service de notre  
culture commune

- Bâtir ensemble une culture commune basée sur la confiance, la responsabilité et la diversité des équipes
- Accompagner nos managers et leurs équipes dans la transformation du Groupe
- Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés
- Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel

Structurer l'ouverture à nos parties prenantes

Renforcer la communication RSE

- Exemplarité environnementale du fonctionnement interne

- Déontologie et éthique
- Exemplarité des pratiques de responsabilité de nos fournisseurs

- Sécurité et santé des collaborateurs
- Égalité des chances

## Répondre aux besoins prioritaires de logements pour les plus 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'emploi, personnes percevant des minima 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 minima sociaux est prépondérante avec celle des salariés à revenus modestes ou demandeurs d'emploi ces derniers étant avec les jeunes, en forte croissance.

## AXE SOCIÉTAL

Réponse aux besoins des territoires et contribution sociétale des missions d'Adoma

**La féminisation des publics** (14% des résidents et 23% des nouveaux entrants) est à souligner dans le cadre des situations de mono-parentalité mais aussi dans des cas plus spécifiques de violences conjugales notamment.

Adoma développe aussi ses capacités de logements accompagnés dédiées à l'accueil des publics particulièrement fragiles avec la livraison de **10 pensions de famille** supplémentaires en 2022 pour atteindre **61 pensions de familles** qui mobilisent plus de 100 collaborateurs dédiés (responsables de pension de famille, agents d'accueil, intervenants sociaux).

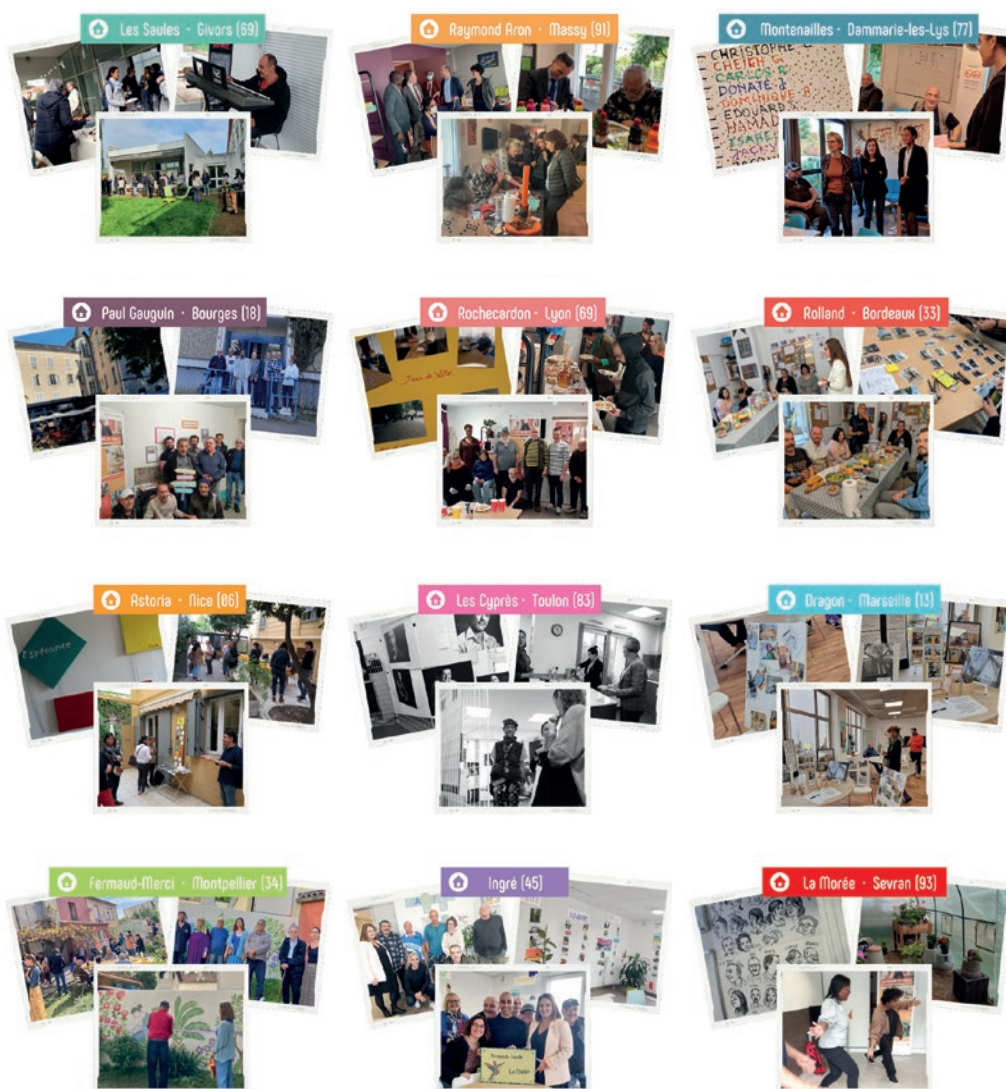
Ces structures sont particulièrement adaptées au logement de personnes en grande exclusion. Elles s'adressent à des personnes fortement désocialisées et isolées dont la situation sociale, psychologique voire psychiatrique rend impossible leur accès à un logement ordinaire.

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 ».

Avec pour objectif premier l'intégration sociale fondée sur la (re) création du lien social et la sortie de l'isolement, l'accompagnement réalisé par Adoma repose sur 4 axes de suivi et d'évaluation : l'accès aux droits et à la santé, la gestion du logement, la vie en collectivité, la régulation sociale, la réinsertion en milieu socio-urbain.

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 fin 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.

Dans cette dynamique, Adoma a participé, entre le 10 et le 16 octobre 2022, à la seconde édition de la **Semaine nationale des pensions de famille** organisée par l'État et les principales fédérations associatives (l'Unafop, la Fondation Abbé Pierre, La Fédération des acteurs de la Solidarité, Soliha, la Fapil, Habitat et Humanisme) avec l'appui de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).



Visant à accroître la visibilité des pensions de famille, en particulier à destination des élus, cette semaine s'est traduite pour Adoma par l'ouverture des portes de 38 de ses pensions de famille aux riverains, élus, associations et entreprises.

Au programme pour partager le quotidien des résidents et mieux démontrer l'utilité sociale de ces solutions de logements, de nombreuses activités ont rythmé cette semaine sous le signe du partage : témoignages de résidents, visites de logement, expositions photographiques, fresques murales, pièces de théâtre, ateliers créatifs, buffets, kermesse, etc.

**Adoma projette la mise en chantier de 15 nouvelles pensions de famille et d'en mettre en service 5 de plus en 2023.**

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.

Les résidences pour jeunes d'Adoma proposent des logements clé en main de types T1 à 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.

Adoma développe une stratégie à destination des jeunes pour se positionner comme un opérateur de référence du groupe CDC Habitat. Avec 25 résidences dédiées au logement des jeunes à fin 2022, Adoma vise à renforcer, adapter et rendre plus lisible son offre auprès des jeunes en s'appuyant sur les travaux réalisés par les étudiants de l'École urbaine de Sciences Po le cadre de l'appel à projet Collectifs 2021 ayant retenu la thématique d'Adoma sur la définition de sa stratégie territoriale et patrimoniale en vue du développement d'une offre adaptée aux besoins des jeunes.

Adoma envisage aussi d'élargir son panel d'offres, notamment auprès des publics jeunes, avec des résidences mobilité vouées à accueillir prioritairement des salariés en situation de mobilité (saisonniers, stagiaires, apprentis, salariés ou fonctionnaires en mutation, etc.). C'est dans cette perspective qu'elle dresse les fondamentaux de ce nouveau produit dans un guide opératoire consacré à la résidence mobilité. Une réflexion se poursuit également sur le dispositif de Foyers de Jeunes Travailleurs.

Elle assure également l'accueil privilégié des stagiaires sur du patrimoine disponible comme elle s'y est engagée dans son accord-cadre de partenariat avec l'AFPA signé en décembre 2020. Ce partenariat qui a été amorcé avec l'étude de 4 sites pilotes, étendue à 25 nouveaux sites en 2021 (potentiels d'Adoma, de CDC Habitat ou de l'AFPA avec la reconversion de bâtiments existants ou implantation de nouveaux bâtiments), se poursuit en 2022.



**30%**  
des entrants  
sont des jeunes  
de moins 30 ans



**Les 30 ans ou moins qui représentent 13% des résidents, constituent 30% des entrants en 2022.**

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.

**En accord avec sa stratégie d'accueil de jeunes publics, Adoma s'est de nouveau associée :**

- Au **SGEE (Service de Gestion des Étudiants sénégalais à l'Étranger)** dans le cadre du programme « Bienvenue France/ChooseFrance ». Le SGEE a renouvelé sa confiance envers Adoma en signant une nouvelle convention pour 4 ans visant à faciliter l'accès au logement des étudiants ou anciens étudiants sénégalais poursuivant leur parcours sur le territoire français.
- Aux **Apprentis d'Auteuil** au travers d'un nouveau partenariat conclu par la Direction territoriale de Paris qui prévoit des logements pour l'accueil des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance dont la plupart sont en contrat de professionnalisation ou en décrochage scolaire ceci contribuant à augmenter les capacités de l'association.



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

1. **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.
2. **Son système innovant de gestion de demandes de logement en ligne** qui fait le lien entre les disponibilités de logements et les demandes. 61 038 demandes ont été saisies en 2022 représentant en moyenne 167 demandes saisies chaque jour (+3 % par rapport à 2021).

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 permet aux partenaires ayant des lots réservés dans la base de logements d'Adoma, notamment Action logement, les Préfectures et les Collectivités locales d'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 cœur 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 intégrant de nouveaux modules facilitant les suivis, a été mise en production depuis le 15 novembre 2022 après un important travail d'expression de besoins, de développement informatique suivi de tests et de formation.

## 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 (OFPRA) 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 dont elle gère près de **20 %** des capacités du dispositif national d'accueil.



## Par différents types de dispositifs implantés sur 67 départements, un accompagnement global est assuré grâce à une filière dédiée de plus de 800 collaborateurs au sein de 217 dispositifs tels que :

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

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)**.

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 œuvrent 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.

Suite au déclenchement de la guerre en Ukraine et à l'appel de l'État pour répondre à l'urgence humanitaire d'accueillir les familles, femmes et enfants venant trouver refuge en France, Adoma a ouvert en urgence des **SAS dédiés à l'accueil de déplacés ukrainiens**. Ainsi sur 2022, Adoma a pu les prendre en charge et les accompagner en proposant environ 900 places d'hébergement au sein de logements mobilisés dont une partie issue du patrimoine recensé par les entités du Groupe, CDC Habitat, CDC Habitat Social et la Sainte Barbe mobilisées avec Adoma dans cette mission.

La prise en charge des réfugiés va bien au-delà de la mise à l'abri par le logement grâce à la mobilisation des compétences d'accompagnement des équipes d'Adoma pour les aider dans l'accomplissement des démarches administratives d'accueil, leur accès aux soins, favoriser leur intégration et la rupture de l'isolement (cours de langue, activités sociales et sportives, médiations santé, etc.).

### Semaine de l'intégration 2022



La semaine nationale de l'intégration des étrangers primo-arrivants du 17 au 21 octobre 2022 a permis de mettre à l'honneur cet accompagnement à l'instar du PRADHA de Montpon-Ménéstérol (24) en Dordogne qui a pour l'occasion reçu la Maire et le Préfet pour valoriser tous les acteurs (associations caritatives proposant des cours académiques et des ateliers théâtre, etc.) avec qui les équipes d'Adoma déploient les dispositifs favorisant l'autonomie et l'apprentissage linguistique des réfugiés et des bénéficiaires de protection internationale.

### Le sport est également une voie d'inclusion importante qui est mise en place sur plusieurs dispositifs Adoma d'accueil des demandeurs d'asile :

- dans les Vosges avec la création officielle en lien avec le Service Départemental Jeunesse, Engagement et Sports des Vosges, d'une **première équipe de Cricket**, sport particulièrement populaire dans les pays d'origine des réfugiés d'Asie du Sud accueillis ;
- sur le PRADHA de Séméac avec l'initiation des demandeurs d'asile au sport local ancré dans le patrimoine culturel de la région Occitanie à savoir le **rugby** en partenariat avec le club ESCA de Luc et le soutien de la Mairie de Séméac.

### Première équipe de cricket Adoma Est



### Session découverte de rugby pour le PRADHA de Séméac



Pour les nombreux enfants accueillis sur ses structures d'hébergement de demandeurs d'asile, Adoma a spécialement réalisé un **livret d'accueil bilingue et traduit en 15 langues** qui leur ai remis à leur arrivée.

La mascotte choisie pour ce livret est un oiseau migrateur haut en couleurs, Zazou, qui les informe sur le fonctionnement des structures, sur l'école, sur le droit des enfants, et leur présente les valeurs de la France ainsi que le parcours du demandeur d'asile.

**La Direction Hébergement de la Moselle Est a réitéré cette année la cérémonie des arbres pour célébrer le parcours accompli des demandeurs d'asile pour l'obtention de leur statut de réfugié.**

À cette occasion, en symbolique de leur enracinement en terre d'accueil française, **35 chênes rouges fournis par EcoTree ont été offerts à 35 familles de réfugiés** pour être plantés à Stiring-Wendel en présence d'Emmanuel Ballu, Directeur général d'Adoma, des Mairies partenaires de Farébersviller et Théding, de la Sous-Préfecture de Forbach/Boulay-Moselle et du Département de la Moselle.



## 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 et aux sollicitations urgentes à l'égard des personnes désocialisées ou de ménages mis en péril.

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 à hauteur de **4 597 places en 2022** (+186 places par rapport à 2021).

# 4 597

places d'hébergement  
en 2022



### Une offre de 61 structures d'hébergement dans 27 départements réparties en :

- **hébergement d'insertion** (2 CHRS de 82 places et 8 centres de stabilisation de 490 places) ;
- **hébergement d'urgence** de mise à l'abri par un accueil inconditionnel de personnes à la rue :
  - 22 HUAS de 1 955 places ;
  - 13 CHU de 1 037 places ;
  - 9 centres « post-asile » de 413 places pour des publics déboutés ou en cours de régularisation ;
  - 6 dispositifs de 452 places mobilisées pour le plan hivernal de novembre à avril.
- **logements d'urgence et d'insertion** proposant un hébergement temporaire de ménages occupant des logements frappés d'insalubrité et de péril (1 dispositif de 168 places à Marseille).

## S'appuyer sur 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, Adoma dispose d'un système d'information spécifique, **Hélios** (Hébergement Logement Insertion Observatoire Social).

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.

Son système d'information Hélios est alimenté des données présentes dans le DN@ (outil étatique de gestion des places du dispositif national d'accueil de l'OFII) de façon automatique à l'entrée administrative d'un nouveau ménage. À côté des erreurs de saisies que cela permet d'éviter, les équipes d'Adoma peuvent ainsi se recentrer sur leurs missions essentielles d'échange et d'accueil au moment de l'entrée des hébergés grâce à un temps de saisie des données personnelles considérablement réduit passant de plus de 35 minutes à 3 à 4 minutes par entrée.

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.



## Consolider les conditions et qualités d'accueil en Résidences Hôtelières à Vocation Sociale face à la crise de l'hébergement

Grâce à un montage innovant en lien avec le Groupe CDC Habitat, 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 ainsi été créées au sein de d'hôtels rachetés pour être transformés en **Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS)** avec des conditions et un accompagnement adaptés à l'accueil de ménages les plus démunis.

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



Cela concerne 61 RHVS implantés sur plusieurs territoires en France et faisant l'objet d'indicateurs de performance ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance).

**La dimension sociétale de ce projet, outre sa finalité de mise à l'abri de personnes vulnérables, est au cœur 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.

**Pour améliorer les RHVS et donner l'accès à Internet**, une enveloppe de 11 millions d'euros a été allouée spécifiquement pour engager des travaux de confort et d'amélioration sur les 61 RHVS gérés par Adoma. Ces travaux étalés sur 2 ans concernent l'état technique du bâti, des sanitaires et des cuisines et prévoient aussi la mise en place du WIFI à l'usage des hébergés pour leurs différents besoins d'information, de communication y compris dans le cadre de formalités administratives dématérialisées.



## Dynamiser et renouveler l'offre de logements au travers de la stratégie patrimoniale :

### LOGGER 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 2031 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.

L'enveloppe d'investissements prévue sur la durée totale du PSP 2012-2031 se monte à **4,5 milliards d'euros dont 98 M€** consacrés **à des travaux de rénovation énergétique** en plus de ceux engagés dans le cadre des opérations de réhabilitation globale en maîtrise d'ouvrage.

**98 M€**  
consacrés aux travaux  
de rénovation énergétique  
prévu entre 2012 et 2031



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.**

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.



Sur les 195 FTM à traiter en 2012, il en restait à fin 2021, 118 dont 18 en cours de traitement.

Sur les 55 départements d'implantation, au regard de la part de logements autonomes livrés sur le nombre de lots (logements + chambres), 31 départements présentent un taux d'avancement supérieur à 60 % et 12 ont un taux d'avancement inférieur à 40 %.

À horizon 2031, Adoma prévoit d'avoir engagé le traitement de la totalité de son parc, toutes activités confondues. Néanmoins, le plan de traitement accuse un retard de mise en œuvre notamment en Seine-Saint-Denis et dans les Alpes-Maritimes, nécessitant un décalage jusqu'en 2031 du traitement de certains FTM. Cela s'explique principalement par des problématiques de reconstitution de l'offre de logements sur ces territoires en particulier sur les secteurs en Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville.

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.

Adoma fait de l'**amélioration des conditions d'accueil des hébergés** une priorité inscrite dans la feuille de route de son PSP Hébergement qu'elle poursuit en 2022 selon son cahier des charges de référence définissant les prescriptions techniques, les exigences de conception et d'équipement à respecter pour les travaux d'amélioration et de réhabilitation des sites d'hébergement.

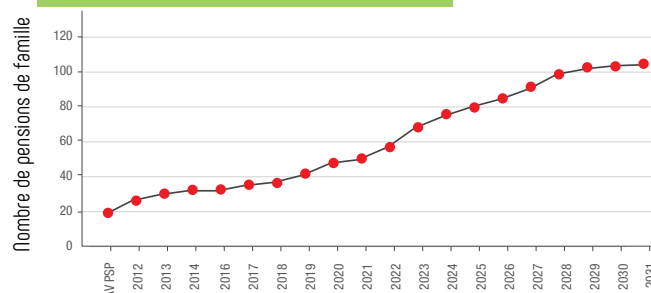
**Adoma se fixe en effet pour objectif que l'ensemble des sites d'hébergement dont elle a la propriété soit conforme à son cahier des charges hébergement à l'issue du PSP avec un plan de traitement de 207,5 M€ qui se décline ainsi :**

- **83,5 M€** de travaux d'autonomisation pour 19 sites représentant après travaux 1432 lots pour 2376 places d'hébergement ;
- **81,1 M€** de travaux d'amélioration (hors enveloppe déjà traitée) pour 62 sites représentant après travaux, 5 690 lots pour 8 120 places d'hébergement ;
- **26,1 M€** de travaux d'amélioration avec traitement énergétique de l'enveloppe pour 13 sites représentant après travaux, 1 380 lots pour 2 070 places d'hébergement ;
- **16,6 M€** d'investissements dans 8 sites nouveaux servant à compenser la perte de capacité engendrée par le plan de traitement avec l'ajout de 304 lots pour 560 places.

## La dynamique de développement d'Adoma se traduit aussi par la production :

- de **pensions de famille** sous l'impulsion de son engagement dans le Plan Logement d'Abord ;
- de résidences correspondant à une nouvelle offre de produit ciblé pour des publics et besoins spécifiques telles que les **résidences pour jeunes actifs et les résidences mobilité**.

### Évolution du nombre de pensions de famille par année



## 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 (Vente en État Futur d'Achèvement) ou encore de bâtiments appartenant à l'État ;
  - des rachats de patrimoine auprès de bailleurs sociaux soucieux de se recentrer sur le logement familial.

Engagé en 2021 par Adoma, **l'accord-cadre VEFA** signé avec 10 promoteurs attributaires (Greencity, Bouygues Immobilier, Linkcity, Icade, Redman, Cogedim, Kayla, Urbis Réalisation, Carrere, Pitch Promotion) pour l'acquisition de résidences sociales et de pensions de famille en VEFA sur plusieurs lots géographiques, devra contribuer à pourvoir une partie des besoins en logements nouveaux ou de compensation estimés à plus de 20 000 lots restant à identifier.

La démarche de **projets de territoires** engagée par Adoma en 2022 au service des enjeux stratégiques du Groupe CDC Habitat, va permettre d'affiner et de mieux préciser les besoins de développement par typologie, par territoire, par public, etc.

Cette démarche qui se veut structurante, vise à renforcer la territorialisation de l'action d'Adoma et à consolider son rôle d'acteur de référence tant à l'échelle nationale que locale comme partenaire privilégié des collectivités en matière de logement accompagné et d'hébergement. Elle passe par l'anticipation, à horizon 10 ans, des besoins et des enjeux sociétaux auxquels Adoma devra répondre pour fixer en cohérence avec ses plans stratégiques, des objectifs et des plans d'actions en matière de développement et exploitation du patrimoine, d'engagements environnementaux et de qualité de service.

**Afin de permettre une meilleure compréhension des territoires, des enjeux et des potentialités d'Adoma et de faciliter la mise en œuvre des projets de territoire, la méthodologie retenue a associé toutes les équipes sous la forme d'ateliers collaboratifs. Elle s'est construite en trois phases sur la base d'un découpage territorial :**

- **État des lieux** : diagnostics territoriaux afin de décrypter les enjeux et besoins des territoires ;
- **Cible** : définition des orientations stratégiques et des objectifs en réponse aux enjeux identifiés ;
- **Consolidation et préparation du déploiement** : déclinaison des orientations stratégiques et objectifs en plan d'actions, et arbitrage des moyens à mettre en œuvre.

Les réflexions ont été guidées par trois orientations macro, développement et patrimoine, environnement et performance énergétique puis qualité de services, que les directions interrégionales étaient ensuite libres de compléter avec d'autres orientations pour répondre au mieux aux enjeux sur leurs territoires. Deux orientations stratégiques supplémentaires en ont émergé : relations partenariales et ressources humaines.

La première version des projets présentée en fin d'année 2022 sera suivie d'une mise en œuvre en 2023 en cohérence notamment avec l'actualisation du PSP et en préfiguration des grandes lignes du projet d'entreprise d'Adoma. Cela participera à améliorer l'offre de logements et de services à destination des plus précaires, tout en veillant à la poursuite du plan de traitement des anciens foyers et à la transition énergétique du parc.

Toutes activités confondues, ce PSP ambitieux portera la capacité globale gérée d'Adoma à plus de **93 000 lots à horizon 2031, soit 21 000 lots supplémentaires par rapport à la capacité du début du PSP en 2012.**

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 2022, à fin d'année, ce bilan se monte à **3 892 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 80%.

**INDICATEUR N° 8**

**Le nombre d'OS en 2022 est légèrement en baisse par rapport à 2021** (3 892 en 2022 contre 3 955 en 2021) en raison notamment des renégociations de marchés de travaux, pour tenir compte des hausses des coûts des matières premières et des matériaux, mais aussi de quelques opérations qui n'ont pu être poursuivies.

## Des logements rapidement remis en location

Adoma est très rigoureuse sur le respect des délais de livraison d'opérations de maîtrise d'ouvrage. 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 qui participent aussi à la relation de proximité avec les clients résidents et hébergés. 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 en comparaison au recours à des entreprises extérieures. La durée d'immobilisation des logements ainsi entretenus s'en trouve réduite.





## S'inscrire dans une dynamique de synergie...

### ...avec l'État

#### La convention d'utilité sociale (CUS)

La nouvelle génération de CUS visant l'ensemble du patrimoine d'Adoma au travers de son Plan Stratégique de Patrimoine, a été conclue pour la période 2019–2025 dans un document unique. Ses indicateurs d'évaluation mettent notamment l'accent sur la production de logements et les étiquettes énergétiques des logements rénovés.

La CUS prévoit la réalisation en 2022 d'un bilan intermédiaire des trois premières années (2019–2021) et d'un bilan final recouvrant la totalité de la période d'engagement des indicateurs (2019–2024) destinés aux signataires de la CUS d'Adoma (Préfet de la région Île-de-France ainsi qu'aux 38 collectivités territoriales signataires).

#### Le premier bilan réglementaire réalisé en 2022 concerne ainsi les trois premières années de la CUS (2019–2021). Il rend compte :

- du nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financements agréés par les services de l'État dont l'objectif visé sur la période a été atteint à 84% et respecté sur la moitié des départements concernés malgré la crise sanitaire et les élections municipales en 2020 avec certains dossiers reportés sur 2022. Ce bilan a permis d'identifier les quelques départements, deux en particulier, sur lesquels une vigilance est particulièrement importante pour ne pas pénaliser l'avancée du plan de traitement ;
- du nombre de logements équivalents disposant après rénovation d'une étiquette A à E parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année qui en accord avec la Préfecture de la région Ile de France, a été modifié du fait que les logements-foyers d'Adoma ne sont pas soumis à l'obligation de réaliser des DPE et donc décliné en deux sous indicateurs pour chaque année de la CUS et en nombre de logements équivalents :
  - nombre de logements en restructurations lourdes pour chaque année de la CUS : l'**objectif visé sur la période a été atteint à 85%** pour des raisons de retards de chantier en raison de la crise sanitaire, avec des livraisons reportées de ce fait sur l'année 2022 ;
  - nombre de logements inscrits dans les programmes de travaux d'économie d'énergie : un **taux de réalisation de 108%** des engagements a été atteint.

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

Cet accord-cadre signé avec l'État a été renouvelé en 2020. Il se décline en **Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens**. Il établit Adoma comme **1<sup>er</sup> 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'État 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 Préfectures. Pour faciliter l'accès au logement des publics les plus prioritaires, les équipes d'Adoma et les **Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation** 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 pour la troisième fois en 2022 pour 3 ans jusqu'en 2025.

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.

Ce 3<sup>ème</sup> agrément Service Civique délivré à Adoma marque la 8<sup>ème</sup> année d'accueil de volontaires toujours axée sur des missions d'intérêt général de 7 mois au service des résidents et hébergés d'Adoma autour des thèmes de la Solidarité, de l'Éducation pour tous, de l'Environnement et de la Mémoire et la Citoyenneté au bénéfice des publics logés et hébergés d'Adoma.



## ...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 le cadre de l'élaboration de la nouvelle génération de CUS-Convention d'Utilité Sociale 2019-2025, Adoma a tenu à mener une vaste démarche de consultation et d'échange avec 182 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.

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...).

## ...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 a évolué de manière significative avec la nouvelle version de l'outil de demande de logement en ligne mise en production en 2022.



## ...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.

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

**Adoma s'ouvre aux échanges et partenariats avec d'autres bailleurs facilités par son appartenance au Groupe CDC Habitat.**

Cela 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 mais aussi par des montages d'opérations dans le cadre de l'activité maîtrise d'ouvrage.

Elle est aussi membre actif des réseaux des fédérations ou associations de professionnels qui, tels que l'**Unaf** ou l'**Aorif**, représentent son secteur d'activité et ses métiers.



04

AXE

DEMANDEURS  
DE LOGEMENTS  
& CLIENTS

Attribution et  
parcours résidentiel

Améliorer le traitement des  
demandes de logement 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.

Son système d'attribution de logement qui repose sur un module de gestion des demandes dématérialisées, 100 % en ligne sur [www.adoma.cdc-habitat.fr](http://www.adoma.cdc-habitat.fr), simplifie et uniformise les démarches en faveur du respect des règles éthiques, de confidentialité, de transparence et d'équité dans l'attribution des logements. Il permet un traitement automatisé et une meilleure information des demandeurs grâce à des notifications par sms/e-mail.

La gestion des demandes de logement d'Adoma est régie par une procédure interne qui s'impose à l'ensemble des collaborateurs de la filière gestion locative en leur délivrant les réflexes, étapes et méthodes professionnelles à suivre pour optimiser les délais de traitement dans le respect des règles et critères à observer.

Adoma a engagé plusieurs réflexions et études pour faire évoluer son système : celle d'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 et celle d'un paramétrage plus fin, efficace et impartial du traitement des demandes et des critères de priorisation des demandes de logement.

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.

## 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, ce qui a été particulièrement le cas en 2022.

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 pour préserver son « reste à vivre » après acquittement de sa redevance.

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 qu'Adoma propose notamment aux jeunes ;
- **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.

À côté de cela, les équipes de terrain jouent aussi le rôle de facilitateur dans l'accès aux droits des résidents en les informant, en les aidant dans leur démarche et en prévenant les situations problématiques susceptibles d'endetter les résidents.

## 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 ce qui passe par une fiche pratique d'aide 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.



**3 560**  
personnes sortantes  
ont intégré un logement  
social ou privé



**En 2022, 33 % des clients sortants, soit 3 560 personnes ont quitté leur logement Adoma pour intégrer un logement locatif social ou privé.**

## Qualité du bâti et du cadre environnant

### 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, etc. ;
- 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 télésurveillance, 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.
- **l'accès à Internet** avec :
  - la réalisation de travaux de fibrage sur son patrimoine dans le cadre de la convention Groupe signée avec Orange et SFR et déclinée par résidence afin d'assurer aux résidents un accès possible à la  **fibre optique**  s'ils souhaitent ensuite faire le choix de raccorder leur logement ;
  - le développement du WIFI, au sein des Résidences Hôtelières à Vocation Sociale prioritairement, qui concerne actuellement 5 sites pilotes de Méditerranée suite au lancement et à l'attribution courant 2022, d'un marché cadre pour le déploiement du WIFI.



## 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.

En conformité avec la réglementation, Adoma entretient les équipements et dispositifs mis en place de longue date dans le cadre de sa politique préventive face aux risques d'incendie : pose de détecteurs autonomes de fumées dans les logements, installation de portes coupe-feu, de systèmes d'extinction et de désenfumage, exigence technique de résistance au feu des biens d'équipement dans ses achats, prévention des risques dès la conception des nouveaux sites...

Cette approche préventive se traduit aussi par l'amélioration des conditions de sécurité face aux risques incendie avec :

- la fixation de nouvelles exigences techniques vis-à-vis des fournisseurs de plaques de cuisson électriques équipant les résidences d'Adoma ;
- un contrat spécifique de formation des collaborateurs terrain au maniement des extincteurs et aux exercices d'évacuation pour un contenu, un contrôle et un suivi mieux maîtrisé de ces formations ;
- des actions et supports de sensibilisation sur les risques incendies incluant le rappel aux équipes territoriales des obligations, des outils opérationnels de référence et pratiques à tenir notamment en matière de tenue et suivi des **registres de sécurité** qu'Adoma compte gérer de façon dématérialisée dans le cadre de ses projets numériques.

Adoma 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 campagne qui s'est étalée sur 3 ans, s'est faite avec l'assistance d'un bureau de contrôle. Selon les préconisations issues de ces audits, des travaux sont visés.

Des diagnostics annuels des équipements sont également réalisés par sa filière maintenance préalablement aux programmations de travaux.



De façon volontariste, Adoma engage aussi des campagnes visant à limiter d'autres risques spécifiques à l'instar de son vaste plan d'audit et de traitement de l'intégralité des garde-corps extérieurs et intérieurs de son patrimoine pour remédier aux anomalies présentant un risque potentiel pour la sécurité des publics, des collaborateurs et des prestataires. 15 M€ ont déjà été investis pour traiter préventivement 10 000 garde-corps extérieurs, la campagne d'audit et de traitement se poursuivant pour les garde-corps intérieurs.

Toute la filière technique d'Adoma (Responsables Maintenance Territoriaux, Conducteurs d'Opération) est mobilisée dans cette campagne pour laquelle elle 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.

Adoma appréhende aussi le risque de chute des jeunes enfants et a donc fait évoluer ses préconisations techniques applicables à ses résidences sociales et sites d'hébergement en intégrant la mise en place d'entrebailleurs de fenêtres.

**Pour mieux suivre, tracer et maîtriser les risques, la mise en place de solutions dématérialisées a été engagée :**

- son **marché national à bons de commandes** pour la réalisation de diagnostics amiante (Dossier Technique Amiante, Dossier Amiante Parties Privatives, Repérages Avant Travaux), plomb et radon, prévoit la mise à disposition des diagnostics sur une plateforme de gestion et de dématérialisation des données permettant une lecture cartographiée du patrimoine et la gestion des surveillances avec un système de rappel ;
- sa **version dématérialisée du registre de sécurité** acquise en 2022, est en cours de test.



Priorité absolue pour Adoma, la sécurité 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 et fiches de visites réactualisés en 2022, procédures...) et sont au cœur des modules de formations prévus à destination des collaborateurs des filières maintenance et gestion prenant leurs fonctions.



De façon complémentaire, la **sécurité des sites** implique aussi de prévenir et d'agir face aux actes d'incivilité et de délinquance qui ont un effet néfaste sur la tranquillité résidentielle, la quiétude au travail, le bien vivre ensemble avec pour corollaire un risque d'atteinte à la qualité de service et au sentiment ressenti de sûreté.

Adoma s'est très tôt investie pour en faire une démarche capitale qui est aujourd'hui partagée à l'échelle du groupe CDC Habitat et d'autres bailleurs mais aussi avec les forces de l'ordre et les services judiciaires sur les territoires.

Le pilotage de cette démarche mobilise des ressources et des moyens tant à l'échelle du Groupe CDC Habitat que de ses filiales pour conduire une politique adaptée, accompagner les collaborateurs victimes d'agression, suivre et développer les partenariats, l'animation du réseau des référents et coordinateurs sûreté, les outils et les formations.

Pour Adoma, ces missions sont assurées par une filière dédiée constituée d'un **Responsable National Sûreté Sécurité** rattaché de la Direction générale, et de **5 coordinateurs** pour chacune de ces 5 directions d'Établissement :

- Île-de-France
- Nord-Atlantique
- Méditerranée
- Est
- Auvergne-Rhône-Alpes



La sûreté 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 :



1. L'outil « La Sentinelle » permet de recueillir les déclarations de salariés relatant des faits ou situations de malveillance portant atteinte à la sûreté ou 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 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'Établissement, 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, actions et suivi de résolution ce que peuvent encore améliorer les évolutions recherchées en faveur de plus d'interactivité de l'outil et l'accompagnement des déclarants dans la saisie ciblée des déclarations.

Il permet d'identifier des sites prioritaires en termes d'intervention et de déploiement d'actions grâce à la connaissance objectivée de la sensibilité des sites selon la fréquence et la gravité des faits remontés par la Sentinelle croisés avec d'autres indicateurs.

2. Le guide Habitat Sûreté travaillé et validé avec la Préfecture de police de Paris, qui constitue la référence à l'échelle du Groupe CDC Habitat, définit 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. Y figurent des réflexes sûreté et des 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, etc.). Il s'agit ainsi d'accompagner au mieux le collaborateur confronté aux éventuels aléas d'insécurité dans ses missions quotidiennes.

3. La coopération étroite avec les services du Ministère de l'Intérieur (Gendarmerie nationale, Sécurité Publique) confortée par la signature de conventions de coopération nationales garantissant une meilleure prise en charge des besoins des résidences Adoma grâce à :

- l'accueil personnalisé des salariés en cas de dépôt de plainte et la reconnaissance du caractère de « chargé de mission de service public » du personnel d'exploitation lui assurant une protection renforcée ;
- la fourniture de réquisitions permanentes aux instances locales ;
- l'obtention de priorités d'intervention lors d'opérations spécifiques ;
- la désignation et l'identification d'interlocuteurs référents territoriaux privilégiés pour les questions de sécurité en lien avec Adoma pour la sécurité, la tranquillité, la prévention et la lutte contre les infractions commises à l'encontre des personnes et des biens en particulier pour les sites vulnérables ;
- 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'échange d'informations.



**4.** **La mise en place de solutions adaptées au contexte des sites :** renforcement des contrôles d'accès, marchés dédiés à la sécurité (contrat de vidéo-protection, missions de gardiennage et de surveillance dès que nécessaire notamment en soirée et la nuit, etc.). Il est par ailleurs envisagé une systématisation des travaux d'amélioration des sites face aux risques d'insécurité dans la programmation des travaux.

**5.** **Les actions menées par les équipes de proximité et d'accompagnement d'Adoma** avec ses partenaires locaux pour favoriser le bien vivre ensemble, le lien social et pour aider les clients en difficultés en particulier dans le cas de situations détectées d'états à risque (santé mentale aggravée, addictions, isolement, impayés...). Ces actions préventives sont autant nécessaires que les actions de gestion des troubles locatifs mettant en cause des clients (signalement au client, rappel des règles et sanctions, mesures contentieuses pouvant conduire jusqu'à l'expulsion).

Ces différentes actions sont rendues plus efficaces grâce aux échanges avec les services de la police et de justice facilitant la prévention et la cessation des actes de malveillance quand des infractions et condamnations touchent des clients.

**6.** **Le développement des partenariats, la prise en compte de nouvelles problématiques et la poursuite des expérimentations :**

- actions interbailleurs ;
- conventions locales tripartites avec les services de police et les parquets pour un meilleur suivi en cas d'agression ou d'expulsions ;
- accompagnement par la police du bailleur pour des signalements en discrétion des violences intrafamiliales en projet avec la Préfecture de police de Paris ;
- intégration aux dispositifs contraventionnels des halls d'immeubles, notamment des jeunes squatteurs, par lequel le bailleur informé, peut engager des actions d'information et de gestion des troubles locatifs vis-à-vis des clients concernés ;
- dispositifs embarqués de protection des travailleurs permettant à un collaborateur agressé de lancer des alertes afin que les acteurs de la télésurveillance ou les collaborateurs avertis puissent lancer les mesures d'urgence et de secours : cette solution est actuellement en cours de test sur des sites pilotes.

**L'ensemble de ces moyens constitue le corpus du schéma directeur de sûreté qui structure la politique de sûreté à l'échelle du Groupe et que tous les utilisateurs et référents ont pu s'approprier, les nouveaux arrivants aux postes de responsables de résidence et de pension de famille étant systématiquement formés dans le cadre de leur cycle de formation métier.**

Entre 2021 et 2022, **l'évolution du nombre d'incidents de malveillance déclarés sur la totalité du périmètre d'activités toutes confondues d'Adoma est de -1,3% .**

INDICATEUR N° 4

Cette évolution légèrement favorable masque cependant une augmentation des violences à l'encontre des collaborateurs marquée par un passage à l'acte principalement de type violences verbales.

Face à ces incidents et à la gravité qu'ils peuvent revêtir dans un contexte sociétal d'intervention en évolution, Adoma, sous l'impulsion de sa Direction générale, a lancé en 2022 des **Assises de la Sécurité** largement participatives. La sécurité y a été réaffirmée comme une priorité pour tous les salariés sur l'ensemble des sites.

Des centaines de propositions ont émergé des ateliers organisés en région, des organisations syndicales et des formulaires de recueil d'idées en ligne ouverts à tous les collaborateurs. L'expertise et l'analyse de celles-ci a conduit à cibler les plus pertinentes et à les rapprocher des actions et bonnes pratiques existantes.



Ainsi, de ce travail collaboratif nourri des contributions de centaines de collaborateurs et des représentants du personnel mobilisés, a émergé un plan d'actions en **12 POINTS** visant à renforcer la sécurité physique et psychique selon deux axes majeurs : celui de **protéger** et celui de **soutenir**.

Une plaquette détaillée précise ces 12 points et les actions concrètes, à renforcer ou engager, qui sont ressorties de la concertation menée :

○ **En matière d'aménagement des espaces et d'équipement des collaborateurs :**

Mise en place d'une issue secondaire permettant au personnel de s'esquiver en cas de conflit ou d'agression, sécurisation de l'accès aux bureaux des RHVS, mise en place de commandes d'ouverture de portes de bureau ou de salle d'attente contrôlées par un combiné visiophonique, suivi et exploitation améliorés des dispositifs de vidéosurveillance sur tous les sites, dotation de chaque collaborateur en contact avec le public d'un smartphone, déploiement de dispositifs individuels d'alerte selon les expérimentations menées ;

○ **En matière de formation :**

Mise en œuvre d'un plan de formation couplant des formations nouvelles (premiers secours, premiers secours en santé mentale, gestion des conflits ou encore identification de signaux faibles) à des formations sur des dispositifs existants (Analyses de Pratiques Professionnelles, etc.), mise en place de fiches « réflexes agression » au travers de mémos récapitulants les démarches et points d'attention à retenir (dépôt de plainte...) et la conduite à tenir dans des situations conflictuelles ;

○ **En matière de coopération :**

Partenariats sur la santé mentale, liens avec les SIAO et les directions territoriales de l'OFII pour mieux appréhender et gérer les problèmes et risques liés aux publics orientés, liens renforcés avec les services de police et de gendarmerie, amélioration des prestations de gardiennage ;

○ **En matière d'organisation :**

Suivi régulier des agressions au niveau d'un comité national, coordination et pilotage des enjeux de sécurité renforcés, présence simultanée de plusieurs collaborateurs sur les sites dès que possible ou nécessaire dans certaines situations.



## LE PLAN D' ACTIONS DES ASSISES DE LA SÉCURITÉ

**La sécurité est l'affaire de tous ! Tous mobilisés !**

Deux axes guident le fonctionnement de notre entreprise pour la sécurité de tous.



### PROTÉGER

#### Équiper

1. **Renforcer** la sécurisation des espaces
2. **Doter** chaque collaborateur de terrain d'un smartphone
3. **Déployer** des dispositifs individuels d'alerte (selon expérimentations)

#### Former

4. **Renforcer** les compétences liées à la formation et au secours
5. **Mettre en place** des fiches «réflexe agression»

### SOUTENIR

#### Coopérer

6. **Développer** les partenariats sur la santé mentale
7. **Conforter** nos liens avec les SIAO et les directions territoriales de l'OFII
8. **Renforcer** les liens avec les services de police et de gendarmerie
9. **Améliorer** les prestations de gardiennage

#### Organiser

10. **Assurer** un suivi régulier des agressions au niveau d'un comité national
11. **Renforcer** la coordination et le pilotage des enjeux de sécurité
12. **Favoriser** la présence simultanée de plusieurs collaborateurs sur les sites



**L'accompagnement des publics, le développement des partenariats, l'aménagement des locaux, les conditions matérielles de travail et les outils ont guidé les pistes de réflexion et les propositions.**

**Signe de cette dynamique, Adoma compte de nouvelles conventions partenariales avec le Tribunal judiciaire de Marseille et celui d'Annecy pour répondre aux situations qui portent atteinte à la tranquillité résidentielle et à la sécurité publique sur le patrimoine des Directions territoriales de Marseille Est Provence et Savoies.**

Un espace collaboratif dédié à la sécurité et à la sûreté est accessible, via l'intranet, à l'ensemble des collaborateurs pour partager toutes les dispositions adoptées et mises en œuvre.

## Qualité de service

### Offrir des services adaptés et innovants

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 :

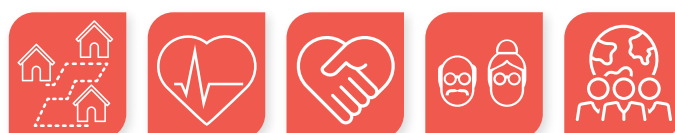
#### 1. « AU QUOTIDIEN »

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;



#### 2. « 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;



#### 3. « 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** 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** est un mode d'information de plus en plus plébiscité : instantané et sans papier, le SMS participe à la relation de proximité entretenue par Adoma avec ses clients ainsi avertis par ce canal de 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. Elle a fait l'objet d'une traduction en plusieurs langues pour être la plus accessible et compréhensible possible pour les clients interrogés.



Sur la base d'un échantillon représentatif composé de 3 300 clients, les résultats font état d'un taux de **85,6% de clients satisfaits/très satisfaits.**

**INDICATEUR N°3**

La satisfaction clients a globalement progressé de 8 points en 2022 par rapport à 2021. Cette évolution est observée sur l'ensemble des directions d'Établissement d'Adoma avec toujours une satisfaction forte concernant la qualité des relations, de l'information et de l'accompagnement assurés par Adoma.

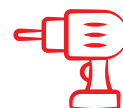
Les résultats, déclinés par Direction territoriale, permettent d'identifier les axes de progrès par site sur les thèmes présentant les moins bons taux et appelant à la continuité des efforts. Ils permettent aussi de rendre compte de la perception des plans d'actions engagés par Adoma pour envisager les évolutions nécessaires pour que le taux de satisfaction continue à progresser particulièrement sur des items ayant trait à la propreté, à la résidence et au logement, à son environnement et à sa tranquillité résidentielle.



## 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 week-end 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.



Spécifiquement concernant les réclamations techniques de demandes de travaux ou réparations, le **taux de satisfaction sur les travaux réalisés** est de **90,9%** (identique à celui de 2021) et de **80,6%** sur les **délais d'intervention** en légère baisse par rapport au taux de 2021 (83,8%).

**INDICATEUR N°3**

## 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 et d'enclencher les démarches et suivis pour proposer des réponses adaptées à leurs difficultés en lien avec les organismes et partenaires locaux.

### Une démarche de développement social

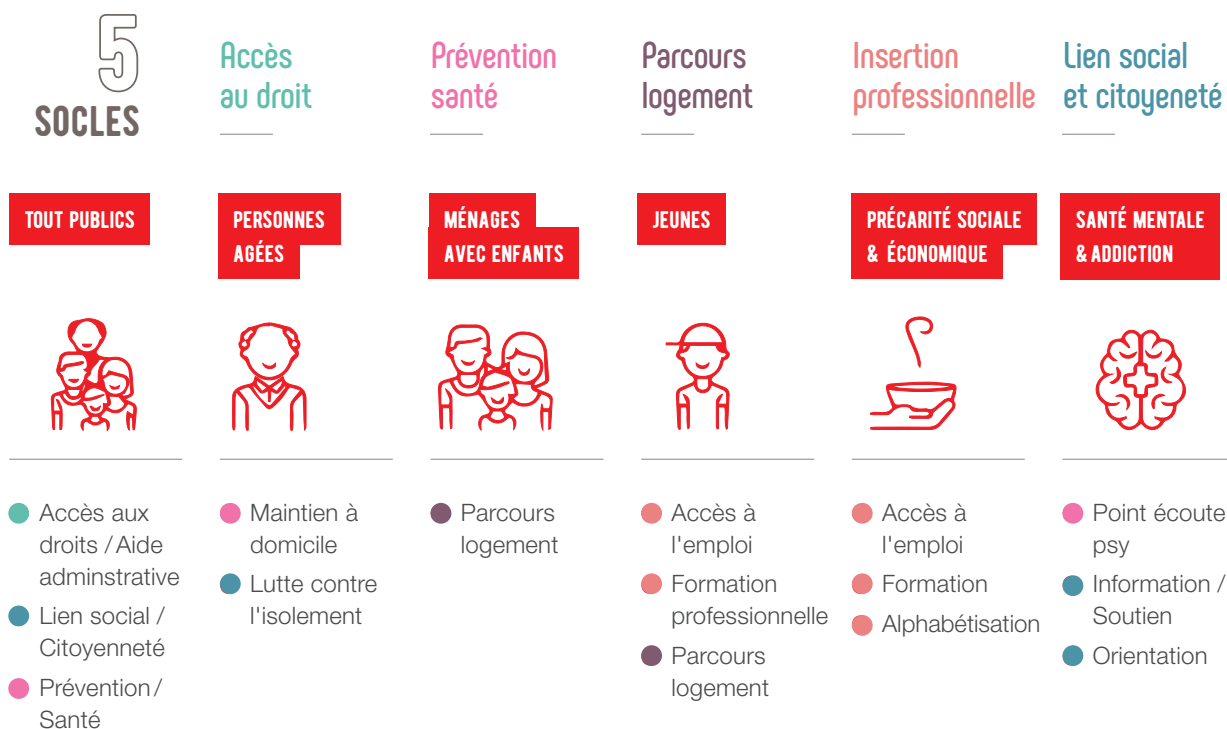
La démarche de développement social d'Adoma vise à structurer les actions autour de la connaissance des résidents, la prise en compte de leurs besoins, la connaissance réciproque d'Adoma et des acteurs locaux pour mieux inscrire les résidences et les résidents dans les dispositifs locaux. Au niveau opérationnel,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

### PROGRAMME D'INTERVENTIONS SOCLES D'ADOMA SELON LE PROFIL



Comme indiqué sur l'infographie, la déclinaison des thématiques est croisée en fonction de la typologie du public accueilli.



La mobilisation tant nationale que locale des **acteurs sociaux** avec qui Adoma renforce ses liens est à ce titre capitale : associations, centres médicaux, Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), réseaux solidaires des collectivités, organismes caritatifs... Adoma est à l'initiative depuis 14 ans, du dispositif qui 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 :

**Solitud'**  
**écoute** par les Petits  
Frères des Pauvres



- **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 2022 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; Adoma relaye dans ce cadre, l'action Solitud'écoute mise en place pour rompre l'isolement des personnes âgées de 50 ans et plus grâce à l'accès anonyme, confidentiel et gratuit, à une ligne téléphonique qui assure tous les jours une écoute et un soutien bienveillants grâce à des bénévoles formés spécifiquement.
- **Convention-cadre avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie** signée en janvier 2020 pour une durée de 3 ans visant à établir une relation de partenariat au bénéfice des personnes logées chez Adoma pour les informer et accompagner dans l'accès aux droits de base et complémentaires, aux parcours de soins, à la prévention santé, au service social de l'Assurance Maladie, aux actions sanitaires et sociales du département, aux services en ligne (compte Ameli, Dossier Médical Partagé, etc.).



Les seniors qui représentent 36,2% de la clientèle, requièrent une attention particulière et des actions en faveur de leur « bien vieillir » telles que :

- les accompagner pour les faire bénéficier de l'**aide à domicile** grâce à des pratiques innovantes d'aide mutualisée, coordonnée ou passerelle pratiquées notamment avec le soutien de la CNAV ;
- favoriser leur **inclusion numérique** en aidant les plus âgés à comprendre et à utiliser les outils numériques pour lutter contre l'isolement et l'exclusion. Ceci est au cœur des missions engagées avec les CCAS, la CNAV, l'association Petits Frères des Pauvres ou encore des missions de service civique ou de volontariat organisées à leur attention sur les sites.



La convention de partenariat entre Adoma/CDC Habitat et la Poste, financée par l'État dans le cadre du plan France Relance, fait également de l'inclusion numérique une mission d'accompagnement en prévoyant l'intervention individuelle ou collective de conseillers numériques de La Poste auprès de résidents et hébergés sur 3 territoires pilotes : Mulhouse, Metz et Evry.

Concrètement, ces conseillers les aident à la réalisation de démarches du quotidien (achat-vente en ligne, prise de rendez-vous médical, etc.) et de formalités administratives sur Internet en les sensibilisant également aux risques du web (fiabilité des sources d'information, protection des données personnelles, etc.).

**Parmi les actions ciblées d'Adoma vers ses publics seniors, l'opération testée par sa Direction territoriale Occitanie sur sa résidence de Toulouse Le Fronton est innovante pour prévenir la dépendance des seniors.**



Elle repose sur l'application **ICOPE**, un programme de soins intégrés en 5 étapes (Dépistage, Auto-évaluation ou Évaluation par un professionnel infirmier, kiné ou travailleur social, Plan de soin personnalisé, Fléchage du parcours de soins et suivi du plan d'intervention, Implication des collectivités et soutien aux aidants), visant à repérer de façon précoce des fragilités chez les personnes âgées autonomes et vivant à domicile pour développer en fonction, une approche préventive de soins cibles.

Les résidents d'Adoma de Toulouse Le Fronton, en grande majorité âgés de plus de 60 ans, ont pu participer à ce programme et aux tests simples et ludiques réalisés par une infirmière du Gérontopôle de Toulouse avec l'appui d'outils numériques.

Les six fonctions essentielles ont ainsi été passées en revue et évaluées (locomotion, état nutritionnel, santé mentale, cognition, audition et vision). Cela donne ensuite lieu à un bilan tous les 6 mois avec l'infirmière pour suivre les gains ou perte d'autonomie et prendre des orientations adaptées.

La rupture de l'isolement de ses publics âgés fait aussi partie intégrante des actions d'accompagnement engagées par Adoma. C'est ce que vise par exemple le dispositif « Je vis mon foyer », par lequel les résidents du site de « Grésillons », sur sa Direction territoriale des Hauts de Seine, profitent de sorties et d'activités créatrices de lien (repas, tournoi de jeux, excursions et promenades, etc.) grâce au soutien de la DIHAL-CILPI et de la Ligue de L'Enseignement du 92 avec qui Adoma est partenaire depuis 2013 dans le cadre du Plan de Proximité Autonomie de l'Avancée en Âge financé par la CNAV et la Conférence des financeurs.

**Face 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.**

Adoma s'inscrit dans le dispositif « **AXEL, vos services pour l'emploi** » déployé par le **Groupe CDC Habitat**, 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 Economique (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 œuvre une dynamique partenariale.



Adoma fait aussi bénéficier ses résidents ou hébergés de ses autres partenariats locaux pour les aider à construire un projet professionnel, retrouver un emploi ou se former. C'est le cas des publics de trois résidences du nord de Dijon La Maladière, Villa Samuel Beckett et Viardot, prioritairement les Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI), grâce au partenariat en place depuis le 17 octobre 2022 avec l'agence Pôle Emploi Dijon Nord.

Adoma aide aussi ses publics à mieux maîtriser les usages du numériques au service de leurs démarches et de leur insertion. C'est ainsi que sur sa résidence de Sainte Geneviève des Bois, ses publics Bénéficiaires de la Protection Internationale ont pu effectuer un stage de navigation sur Internet, d'utilisation d'application mobile et de gestion d'une messagerie. Ils ont suivi pour cela le parcours d'initiation sur smartphone de 21 heures proposé par **Emmaüs Connect**. Adapté à leurs attentes et besoins, ce parcours leur a également appris à scanner des documents et à faire leur déclaration trimestrielle de ressources. À l'issue de sept séances, l'ensemble des participants qui a gagné en autonomie, est ressorti diplômé.



## Un outil à destination des équipes d'ingénierie sociale

Flora est le premier outil de suivi des actions d'accompagnement d'Adoma : **Flora – Favoriser le Lien pour l'Orientation des Résidents et leur Accompagnement.**



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 continuité de la prise en charge des résidents.

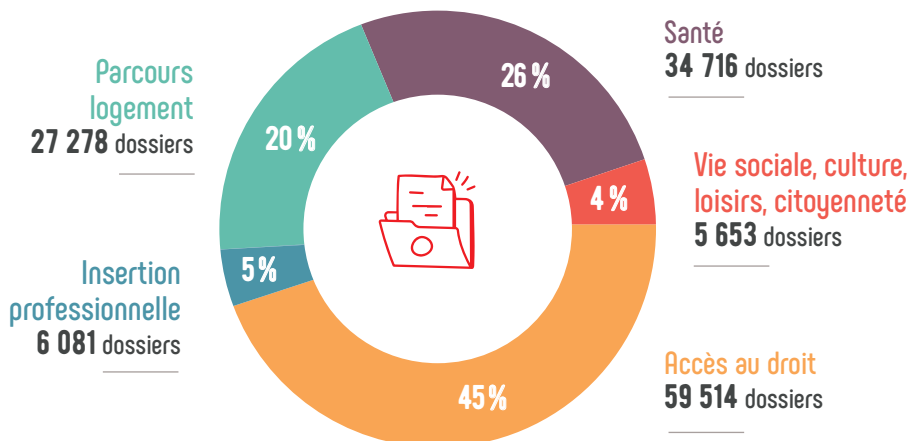


Véritable observatoire, il rend compte des services rendus par Adoma et ce grâce à la compilation des données référencées dans l'outil :

- Les actions conventionnées avec des opérateurs. Les contributeurs peuvent 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.

Répartition des 133 242 dossiers par thématiques (2022)



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 tout 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.

# 69 011

bénéficiaires d'actions  
individuelles en 2022



# 2764

actions collectives  
réalisées en 2022



Sur l'année 2022, 58 % des résidents ont été accompagnés individuellement, une proportion supérieure de 1 point à celle constatée en 2021.

Le nombre de bénéficiaires d'actions individuelles est de 69011 (+5465 bénéficiaires par rapport à 2021) dont 7412 nouveaux bénéficiaires avec une progression de la thématique du Parcours logement et a contrario une baisse de la thématique de la santé par rapport à 2021.

En ce qui concerne les actions collectives réalisées en 2022, elles sont au nombre de 2764 (-34 actions collectives par rapport à 2021). La part des actions collectives portant sur la Vie sociale, Culture, Loisirs et Citoyenneté a progressé en 2022 tandis que celle sur la santé a diminué, ce thème ainsi que l'accès au droit restant majoritaires en nombre d'actions collectives.

La thématique **Accès aux droits** est la thématique la plus représentée avec en 2022, une **hausse de 23%** du nombre de nouveaux dossiers par rapport à 2021 avec 23 763 nouveaux dossiers Flora ouverts sur l'année. Ce sont ainsi **527 dossiers de plus** entre 2021 et 2022 sur cette thématique, ces nouveaux dossiers ouverts donnant lieu à la saisie d'actes d'accompagnement au fil des nouveaux besoins du bénéficiaire.

**INDICATEUR N°6**





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 Gestion Locative Sociale – PS GLS** pour fixer des objectifs d'accompagnement et les prioriser pour chacun de ses sites.

À l'instar du PSP pour le volet patrimonial, il consiste à 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 prioritaires et plans d'actions sont définis, saisis et compilés annuellement.

Un travail important de déploiement et d'appropriation a été mené en plus des actualisations de données apportées à l'outil sur les partenariats et les actions d'accompagnement individuel ou collectif, sur la segmentation des résidents, les données Sentinelle, les taux d'impayés et taux de rotation qui viennent enrichir l'analyse pour la définition de plans d'actions.

Ce plan incite à veiller à la mise à jour et à la saisie des données dans Flora et les autres outils source, ce sur quoi les équipes sont sensibilisées et formées. Couplé à des indicateurs de gestion locative et à une cartographie partenariale, l'outil PS-GLS doit en effet, 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 un outil de pilotage et de suivi harmonisé en générant des fiches récapitulatives et personnalisables reprenant :

- **les données de segmentation du public** accueilli sur le périmètre, résidence par exemple ;
- **les objectifs et plans d'actions** collectives ou individuelles pour l'année par thématique rapprochés des actions d'accompagnement effectivement réalisées pour mesurer les écarts et engager les ajustements nécessaires le cas échéant ;
- **les partenariats** sur les différentes thématiques d'actions menées sur les 12 derniers mois glissants.

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 et favorisant les retours et partages d'expérience. 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.

Tous ces éléments s'ajoutent aux autres ressources mises à la disposition des équipes pour aider à la mise en place d'actions : fiches conseils, conventions, bilans, guides de référence (étapes clé à la mise en place de l'aide à domicile pour les publics âgés, guide « santé mentale », etc.).

Un **plan d'actions dédié au public des seniors** est 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, 20 conventions locales ont été mises en place en direction des seniors. Elles ont été majoritairement orientées vers l'accès aux droits santé.



**278**  
actions collectives  
ont été dédiés aux  
résidents âgés



**8 464 résidents âgés ont été concernés par l'ouverture d'un dossier et/ou la réalisation d'un acte en 2022 avec le concours de 2 497 partenaires contributeurs dans la résolution des problématiques. Pour 48 %, cela concernait la thématique Accès aux droits.**

**278 actions collectives ayant impliqué 92 partenaires ont été dédiées aux résidents âgés.**

Au-delà de ses actions ciblées sur les plus âgés, les initiatives engagées par Adoma pour ses résidents sont multiples avec parmi elles, de nouvelles pratiques inspirantes qui s'ajoutent aux actions types référencées dont les exemples de mise en œuvre locale sont reproductibles à plus large échelle.

Suite à la convention-cadre de partenariat signée entre CDC Habitat et l'association Cultures du Cœur pour faciliter l'accès à la culture des locataires les plus modestes, Adoma a relayé les moyens de décliner des actions localement pour ses résidents et hébergés.

Pas moins de 14 projets culturels organisés sur plusieurs directions territoriales comme en Pays de Loire Bretagne, Paris, Marseille Est Provence, Alsace, leur ont ouvert les portes de la culture en 2022 en leur permettant d'assister à des événements culturels et de participer à des ateliers hebdomadaires ou mensuels (cinéma, théâtre, arts plastiques, écriture, etc.).



## Concertation

Les dispositifs d'élections de représentants des résidents sont organisés et mis en place par Adoma pour consulter, impliquer et informer les résidents dans le cadre des **comités des résidents et de conseils de concertation**.

Adoma dispose d'outils et de trames types pour accompagner au mieux la mise en place de la concertation sur les résidences conformément aux règles applicables reprises dans ses documents cadres 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.

De nouvelles formes de concertation sont aussi menées localement et ponctuellement dans le cadre des projets comme des ateliers travaux qui ont pu être expérimentés.



## Lutter contre les discriminations et pour l'égalité des chances :

### FAVORISER L'ACCÈS À L'EMPLOI POUR TOUS DANS LA DIVERSITÉ & L'ÉQUITÉ

#### Les mesures en matière de parité

L'égalité professionnelle se situe au cœur des engagements d'Adoma en matière sociétale.

Ainsi, 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 œuvre des aménagements visant à simplifier l'articulation entre activité professionnelle et exercice de la responsabilité familiale.

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 2022 pour une durée de 4 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.**



05

**AXE SOCIAL**





### Les mesures en faveur de la parentalité ont encore été renforcées avec l'adhésion à la charte de la parentalité mise en place par l'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail :

- entretien proposé le mois précédent le départ en congé maternité ou parental à l'occasion duquel une fiche récapitulative des mesures de l'accord lui est remis ;
- autorisations d'absence rémunérées telles que 2 jours fractionnables en demi-journées pour des examens ou rendez-vous médicaux durant la grossesse, démarche de PMA ou don d'ovocytes, demi-journée pour assister à l'échographie de sa conjointe enceinte, journée pour assister à la naissance de son enfant en complément du congé naissance de 3 jours ;
- possibilités de demande d'aménagement du temps de travail avec réduction d'une heure de temps de travail par jour sans perte de salaire, avant départ en congé de maternité ou pour allaiter et d'une réduction de la durée de travail à hauteur de 80 % pendant 2 semaines au retour du congé de maternité ou parental avec maintien de salaire ;
- maintien de salaire dans la limite de 15 jours calendaires pour le congé paternité ;
- prolongation possible de 6 mois du congé parental partagé à durée égale avec le conjoint ;
- entretien proposé au retour de congé maternité, parental, paternité pour évoquer les besoins de formation, l'adaptation éventuelle des objectifs et charges de travail, les mesures intervenues durant l'absence.

Adoma se soucie de la formation de ses salariés après leur retour de congé parental d'éducation. En 2022, 251 heures de formation ont pu être suivies par les salariés dans ce cas.

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. Des jours supplémentaires d'absence sont aussi prévus : 4 jours sur justification d'hospitalisation d'un enfant de moins de 18 ans, jours pour accompagner son enfant handicapé à des examens médicaux, paramédicaux ou lors de démarches sociales.

Les femmes sont majoritairement représentées dans l'effectif CDI à hauteur de 59 %. Elles occupent davantage de postes de cadre que les hommes avec un **taux de 59,6 %**.

Le taux annuel d'accès à la formation est globalement équivalent pour les femmes et les hommes avec respectivement un taux de 80 % et de 81 %, les femmes ayant par contre bénéficié de davantage d'heures de formation (28959 heures versus 20811 heures pour les hommes).

L'index de l'égalité femmes-hommes calculé et publié par Adoma conformément aux obligations légales est de **79/80** sur la base des points obtenus sur les indicateurs suivants :

- écart de rémunération femmes-hommes : 39/40 ;
- écart de taux d'augmentations individuelles de salaire, hors promotion : noté sur 20 cet indicateur n'a pu être évalué dans la mesure où l'ensemble des salariés a perçu une augmentation générale versée au titre de la Négociation Annuelle Obligatoire ;
- écart de taux de promotion entre les femmes et les hommes : 15/15 ;
- pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année de leur retour de congé de maternité : 15/15 ;
- parité parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10/10.

Cette note, significativement au-dessus du minimum de 75 points requis, 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.





### La diversité au sein d'Adoma

Les 3 060 collaborateurs d'Adoma, tous basés en métropole, représentent une cinquantaine de nationalités différentes. **Pour Adoma, la diversité passe aussi par l'emploi des jeunes et moins jeunes, des femmes et des hommes, des personnes en situation de handicap.**

Ainsi, la mention « Adoma s'engage en faveur de la diversité, l'égalité professionnelle, l'emploi des travailleurs handicapés » est systématiquement inscrite dans ses annonces.

### Les mesures intergénérationnelles pour les jeunes et les seniors

L'accord relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels signé le 21 mai 2022 pour une durée de 3 ans, 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 des plans 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 2022, les jeunes ont représenté 16,4% des embauches, soit 54 recrues. Adoma a aussi accueilli 36 apprentis, 4 jeunes en contrats de professionnalisation et 77 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, de la mobilité et de la prévention des situations de pénibilité le cas échéant et la possibilité de solliciter un suivi annuel par la médecine du travail. En 2022, les seniors de plus de 55 ans ont représenté 5,5% des embauches et 21,2% des effectifs en CDI. Ils ont aussi été 211 à suivre une formation en développement des compétences.

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 (entretien de fin de carrière à la 58<sup>ème</sup> année, dispositif de temps partiel avant retraite, congé de fin de carrière, formation de préparation à la retraite dans les 10 mois précédant le départ, etc.).

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.

## Les mesures en faveur des personnes en situation de handicap

Le Handicap est un axe majeur de la politique diversité d'Adoma dont son engagement sur le sujet s'est vu réaffirmé dans l'Accord Groupe signé le 15 juin 2021 à l'unanimité.

### La politique Handicap d'Adoma se décline en 4 axes :



Les mesures prises par Adoma et inscrites dans ses accords d'entreprises, visent à favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap mais aussi à les aider dans leurs démarches (logement, transport, services d'aide à domicile, accompagnement vers un projet professionnel interne ou externe..).

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». Le taux de travailleurs handicapé 2022 est de 7,58%.

Elle noue également des conventions de partenariat avec des structures employant des personnes en situation de handicap (ESAT, EA). 22 conventions ont été signées en 2022.

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 à l'instar de l'opération «Duoday» par laquelle des personnes en situation de handicap s'immergent en environnement professionnel sur une journée avec des collaborateurs volontaires.

### Des mesures d'accompagnement sont proposées telles que :

- des adaptations de poste, locaux ou temps de travail : une dizaine d'adaptations ont été effectuées sur l'année 2022 ;
- des aides au transport (contrat, achat de véhicule aménagé ou adaptation du véhicule) et une participation au financement de Chèques Emploi Service Universel (CESU) jusqu'à 25 CESU par an par salarié concerné. 479 chèques ont ainsi bénéficié à 20 collaborateurs en 2022 ;
- des formations liées à l'évolution et au maintien dans l'emploi (79 salariés en situation de handicap concernés en 2022), 187 salariés en situation de handicap ayant bénéficié légalement d'une majoration de 300€ de l'abondement annuel de leur Compte Personnel de Formation en 2022 ;
- des jours d'absence rémunérés pour la réalisation d'examen médicaux du salarié ou de l'enfant du salarié en situation de handicap.

**Adoma soutient et encourage les démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé :** absences rémunérées du collaborateur concerné (jusqu'à 2 jours) pour effectuer les démarches et bénéficie par cette déclaration ou son renouvellement porté à la connaissance d'Adoma, d'une prime de 150€, cette prime ayant été versé à 50 collaborateurs en 2022 (1,8% de l'effectif CDI).

## Talents et compétences :

# DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES & 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.

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. Depuis 2022, l'offre de formation en libre accès aux collaborateurs sur leur espace e.learning, intègre le **Projet Voltaire**, véritable outil d'entraînement en orthographe et en expression. D'une durée de 33h50 fractionnable, ce parcours spécifique inclut plusieurs parcours dont le contenu s'ajuste en fonction d'une évaluation initiale : orthographe, expression, courriel et FLE (Français Langue étrangère). Jusqu'à 4 accès supplémentaires sont possibles pour le collaborateur qui souhaite en faire bénéficier ses proches avec des packs enfants et famille proposant des parcours adaptés du niveau CE1 au niveau lycée.

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**.

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.

Adoma renforce aussi son accompagnement managérial par la formation et se fixe un objectif de formation systématique dans un délai de moins d'un an, les managers nouvellement embauchés ou collaborateurs promus managers. Sur l'année 2022, plus de 6 000 heures de formation ont été dispensées à 201 managers.



**49 770**   
heures de formation  
dispensées en 2022

Le taux annuel d'accès à la formation a été de 81 % en 2022 et le nombre d'heures annuelles de formation a représenté 49 770 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 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.

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.

Ainsi à l'issue de la campagne des entretiens sur l'atteinte des objectifs 2022, 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 N°9

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 & 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 auprès des 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 définis dans l'accord relatif à la représentation du personnel et syndicale au sein d'Adoma du 23 janvier 2019 permettant aux représentants du personnel et syndicaux d'exercer leur mandat dans un cadre respectueux des intérêts de leur mission, de la collectivité des salariés et de l'entreprise.

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.





## L'entreprise a conclu 5 accords et avenants en 2022 :

- **Accord sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle** entre les femmes et les hommes qui complète les mesures prévues par l'ancien accord avec l'adhésion à la charte de la parentalité, la mise en place d'entretien entre le manager et la salariée avant le départ en congé de maternité, le renforcement de l'information des salariés sur les dispositions de l'accord, etc. ;
- **Accord d'intéressement 2022-2024** qui prévoit la possibilité de verser un intéressement pouvant aller jusqu'à 6,3 % de la masse salariale si les résultats obtenus en matière d'excédent brut d'exploitation, de taux d'occupation de gestion et de satisfaction client global est atteint ;
- **Accord NAO 2023** qui prévoit une revalorisation salariale de 234 € brut pour les non cadres et de 242 € pour les cadres à compter du 01/01/2023 et revalorise la prime de nuit, l'indemnité d'astreinte ainsi que la valeur faciale des chèques déjeuner ;
- **Accord relatif à la prorogation des mandats** qui harmonise les dates de fin de mandat des membres des CSE au 03/07/2022 ;
- **Accord sur la mise en place du vote électronique** permettant d'avoir recours au vote électronique dans le cadre des élections professionnelles qui se tiendront en 2023.

## Santé et sécurité au travail : AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

### Sécuriser l'environnement de travail

Adoma fait de la sécurité une priorité et une condition nécessaire dans l'exercice des missions de ses collaborateurs notamment sur les sites d'accueil des publics. C'est l'objet de ses dispositifs et ressources mis en œuvre depuis de nombreuses années qui ne cessent de se renforcer dans le cadre d'une mutualisation et consolidation de ces moyens avec le Groupe et d'autres bailleurs tels que décrit plus précisément en page 34 en ce qu'ils concourent aussi à la qualité du bâti et du cadre environnant.

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** disparaissent 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 et des missions de gardiennage** 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.

Le recueil participatif des **Assises de la Sécurité** et les propositions qui en résultent, d'évolution de sa politique et de ses moyens en matière de sécurité, a pour ambition de prémunir encore plus ses collaborateurs en réponse aux risques d'insécurité et d'agression de tous ordres constatés.

## Améliorer les relations interpersonnelles et gérer les risques psychosociaux

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 et 7j/7, de contacter gratuitement un service d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique.**

ADOMA, dans le cadre de sa gestion des risques psychosociaux, a mis en place deux dispositifs complémentaires d'accompagnement psychologique de ses salariés assuré par un **prestataire spécialisé dans la prévention et l'accompagnement des troubles et risques psychosociaux, des situations difficiles et de crise** pour les entreprises et leurs collaborateurs :

- **un numéro bleu** de déclenchement par l'encadrement éprouvant le besoin de bénéficier d'un conseil dans la gestion des situations individuelles ou collectives difficiles et/ou pour signaler des situations impactant une ou plusieurs personnes (mise à mal de l'intégrité physique ou psychologique, événements traumatiques, situations de souffrance morale au travail). Une prise de contact sera assurée par un psychologue pour une prise en charge adaptée avec dans le cas de collectif touché, une intervention sur site si besoin avec mise en place d'un groupe de parole ;

*Sur 2022, 14 dossiers ont été ouverts et ont donné lieu à 12 interventions.*

- **un numéro vert** pour l'ensemble des salariés : cette permanence permet de gérer par des entretiens individuels téléphoniques ou face à face conduit par un psychologue, les situations de souffrance morale au travail nécessitant un soutien psychologique (stress, mal-être au travail, épuisement professionnel ou psychologique, troubles de l'humeur, anxiété chronique, pressions psychologiques survenues lors d'une mission ou d'une nouvelle organisation du travail, problèmes privés). Une orientation vers un psychologue peut être proposée au salarié en cas de besoin de prolonger le suivi au-delà de cette prise en charge.

*Sur 2022, 61 dossiers ont été ouverts et ont donné lieu à 183 entretiens.*

Adoma dispose aussi de **référénts « harcèlement »**.

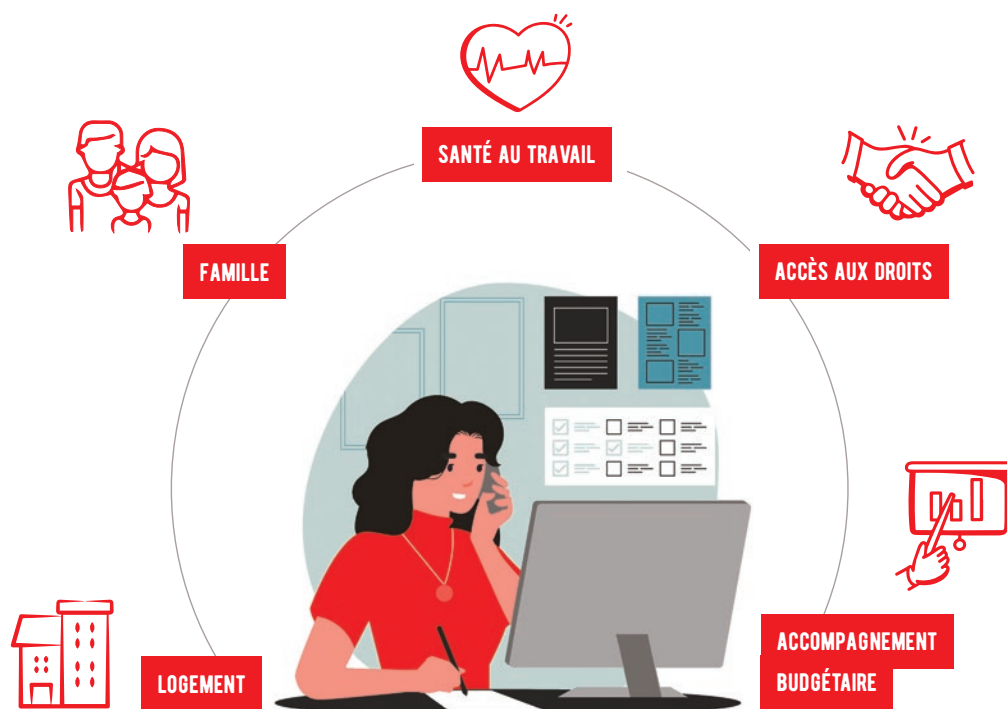
Des **permanences de service social** à raison de 3 jours par semaine ont également été mises en place depuis 2021 à l'attention des salariés qui peuvent ainsi échanger avec une assistance sociale du travail qui intervient en toute confidentialité en qualité de prestataire externe pour différents besoins :

- écoute et conseil dans les domaines de la vie professionnelle et privée ;
- information et transmission de documents utiles ;
- accompagnement et aide dans les démarches.



## La qualité de vie au travail

L'accord sur la **Qualité de Vie au Travail** conclu au niveau du Groupe CDC Habitat 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.



### Assistante sociale du 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 avec une option de passage des 32 heures aux 35 heures 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, les collaborateurs d'Adoma bénéficient notamment :

- d'un 13<sup>ème</sup> mois généralisé ;
- d'un dispositif d'épargne salarial (participation, PEG, PERCOG) ;
- de primes d'intéressement ;
- des mesures salariales décidées dans le cadre de l'accord de négociation annuelle obligatoire.



L'année 2022 a été marquée par une revalorisation conséquente des rémunérations qu'il a été décidé d'augmenter de 234 € brut mensuel pour les salariés non-cadres et de 242 € brut mensuel pour les salariés cadres :

- pour ses collaborateurs ciblés dans le cadre de la revalorisation « Ségur » rétroactive au 1<sup>er</sup> avril 2022 : tous les collaborateurs en CDI et CDD exerçant des fonctions dédiées à la gestion des publics hébergés ou résidents (agent d'accueil et de service maison-relais, agent polyvalent, animateur, directeur d'hébergement, directeur d'hébergement adjoint, directeur de résidence, intervenant social, responsable d'accueil de centre d'urgence, responsable insertion sociale, responsable de pension de famille, responsable de résidence, responsable de sites) ;
- pour ses autres collaborateurs en CDI et CDD des tranches 1 à 7 et hors classification non ciblés par la revalorisation « Ségur », à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## Encourager les initiatives solidaires des collaborateurs

Adoma s'y emploie en permettant, via l'ouverture d'un fonds de solidarité, 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.

Abondé par Adoma à hauteur de 20 % des jours de repos effectivement pris, le salarié bénéficiaire peut prétendre au maintien de salaire pendant sa période d'absence laquelle est assimilée à du travail effectif pour la détermination des droits à congés et ancienneté.

**À fin 2022 et depuis 2015, 22 collaborateurs ont alimenté le fonds de solidarité qui présente un solde de 71 jours de dons de jour de repos.**



### Des courses contre le cancer

Une cinquantaine de collaborateurs d'Adoma a répondu présent pour l'édition 2022 de la traditionnelle course Odyssée organisée au profit de la recherche contre le cancer du sein.



## Appréhender les risques climatiques dans une logique de résilience et d'adaptation



Si le secteur du bâtiment pèse lourd dans les émissions de gaz à effet de serre responsables du changement climatique et se doit d'agir pour les limiter, il est aussi impacté par les aléas qui résultent du réchauffement climatique de plus en plus fréquents et intenses (tempêtes, inondations, canicules et sécheresses, feux de forêts, précipitations, érosion, mouvements de terrains, etc.).

Ainsi les risques de désordres et sinistres menacent plus lourdement les constructions et appellent à appréhender l'évolution de leur exposition à ces risques à horizon 2030–2050 pour se préparer et résister au mieux à ces inéluctables dérèglements en réduisant leurs effets néfastes sur la durabilité des bâtis et sur la qualité de vie des usagers.

Cela consiste en la mise en œuvre de mesures visant à rendre les **bâtiments résilients**, plus résistants face aux impacts climatiques et moins touchés par ceux-ci au travers de critères et de dispositions spécifiques prises tant dans les choix d'investissement que dans les aménagements et modes de construction ou rénovation : prise en compte de l'exposition actuelle et future des sites aux risques d'aléas climatiques dans les décisions d'investissement et les stratégies patrimoniales, vigilance quant aux propriétés des matériaux choisis (pouvoir isolant, réfléchissant, inertie), conception bioclimatique des bâtiments (ventilation naturelle, apports passif, etc.), recours au végétal pour tempérer et retenir l'eau, optimisation des espaces et de leur organisation, etc.

## AXE ENVIRONNEMENT

Mener la transition énergétique et environnementale dans l'exercice des métiers

C'est dans cet esprit qu'Adoma participe à la prospective et aux démarches lancées par le Groupe CDC Habitat face à l'enjeu d'adaptation au changement climatique qui fait partie intégrante des nouveaux enjeux de la politique RSE du Groupe. En particulier, des campagnes de Diagnostics de Performance Résilience (DPR) sont conduites à l'échelle du Groupe qui a mis en place cette démarche en appui sur les expertises de plusieurs partenaires (Résalliance spécialisé dans l'adaptation des projets, des infrastructures et de leurs usages au changement climatique, la mission Risques naturels, STD bioclimatique).

Il s'agit, au travers d'une grille de 11 aléas climatiques, d'évaluer l'exposition du patrimoine aux risques liés aux dérèglements climatiques et de déterminer les efforts d'adaptation possibles pour diminuer celle-ci. Testée par Adoma en 2021, sur l'une de ses résidences située à Villefranche sur Saône (69), commune promise à une plus forte exposition aux risques climatiques dans les années à venir, cette démarche a permis de cibler les points de vulnérabilité, pathologies et dysfonctionnements et d'en déduire des préconisations chiffrées à mettre en place pour réduire l'exposition du site aux aléas les plus impactants.

Ce pilote a permis d'appréhender la démarche et de réfléchir à l'utilisation des résultats à l'échelle du patrimoine sur la base des échantillons et partage de résultats de la campagne de DPR sur d'autres patrimoines du Groupe qui s'est poursuivie en 2022 et sera affinée en 2023.

Par ailleurs, en complément de cette approche, le **bilan des sinistres climatiques** constitue aussi un indicateur de vulnérabilité actuel des sites.

Ainsi, sur cette thématique émergente, **Adoma fait état pour 2022 de la survenue de 4 sinistres** (2 liés à des tempêtes et 2 liés à de la grêle) relatifs à des phénomènes climatiques (dont 0 reconnu catastrophe naturelle) ayant concerné 4 sites, soit une baisse de 15% de la sinistralité cumulée à fin 2022 par rapport à celle cumulée à fin 2021 pour une intensité de sinistre en termes de coût moyen du sinistre elle aussi diminuée de 2%.

**INDICATEUR N° 2**

## Inscrire le patrimoine dans une dynamique de qualité environnementale bas carbone

### 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, de chartes ou référentiels propres aux collectivités.

Son **guide d'aide** à la conception des différents produits (résidence sociale, pension de famille, hébergement, etc.) fixant les exigences de conception et de choix techniques à respecter a minima, s'inscrit dans cette logique.

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, de favoriser le réemploi et 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 en application de la RE 2020 voire de la RE 2025 quand le projet et l'équilibre économique de celui-ci le permet (raccordement aux réseaux

de chauffage urbain alimentés en énergie renouvelable, appoint solaire, pompes à chaleur et d'autres expérimentations comme la cogénération, le chauffage bois et la géothermie...).

En réhabilitation, Adoma se fixe pour objectif de viser a minima une étiquette énergétique B, ou C en cas de complexité technique trop importante et de respecter 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**.

Nombre des opérations d'Adoma recourent aux **procédés constructifs modulaires en filière sèche** pour leur simplicité, leur rapidité de mise en œuvre et leurs moindres nuisances environnementales. De façon systématique, Adoma prescrit déjà des modules préfabriqués pour une grande partie des salles de bains de ses opérations de maîtrise d'ouvrage.

**Les projets en biosourcé sont aussi largement représentés depuis plusieurs années avec les résidences d'Adoma réalisées par assemblage de modules de bois conçus en usine ou présentant des structures mixte ossature bois/béton qui lui ont valu plusieurs distinctions.**

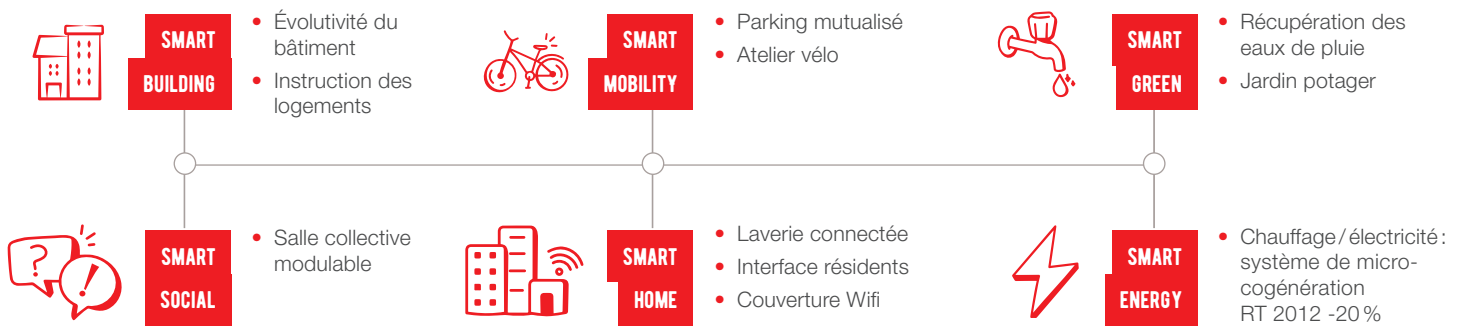
Le Trophée Bâtiment Bas Carbone lui a été décerné lors de la cérémonie des Pyramides d'Argent le 20 septembre 2022 pour sa résidence de Toulouse de 121 logements pour jeunes actifs triplement certifiée (BBCA ; NH Habitat HQE ; E2C1).

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 dans l'esprit du label BiodiverCity dans lequel s'inscrit pleinement le projet en cours de chantier d'Eysines les Miroirs (33) qui se démarque par sa conception paysagère poussée (création d'un jardin de pluie et de jardins partagés, mise

en protection d'un certain nombre d'arbres conservés ainsi que de la faune et de la flore présentent sur site, etc.).

La qualité de l'architecture et de l'insertion urbaine et paysagère sont particulièrement recherchés pour tous les projets d'Adoma au-delà de ses opérations maîtrise d'ouvrage qui s'intègrent 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'éco-consommation, de mobilité et de solidarité.

Cette nouvelle génération de **bâtiment intelligent et connecté Smart City** qu'Adoma souhaite développer, a déjà pu être expérimentée au travers de la reconstruction réalisée en conception-réalisation de sa résidence l'Étoile d'Alaï de 160 logements à Tassin Demi-Lune (69), véritable démonstrateur Smart City.

## Quelques opérations phares représentatives d'une maîtrise d'ouvrage performante et innovante

### Résidence sociale « Bois Robert »

-  Versailles (78)
-  Opération de démolition / reconstruction de 175 logements
-  Livraison prévisionnelle en juin 2024

Pour ce projet situé au cœur du Bois de Satory, la conception mise sur un procédé constructif alliant bois et béton et sur le végétal : façades en mur manteau bois dont la teinte choisie donne un effet vieilli pour une continuité visuelle avec le bois de Satory, luminosité et vues maximisées par les menuiseries des logements, parking et cheminements extérieurs en revêtement perméable, préfabriqué et végétalisé, jardin central de détente et rafraîchissement en été et zones d'activité et de loisirs partagés regroupant un terrain de pétanque, un petit potager et des agrès de fitness. Le projet s'inscrit dans la certification NF Habitat HQE.






Résidence sociale  
« **Le Lavandin** »

 Montpellier (34)

 Opération de démolition / reconstruction de **252 logements** et d'une pension de famille de **30 logements**

 Livraison prévisionnelle en **octobre 2024**

Ce projet dont la désignation du groupement de conception / réalisation a eu lieu en avril 2021, se distingue par des performances environnementales exemplaires et la visée du niveau bronze du label Bâtiments Durables Méditerranéens ainsi que du niveau E2C1 à la base de la RE 2020 :


- Niveau de performance énergétique RT 2012 -20 % avec apports via des panneaux solaires ;
- Confort d'été assuré par des protections solaires ;
- Végétalisation importante des espaces extérieurs à hauteur de 45 % de la surface de la parcelle en pleine terre complété de l'aménagement d'un terrain de pétanque et d'un espace dédié à l'entretien physique ;
- Emploi de matériaux à moindre impact environnemental : isolation thermique en laine de bois, planchers en béton bas carbone, platelage de la terrasse de convivialité et portes en bois, châssis des menuiseries en aluminium recyclé, revêtements intérieurs et produits de pose de classe A+, peintures écolabellisées, réemploi in-situ des gravats, du mobilier et d'une partie de la chaudière existante ;
- Déconstruction sélective des composants pour maximiser leur recyclage et réemploi : menuiseries, sols souples, éléments en bois, cloison de plâtre, appareils sanitaires, mobilier et équipements électriques.



Résidence sociale  
« **Les Indes** »

 Argenteuil (95)

 Opération d'extension de **88 logements** sur le foncier résiduel de la résidence sociale existante


 Livraison **2022**

Ce projet qui a fait l'objet d'une certification NF Habitat HQE Profil « très performant » en respectant les exigences du référentiel « Chantiers à faibles nuisances », vise le niveau de performance RT 2012 -10% et met à l'honneur la construction bois par principe modulaire 2D (murs préfabriqués intérieurs et extérieurs en ossature bois, poteaux-poutres en lamellé-collé). Une toiture végétalisée est également prévue sur l'un des deux bâtiments projetés.



Résidence sociale  
« **Saint-Exupéry** »

 Sartrouville (78)

 Opération de reconstruction sur le foncier résiduel de **283 logements** en site occupé

 Livraison **2022**

Ce projet d'envergure vise à limiter les contraintes de chantier en milieu occupé. Le recours à des modules bois 2D et 3D fabriqués dans une usine vosgienne s'est imposé pour limiter les nuisances, optimiser la qualité technique et environnementale ainsi que la rapidité de la construction qui sera de plus de niveau RT 2012 -10 %.

## PROJET

de résidence sociale



Schiltigheim (67)



Opération en conception / réalisation de transformation de FTM en résidence sociale de **200 logements** et en pension de famille de **25 logements**



Livraison prévisionnelle en **2026**

Ce projet qui intégrera les Orientations d'Aménagement et de Programmation (OAP) « Air - Climat - Energie » du PLU 3 de l'Eurométropole de Strasbourg, sera particulièrement performant :

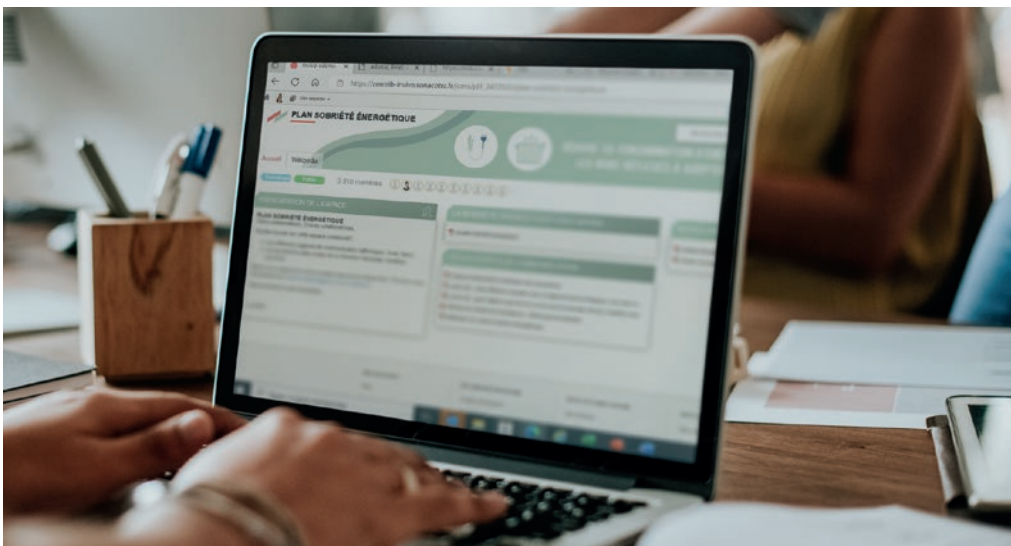
- performance énergétique : RT 2020 (atteinte du niveau BEPOS bâtiment à énergie positive) pour le neuf et BBC rénovation -20 % pour l'existant ;
- énergies renouvelables : intégration d'au minimum 40 % d'énergies renouvelables dans la consommation totale d'énergie ;
- végétalisation : maximisation des zones de végétalisation pour lutter contre les îlots de chaleur et rendre les sols perméables ;
- amélioration de la qualité de l'air.

Un raccordement au chauffage urbain alimenté à 50 % par des énergies renouvelables ou de récupération ou concédé par la collectivité sera étudié en solution de base pour le chauffage.

## S'engager dans un plan de sobriété pour réduire les consommations de fluides et combustibles

### Agir plus vite et plus fort face à la crise énergétique et à l'urgence climatique

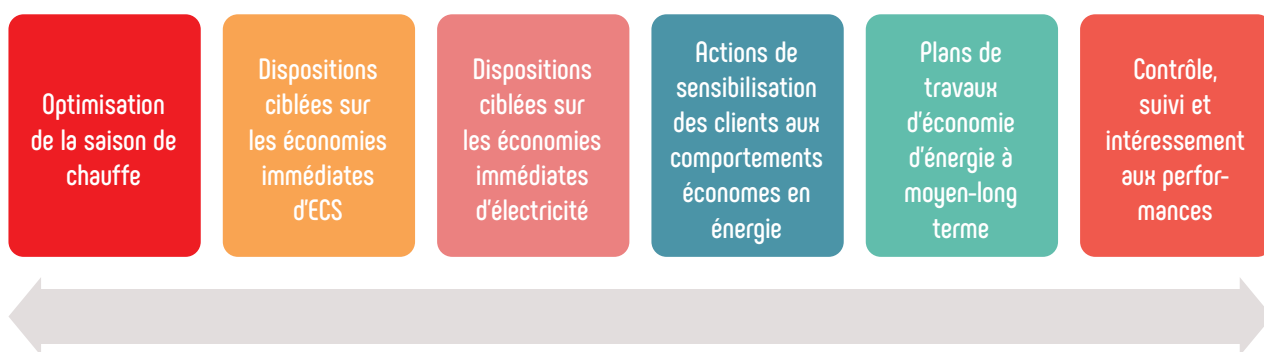
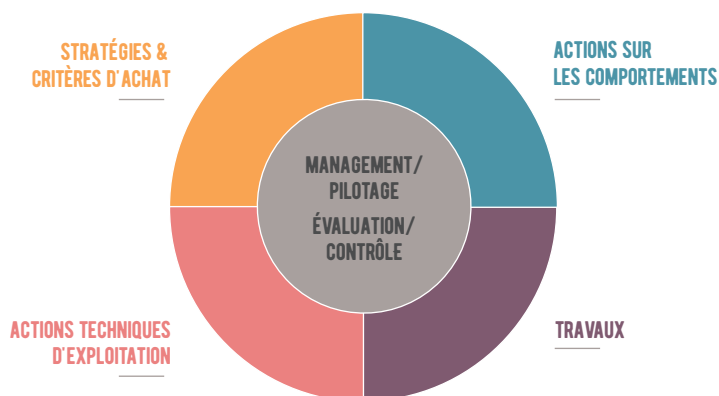
En 2022, Adoma comme le reste du Groupe de CDC Habitat, s'est fortement mobilisée pour répondre à l'appel de l'État de mettre tout en œuvre pour **réduire d'au moins 10 % les consommations** et éviter toute rupture énergétique dans un contexte géopolitique déstabilisé par la guerre menée par la Russie envers l'Ukraine.



Afin que toutes ses démarches en place convergent vers cette même priorité et produisent encore plus d'effets, Adoma a formalisé et diffusé à l'ensemble des collaborateurs, son **Plan de Sobriété Énergétique** porté par sa Direction générale en sollicitant dans le même temps la contribution active de ses prestataires d'assistance et d'entretien du chauffage dans la mise en œuvre de ce plan.

Adoma mise sur la synergie de tous ses métiers pour actionner l'ensemble des leviers clés d'économies à effet immédiat ou à moyen-long terme et dont les actions en place ou à engager renvoient à l'un ou l'autre des 6 axes complémentaires ci-contre.

Lancé en octobre 2022, ce plan, aidé par une météo clémente, s'est traduit par une remise en route globalement plus tardive du chauffage et par des consommations évitées de gaz et d'électricité respectivement estimées à 23 % et 2 % sur le dernier trimestre 2022 par rapport à 2021, ce qui valorisé en Euros non dépensés, équivaut à 2 M€.



## 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 plan 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 (55,5 % cf. bilan carbone 2021 avec un objectif de diminution de 5 % des émissions de GES d'ici 2025).

Les sites concernés sont ainsi fléchés au PSP avec un budget estimatif alloué spécifiquement au traitement EKODENERGY sur une année ciblée sur la période 2012–2031. 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 complété du PSP Hébergement a conduit à cibler **105 sites énergivores** (prioritaires à traiter sur la durée 2012–2031 en complément des rénovations thermiques effectuées dans le cadre des opérations de maîtrise d'ouvrage.

**82**   
sites complètement traités  
dans le cadre du plan EKODENERGY

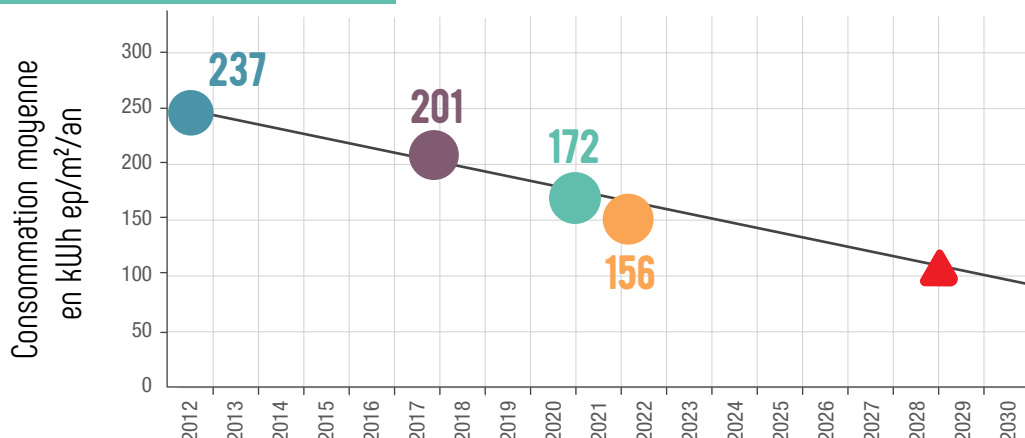
**À date, 82 sites ont complètement été traités dans le cadre du plan EKODENERGY, soit un avancement de 78 %.**

Les opérations de réhabilitation complète et de démolitions–reconstruction de par leur assujettissement aux standards des réglementations thermiques et exigences visées a minima en termes d'étiquettes énergie pour les réhabilitations (classe B/C si complexité technique) participent en complément fortement à la transition énergétique du patrimoine puisque **près de 300 sites** sont concernés sur la durée du PSP.

En tout, plus de la moitié du patrimoine à date aura reçu un traitement énergétique à la fin du PSP.



## Trajectoire de performances réelles du patrimoine



La courbe de tendance observée à partir des consommations réelles moyennes de chauffage du patrimoine en 2012, 2017, 2020 et 2022 rend compte des gains énergétiques obtenus depuis 2012 de l'ordre de 34 %, soit environ 3 % par an.

Selon cette trajectoire, une performance moyenne du parc à **100 kWh ep/m²/an** pourrait être atteinte à **fin 2028**, soit un niveau d'étiquette C qu'il s'agira de mettre en regard des résultats des campagnes de Diagnostics de Performance Énergétique qui découleront de l'application et des échéances de la loi Climat et Résilience.

L'approche en **coût global** se veut directrice pour ce plan afin de se prémunir du risque de contre-productivité 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.

## La feuille de route EKODENERGY

La feuille de route EKODENERGY du PSP en référence à cette approche, prévoit donc de consacrer sur toute la durée du PSP, près de 100 M€ dans des programmes de bouquets de travaux d'amélioration thermique : 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 2031 une économie moyenne de **25 à 37 %** sur les consommations de chauffage du parc traité.

Les travaux d'économie d'énergie réalisés et valorisés en certificats d'économie d'énergie CEE sur 2022 représentent un volume d'économies de **66 GWh cumac**, en cumulé et actualisé sur la durée de vie moyenne des travaux, soit une diminution conséquente mais expliquée essentiellement par des reports sur 2023, de 77 % de dossiers validés par rapport à 2021.

INDICATEUR N°1

L'objectif de valorisation qui était visé pour l'atterrissage 2022 n'a donc été atteint qu'à hauteur de 27 % au global, un rattrapage étant escompté sur 2023 du fait de plusieurs dossiers non réceptionnés ou encore en cours d'instruction à fin 2022.

La maximisation des économies de fluides et combustibles est aussi 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, etc.) ainsi que dans les critères d'achat des biens d'équipements (réfrigérateurs, lampes basse-consommation, etc.).





## Soutenir et développer les énergies renouvelables

Adoma favorise la production et l'injection d'électricité verte à hauteur de 25 % des consommations annuelles de son patrimoine en optant pour cette offre dans le cadre de son contrat de fourniture d'électricité 2022-2023 attribué en 2021.

Adoma réfléchit aussi aux possibilités de montage d'une ferme de production solaire et a lancé pour ce faire un comité de pilotage intragroupe dont les premiers ateliers sont prévus en 2023.

Adoma exige que les systèmes de production de chauffage intégrant le recours aux ENR soit systématiquement étudié pour toute opération de maîtrise d'ouvrage présentée en comité d'engagement.

Une priorité forte est donnée aux raccordements de chauffage urbains alimentés en ENR pour tout projet de construction ou réhabilitation.

Au-delà des opérations en maîtrise d'ouvrage, d'importants changements de modes de chauffage sont aussi régulièrement entrepris au profit d'autres sites existants. Plusieurs sites implantés sur le territoire de Dijon sont ainsi passés d'un mode de chauffage par chaufferie collective à un raccordement au réseau de chauffage urbain alimenté majoritairement en ENR.

**11%**  
du patrimoine raccordé  
à des réseaux de  
chauffage urbain



**Près de 80 sites d'Adoma sont déjà raccordés à des réseaux de chauffage urbain soit environ 11 % du patrimoine.**

Les appoints en énergie solaire thermique se développent aussi et sont bien représentés, avec une **soixantaine d'installations** sur le parc d'Adoma. D'autres modes de production innovants et décarbonés émergent en particulier sur la Direction d'Établissement Auvergne-Rhône-Alpes particulièrement dynamique en ENR : chaufferie bois, solution de cogénération gaz assurant l'eau chaude sanitaire et l'autoconsommation électrique avec revente du surplus sur le réseau ce qui a valu à sa résidence l'Étoile d'Alai à Tassin La Demi Lune, la remise du Trophée de l'efficacité énergétique lors de la journée de la Construction, du Bâtiment et de l'Immobilier, le 13 octobre 2022.

Pour aider ses opérationnels dans le choix des solutions énergétiques les plus efficaces en coût global, Adoma a décidé pour 2023, de désigner et de confier à une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, une mission visant à dresser pour le neuf d'une part, et pour l'existant d'autre part, un état de l'art des solutions techniques existantes y compris pour le confort d'été et à cibler des équipements plus recommandés par échantillon représentatif de famille de patrimoine avec les prescriptions et points de vigilance de rigueur.

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 19°C et de 17°C en réduit de nuit. Cette démarche se fait notamment avec l'appui d'une assistance technique missionnée pour expertiser les travaux et prestations liés aux chaufferies dont le marché a été relancé en 2022 avec notamment, le renforcement des missions axées sur les plans d'efficacité énergétique des sites et sur le suivi et l'optimisation du fonctionnement des installations ENR.

Le respect des températures de consigne de chauffage et d'eau chaude sanitaire a fait l'objet d'une vigilance renforcée avec le plan de sobriété énergétique. **1200 thermomètres** ont été distribués en novembre 2022 aux centaines de collaborateurs de la filière technique et mis à disposition sur chaque site du patrimoine avec pour consigne de faire de relevés hebdomadaires d'anomalie de températures sur l'ensemble du patrimoine.

En parallèle des prises de température, la mise au point d'une application mobile destinée à faciliter la saisie et le suivi consolidé des températures a été lancée en conception en vue d'une utilisation en début d'année 2023 par l'ensemble de la filière maintenance.



**19°C**



Progressivement, Adoma installe de façon complémentaire aux contrôles effectués par sa régie interne, des **capteurs de température ambiante** sur ses résidences après avoir testé l'intérêt de ces solutions sur des sites tests. Une généralisation de ces solutions est envisagée dans le cadre du prochain contrat d'entretien du chauffage pour un meilleur pilotage des 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.

L'action et le suivi assurés par sa filière **Responsables Gestion Techniques et Énergie-Fluides** opérant au niveau des Directions d'Établissement et du siège social et localement par sa filière maintenance sont tout autant essentiels pour relayer le plan de sobriété énergétique et maîtriser les consommations. Pour ce faire, ils ont un rôle d'analyse et d'alerte qui peut s'exercer via les outils et moyens développés pour les y aider (logiciel de suivi des consommations, alertes, outils de reporting, expérimentation de capteurs et de solutions connectées...).

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.

**Adoma gère un nombre conséquent de points de comptage pour les fluides et combustibles avec plus de 5000 points de livraison.**

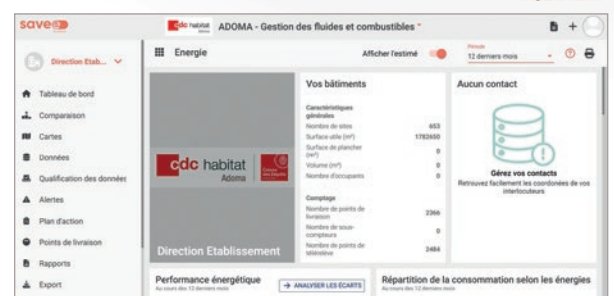


Un outil de référencement a été mis en production en 2022 pour sécuriser la base source et commune de recensement et de mise à jour des statuts des points de livraison de ses différents patrimoines partout en France au gré des mises en service ou résiliation des fournitures de gaz, électricité, eau. Cet outil, baptisé **Ener'o** sera prioritairement interfacé avec les systèmes de traitement comptable des facturations dématérialisées liées aux contrats nationaux de gaz et d'électricité en premier lieu pour renforcer et faciliter les contrôles et les alertes sur le périmètre et la dépense comptabilisée dans les postes de fluides et combustibles. Cet outil sert déjà de référencement pour l'électricité et intégrera les points de gaz puis progressivement ensuite d'autres types de points de comptage (eau, etc.).

En parallèle, toujours 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.

L'outil s'appuie directement sur les données récupérées automatiquement depuis les factures numérisées des fournisseurs d'Adoma, les flux des gestionnaires de réseaux ou des relevés d'index attachés à ses différents points de comptage. Toutes ces données de consommations et de prix pour l'instant liées à l'électricité, au gaz, puis à l'eau partiellement pour son patrimoine francilien, sont classifiées et consolidées pour chacun des sites et périmètres organisationnels d'Adoma sur une plateforme dédiée. Celle-ci calcule automatiquement des indicateurs et restitue des états à partir des données de patrimoine, de budget, de comptabilité et d'occupation. Elle permet de paramétrer des rapports et des alertes et de faire des suivis de plans d'actions par site en plus d'actions d'optimisations contractuelles et de contrôle des facturations.

**savee**  
by advizeo



La plateforme est exploitée depuis 2022 et à la disposition pour l'instant des Responsables Gestion Technique et des Contrôleurs de Gestion et de quelques utilisateurs parmi les Directions fonctionnelles du siège, auprès de qui une présentation/formation a été assurée avec l'équipe projet. Un déploiement plus large pour une utilisation par davantage de métiers est prévue en 2023. À terme, elle sera interfacée avec le système d'information d'Adoma avec le souhait de l'enrichir à l'avenir de l'ensemble des données permettant le pilotage des fluides et combustibles incluant des données de températures sur les résidences par exemple.

Ces outils coexistent avec les modules informatiques en place dans son système informatique et utilisés pour la saisie mensuelle des index des compteurs des résidences préalable au calcul automatique des consommations réelles en découlant.

Deux processus métiers résultent de ces évolutions : « gérer les contrats de fluides et combustibles » et « maîtriser les consommations de fluides et combustibles ».

## 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**.

À fin 2022, plus de 150 résidences (+13 résidences en 2022) sont ainsi équipées de compteurs télérelevés dans les logements et la facturation des dépassements constatés est effective sur 118 de ces résidences sociales (+27 en 2022), les autres étant en cours de mise en place (poses de compteurs en cours, contrôle des bases de données de pose des compteurs, corrections et fiabilisation des bases, phase préalable au lancement d'information des résidents et de sensibilisation des résidents aux éco-gestes et de pédagogie autour de leurs consommations d'eau).

L'analyse des données de consommation à l'échelle de la résidence après lancement de la facturation montre que les consommations selon le site, tendent à diminuer de **10 à 20 % en moyenne**.

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.

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'Île-de-France alimentées en eau par Veolia sur le périmètre du Syndicat des Eaux d'Île 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.

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 combustible, telle que voulue, pourra constituer une interface unique alimentée à partir de l'ensemble des sources de données disponibles.

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 consommations d'énergie. Cette forme de marché vise à maximiser les performances dans la durée.

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

Le **livret d'entretien** qui sert de référence à sa filière internalisée intervenant à la fois en préventif et en curatif a été actualisé en 2022. Il intègre 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 (literie et linge de lit, mobilier, etc.).

Adoma fixe aussi des exigences à ses prestataires notamment 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, etc.

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.

Adoma compte **12 modes opératoires amiante** mis au point suite à des chantiers tests avec mesures et analyses de laboratoire et présentation des résultats certifiés en CSE puis envoi à la CARSAT et à la Médecine du travail.



### Ces modes opératoires praticables par ses équipes de maintenance portent sur :

- le percement de sol ;
- le percement de mur/plafond ;
- le recouvrement des dalles de sol ;
- le décollage de dalles de sol ;
- le lessivage ;
- le grattage ;
- le rebouchage des aspérités ;
- le recouvrement par entoilage ;
- le recouvrement par mise en peinture ;
- le vissage /dévissage ;
- l'utilisation de la vapeur sèche sur mur / plafond ;
- l'utilisation de la vapeur sèche sur dalles de sol.



Une présentation à la filière technique de ces modes opératoires et des règles à respecter d'une façon générale en matière d'amiante, a permis d'en renforcer la bonne application par la régie interne en charge de l'entretien maintenance. Un « **kit amiante** » comportant notamment des vidéos et du e-learning est également accessible aux équipes via l'intranet d'Adoma.

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 lui a valu 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, etc.).



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

En 2021, Adoma a déployé un marché national alloué dédié au traitement des nuisibles intégrant le traitement des punaises de lit. Ce contrat prévoit des passages préventif et curatif d'un prestataire spécialisé sur l'ensemble des sites plusieurs fois par an et vise à adapter les interventions curatives à un état et un suivi des infestations des différents nuisibles pour ajuster au mieux les besoins de traitements.

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 interne de maintenance. Pour autant Adoma a voulu s'assurer de la compatibilité de cette méthode en cas de support amianté.

Un mode opératoire amiante spécifique et innovant a été validé en 2021 et permet désormais l'utilisation en toute sécurité par sa filière, de cet équipement à vapeur sèche y compris en zone amiantée.

Ainsi, ce procédé peut notamment être employé de façon très réactive par la régie interne Adoma pour prévenir et traiter des débuts d'infestations de punaises de lit.



## Mettre la biodiversité au cœur des projets et des pratiques

Adoma s'est ralliée à la démarche volontaire engagée par le groupe CDC Habitat en matière de biodiversité suite à la signature de la Charte des Entreprises Engagées pour la Nature par le Groupe le 23 juillet 2021.

Ainsi, Adoma a participé aux ateliers de travail pilotés par le Groupe pour construire un plan d'actions aux fins d'intégrer la nature (milieux, faune, flore, écosystèmes, etc.) dans sa stratégie et son modèle économique, et d'agir concrètement pour apporter des solutions pour la conservation de la diversité biologique, sa restauration, son exploitation durable et l'usage équitable des bénéfices qui en sont tirés.

Les 10 principes édictés par la Charte constitueront des fils conducteurs :

1. **Intégrer la biodiversité** dans notre stratégie d'entreprise en se fondant sur les connaissances scientifiques disponibles.
2. **Dialoguer** avec l'ensemble de nos parties prenantes sur leurs attentes, nos impacts, nos actions et nos progrès.
3. **Évaluer les différentes composantes de la biodiversité** qui nous concernent par des indicateurs d'impacts directs et indirects, de risques et de progrès, et, lorsque c'est pertinent pour la prise de décision, évaluer économiquement nos impacts et notre dépendance au bon fonctionnement des écosystèmes.
4. **Promouvoir l'intégration progressive de la biodiversité** dans les décisions tout au long de nos chaînes de valeur, de la production des matières premières naturelles jusqu'à la fin de vie des produits après usage par les consommateurs.
5. Éviter en premier lieu, **réduire**, et en dernier lieu **compenser nos impacts**, en visant au cas par cas au moins une absence de perte nette, voire un gain net de biodiversité, dans nos activités et zones géographiques d'influence, et en prenant en compte les besoins d'adaptation des écosystèmes au changement climatique.
6. **Développer en priorité des solutions fondées sur la nature**, en nous assurant que leur mise en œuvre est conduite de façon scientifiquement fondée et bénéfique pour la biodiversité, notamment en promouvant une certaine variété dans ces solutions.
7. **Intégrer la biodiversité dans notre dialogue** avec les pouvoirs publics, de manière à appuyer la prise en compte de cet enjeu dans les politiques publiques ; lorsque nous y sommes invités, contribuer aux stratégies nationales pour la biodiversité des pays dans lesquels nous intervenons.
8. **Sensibiliser et former nos collaborateurs à la biodiversité** et à sa relation avec leurs métiers ; promouvoir et encourager leurs initiatives en faveur de la nature et accorder une reconnaissance à ces actions et pratiques.
9. **Mobiliser les ressources et établir les partenariats** appropriés pour soutenir nos actions concrètes et en assurer le suivi.
10. **Rendre compte publiquement** de la mise en œuvre de ces engagements et de nos plans d'actions volontaires individuels déposés au titre de l'initiative « Entreprises engagées pour la nature - act4nature France ».






Adoma compte un projet exemplaire dans ce sens, premier projet d'Adoma à avoir reçu le label Biodiversity au stade conception.

Le label Biodiversity obtenu de façon volontaire pour ce projet qui poursuit une démarche de Haute qualité environnementale, reconnaît l'engagement d'Adoma accompagné d'un AMO Biodiversity et celui de l'équipe de maîtrise d'œuvre pour favoriser la biodiversité, le potentiel écologique ou la capacité du site à accueillir la faune et la flore, et les usages qui seront proposés sur site à destination des résidents (animations, espaces partagés, etc.).

### Résidence sociale « Les Échoppes »

 Eysines (33)

 Programme de construction de 202 logements en conception-réalisation

 Livraison prévisionnelle dernière tranche 2023



Le projet axé sur la nature en ville, fait du végétal un véritable liant pour accueillir et protéger la biodiversité : réalisation d'un diagnostic faune et flore, charte de chantier axée sur la protection de la nature et de la biodiversité avec des mesures spécifiques de protection des arbres durant le chantier, prise en compte de logigrammes d'intervention selon les espèces rencontrées et la formation des intervenants par l'AMO, appel à l'expertise d'un écologue, jardins de pluie, jardins partagés, massifs mellifères, présence d'une paysagiste dans l'équipe de conception...

Ce projet, en appui sur des référents désignés, a suivi une feuille de route d'objectifs et de méthodes basé sur un système de management biodiversité durant le cycle de vie global du bâtiment, sur un recueil des besoins et attentes des acteurs et usagers et sur des actions de suivi et de sensibilisation en phase exploitation (annexe au livret d'accueil et remise d'un manuel de la biodiversité informant sur les espaces naturels mis à disposition sur le site et aux alentours et leur intérêt écologique, missions de service civique de jardins collectifs, réunions de présentation, plan de gestion écologique des espaces verts pour l'entretien, animations et partenariats pour promouvoir la démarche et développer les valeurs éco-citoyennes, l'apprentissage à la protection de l'environnement, etc.).

Il se veut également en accord avec la charte des Jardins de Noé signée par Adoma.

La qualité environnementale du projet se traduit aussi par une insertion réussie en plots reproduisant le principe des échoppes typiques de l'habitat bordelais populaire du XIX<sup>ème</sup> siècle et par le recours à des procédés constructifs modulaires préfabriqués (panneaux de mur isolés mettant en finition pierre de Bordeaux avec menuiseries intégrées en usine, planchers et salles de bain préfabriqués, incorporation de serrurerie en usine).





## S'inscrire dans une logique d'économie circulaire

L'économie circulaire vise à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources et à diminuer l'impact sur l'environnement en limitant le gaspillage et en augmentant l'efficacité à tous les stades du cycle de vie des produits.

Elle rompt avec le modèle linéaire du « tout jetable » des sociétés de consommation qui imprègne les pays développés et favorise également l'émergence d'activités économiques à valeur ajoutée sociale propices au développement local avec de nouvelles filières d'emploi, d'innovation et de valorisation des ressources locales. Ce modèle vertueux inspire Adoma dans les réflexions engagées pour bâtir son projet d'entreprise sur les prochaines années en s'inscrivant dans le projet stratégique du Groupe CDC Habitat 2021–2026. Sur décision du Comité de direction d'Adoma du 15 décembre 2021, plusieurs groupes de travail se sont déroulés courant 2022 pour proposer des projets de plan d'actions autour de plusieurs thématiques clés parmi lesquelles « **Produire en recyclant et recycler en produisant** ».

Les **67 propositions** qui en résultent dont 23 prioritaires, visent à intégrer dans les différents métiers d'Adoma (construire/entretenir/gérer/accueillir) de nouveaux réflexes et comportements vertueux privilégiant l'économie et le recyclage des ressources au profit de la qualité environnementale.

### Elles s'inscrivent dans 7 thèmes généraux déclinés en 22 axes opérationnels :

- **AXE 1** Le recyclage des fonciers ;
- **AXE 2** Le recyclage des bâtiments ;
- **AXE 3** Le recyclage des matériaux ;
- **AXE 4** La récupération des énergies et de l'eau ;
- **AXE 5** L'économie des ressources : réparer et faire vivre plus longtemps ;
- **AXE 6** La sensibilisation des clients et des collaborateurs ;
- **AXE TRANSVERSE** La capitalisation et la diffusion des bonnes pratiques.

Plusieurs projets ressortent déjà de ce plan d'actions comme une grille d'arbitrage aidant au choix entre un montage en réhabilitation ou en démolition-reconstruction, l'adaptation du cahier des charges relatif à la Mission d'Assistance Technique renforçant les attendus sur les installations de production de chauffage en énergie renouvelable et sur les économies d'énergie ou encore la mise en place de signatures électroniques.

Le réemploi s'illustre aussi dans ses opérations qui ont privilégié le recyclage, la préservation et la revalorisation de l'existant à des solutions de démolition. C'est le cas par exemple de sa résidence de Nantes Safran livrée en 2020 ou du projet de résidence sociale « Porte de Sarrelouis » à Thionville (57).

L'amélioration de la gestion des déchets d'exploitation ou des occupants figure naturellement dans les axes opérationnels du plan d'actions « Produire en recyclant et recycler en produisant ».





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, piles...), Adoma fixe des exigences à ses fournisseurs ou collaborateurs 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 sont aussi demandées (Bordereau de Suivi des Déchets, démarches déclaratives de suivi notamment des déchets amiantés...).

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 dont la durée de vie de 10 ans équivaut à celle du détecteur. 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 clients (sensibilisation, distribution de sacs de tri) pour favoriser le pré-tri.

## 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. Les supports dédiés aux équipes pour sensibiliser les résidents et hébergés aux éco-gestes ont été renouvelés en 2022 et renforcés sur la thématique de la sobriété énergétique.

Sous format d'affiche ou de livret, les supports couvrent les thèmes des usages du chauffage, de l'eau, des déchets et de l'électricité avec des versions disponibles en anglais pour toucher le maximum de publics.





Dans une approche plus ludique, Adoma a souhaité mettre à la disposition de ses directions territoriales, particulièrement des Responsables Développement Social, **le jeu des 7 familles** réalisé par les équipes de Gestion Locative et du Développement Social Urbain de CC Habitat. Une bonne façon de faire de la pédagogie et de la sensibilisation en réunissant autour de la cause environnementale, les enfants comme les parents pour les aider à se familiariser avec les différentes familles de déchets (organiques, dangereux, non recyclables, recyclables, en verre, encombrants, équipements électriques et électroniques) et à adopter les bons gestes pour chacune.

En fonction des partenariats locaux, des actions sont aussi réalisées au plus près des publics sur les résidences avec des associations et les services des communes (ambassadeurs du tri, centres infos énergies..).



Sensibilisation au tri et au ramassage des déchets auprès des hébergés de Mertzwiller (67) en partenariat avec le SMICTOM d'Alsace centrale



Le contexte énergétique de 2022 a conduit à développer les animations et ateliers axés sur les économies d'énergie et à fixer cette thématique dans les objectifs annuels et les kits à la disposition des équipes en charge de l'accompagnement social.

À ce titre constitue une bonne pratique reproductible, le projet mis en place avec la start-up POPYOU sur la pension de famille de Carvin (62) auprès des résidents dans l'optique de les amener à réduire de 15 % les consommations de fluides et combustibles au sein des logements, cela passe par une série de 6 ateliers avec au programme, le coût des énergies, l'identification des appareils électriques énergivores, le repérage des points d'amélioration dans l'habitat, des réflexions collectives entre la maintenance, les résidents et les équipes Adoma. Cela doit déboucher sur la création et la remise dans les logements, d'un « kit énergie » (sablier, réglette économie d'énergie, stop douche, magnets éco-gestes...) avec en complément, pour les résidents ne pouvant pas assister aux sessions, une visite à domicile. Un suivi mensuel détaillé des consommations est prévu pour mesurer l'efficacité des mesures adoptés et le présenter aux résidents.



Atelier de sobriété énergétique



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 puis 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.

## 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...



## 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**.

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 de bureau, déchets dangereux électroniques et informatiques, papier usagé, etc.).

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 (Echange 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.

Pour le renouvellement des instances représentatives du personnel 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<sup>er</sup> 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. Cet espace permet également de procéder à différentes démarches administratives RH via des formulaires et transmission de justificatifs dématérialisés pour un traitement plus efficace et sécurisé des demandes.

Les formations à distance et en **e.learning** se sont par ailleurs beaucoup développées.



À cette liste, s'ajoute aussi la dématérialisation des procédures de vérification réalisées deux fois par an en matière de lutte contre le travail illégal rendue possible grâce à l'outil e.attestation déployé en 2021 et le déploiement de la **signature électronique**.

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 **smart-phone 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 grâce à l'outil mobilité Adomapp qui digitalise les processus métier (état des lieux, avis techniques, diagnostics techniques, contrôles sécurité, inventaire mobilier, etc.). Les équipes en charge de l'évaluation des prestations d'hygiène et propreté sur les sites peuvent le faire sur tablette au travers d'une application dédiée.

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 de 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.

Adoma est aussi à l'ère du **BIM (Building Information Modeling Management)** pour modéliser les informations du bâtiment et adopter un nouveau mode de conception et de gestion des projets via un maquettage numérique en 3D représentant virtuellement les caractéristiques physiques et fonctionnelles du bâtiment.

Elle poursuit le développement de plusieurs projets selon cette approche digitalisée qui permet de visualiser et d'analyser en temps réel le rendu du bâtiment jusqu'à l'intégration du mobilier, avant même sa construction.

Au-delà de dématérialiser de façon importante les phases de conception et de gestion des projets, le BIM renforce et simplifie le travail collaboratif entre architectes, économistes, bureaux d'étude, entreprises et exploitants du futur bâtiment au service de la qualité, des délais et des coûts.

Adoma a engagé aussi des démarches pour dématérialiser d'autres processus comme la gestion des registres de sécurité, des dossiers techniques immobiliers. Un travail de conception est aussi en cours pour expérimenter sur un échantillon de marché de prestations prioritaires, un extranet fournisseurs qui permettra un suivi fluidifié et centralisé des indicateurs de suivi des contrats et des éléments de reporting échangés avec les nombreux prestataires.

La migration engagée en fin d'année vers **Microsoft 365** permettra aussi de faire évoluer les pratiques de travail dans le bon sens grâce à de nouvelles fonctionnalités facilitant le travail collaboratif en mode partagé et dématérialisé.



## 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 grandement intensifié depuis la crise sanitaire de 2020.



Cela suit le développement du télétravail encadré dans l'accord Groupe conclu par Adoma le 19 mai 2021 et par lequel le collaborateur éligible peut choisir entre un télétravail fixe et régulier d'un ou deux jours par semaine ou un télétravail occasionnel dans la limite de 35 jours par an proratisé pour les salariés à temps partiel.

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.

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.

Adoma encourage les modes de transport plus écologiques de ses collaborateurs tels que le vélo, le covoiturage, la location de véhicules autopartagés à moteurs non thermique, au travers de la prise en charge proposée au collaborateur pour ces modes de transport.



## 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.



## Éthique des affaires et conformité

### Fédérer autour des valeurs et règles de bonnes conduite d'Adoma

Adoma rassemble ses collaborateurs autour de principes structurants communs :

- son **Code de Conduite Anticorruption** et sa **Charte de déontologie** qui, dotées du même caractère réglementaire que son règlement intérieur, édictent les règles d'éthique des affaires devant être appliquées par les collaborateurs dans la conduite de leurs activités ;
- sa **Politique générale éthique et conformité** qui, déclinée au travers d'un programme spécifique, décrit le dispositif anticorruption déployé au sein de l'entreprise pour prévenir, détecter et traiter les risques d'atteinte à la probité ;
- ses **valeurs de Respect, de Solidarité, d'Efficacité et d'Ouverture** au fondement même de sa déontologie professionnelle et de ses missions.

La Direction de la Gestion des Risques et de la Conformité (DGRC) d'Adoma accompagne, sous la responsabilité de la Direction générale, la bonne application de ces principes par les collaborateurs dans leurs pratiques au quotidien.

## AXE GOUVERNANCE

Œuvrer dans la confiance  
des parties prenantes en  
conciliant bonne gouvernance  
et performance



**Sa politique générale éthique et conformité** constitue un cadre de référence aux fins de prévention, détection et traitement des atteintes à la probité et rappelle les règles et valeurs du **Code de Conduite Anticorruption** à respecter par l'ensemble des collaborateurs du Groupe CDC Habitat.

**Cette politique qui s'appuie tant sur des parties prenantes internes (Direction générale, Comité d'audit et Conseil d'Administration d'Adoma, Direction de l'Audit Groupe, Directions fonctionnelles et Directions d'Établissement) qu'externes (clients, partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants, etc.) a pour fondamentaux :**

- l'engagement de l'instance dirigeante dont la gouvernance est adaptée pour suivre spécifiquement les thématiques éthique et conformité ;
- une cartographie des risques de corruption mise à jour annuellement ;
- une gestion des risques en trois volets :
  - la prévention avec la diffusion des principes et procédures, la mise en place d'actions de sensibilisation et de formation et l'évaluation de l'intégrité des tiers ;
  - la détection des éventuels comportements ou situation non conformes via des dispositifs d'alerte interne, l'intégration des enjeux de conformité anticorruption aux dispositifs de contrôle interne déjà en place, les contrôles et valuations ;
  - la remédiation en cas de comportements ou de situations non conformes par le suivi des insuffisances ou manquements constatés et la mise en place d'un régime disciplinaire adapté.

En matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, conformément à la réglementation qui s'impose aux professionnels de l'immobilier, Adoma dans le cadre de sa politique LCB-FT, tient à jour sa cartographie des risques de blanchiment et financement du terrorisme et déploie un dispositif d'analyse de ses potentiels clients, proportionné aux risques auxquels sont soumises les activités d'acquisitions, ventes et locations.



**Dans sa lutte contre la corruption dans le respect de la loi Sapin II, Adoma continue de renforcer son dispositif anticorruption avec notamment :**



- la création d'un **Comité éthique et conformité** ;
- la refonte de sa cartographie des risques de corruption ;
- une procédure de recueil et de traitement des **alertes éthiques** assortie, pour tous les collaborateurs, de l'ouverture d'une **ligne d'alertes éthiques** (violations de la loi ou manquements aux dispositions du Code de Conduite Anticorruption et de la Charte de Déontologie annexés au règlement intérieur d'Adoma, toutes autres pratiques pouvant mettre en péril le fonctionnement d'Adoma et la protection de ses collaborateurs). Le dispositif mis en place respecte les obligations réglementaires encadrant la protection du lanceur d'alerte ;
- la création de **deux registres de déclaration en ligne des cadeaux et invitations et des conflits d'intérêts encadrés par deux procédures dédiées diffusées par la Direction Générale.**

L'ensemble des dispositifs déclaratifs déployés se veut garant de la protection des données déclarées et de leur confidentialité. Il est accessible à tous les collaborateurs et se trouve sur un espace collaboratif dédié « Ethique et Conformité » sur l'intranet d'Adoma avec l'ensemble des documents (fiches mémo sur les risques, guides utilisateurs...) et contacts utiles.

- la mise en place de **contrôles comptables anti-corruption** ;
- diverses actions de sensibilisation auprès des collaborateurs en plus du e.learning Réglementaire (Sapin II/LCB-FT) obligatoire pour tous.

Chaque collaborateur, quelle que soit sa fonction, a accès aux modules de formation e.learning Réglementaire (Sapin II/LCB-FT) consacrés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, la fraude et la corruption. Ces modules sont en accès permanent pour que tout nouvel arrivant puisse effectuer ces parcours.

**87,08%** des collaborateurs présents au 31/12/2022 avaient au moins commencé la formation e.learning Réglementaire Sapin II/LCB-FT avec une majorité d'entre eux (77,95%) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des modules. **INDICATEUR N°7**

À l'occasion de la journée internationale de lutte contre la corruption, Adoma a lancé un quiz sur cette thématique pour renforcer, par le jeu, les connaissances des collaborateurs.

En matière d'achat, 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.

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 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 sanitaires, sociales, économiques, 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 pilote une démarche unifiée tenant compte des spécificités des filiales telles qu'Adoma. Il 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 – Règlement Général sur la Protection des Données) et de la sécurité des systèmes d'information (règles ANSSI).

### Le groupe CDC Habitat a en effet développé une démarche proactive qui se décline sur deux volets :

1. **Mettre en œuvre la conformité au RGPD au travers d'un plan d'actions nourri des analyses de risques puis des études d'impact sur la vie privée.**
2. **Assurer la protection permanente des données personnelles qui consiste à :**
  - Informer les personnes sur leurs données, garantir l'exercice des droits d'accès et d'effacement puis l'information des personnes ;
  - Sécuriser en amont le traitement des données (protection dès la conception) ;
  - Suivre les risques et les incidents en lien étroit avec la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) qui recueille les éventuelles plaintes des personnes signalant des atteintes à leurs données personnelles ;
  - Sensibiliser toutes les parties prenantes en continu ;
  - Contrôler les traitements et la sécurité des données.



### L'approche de conformité retenue s'adosse à un outillage opérationnel de contrôle des risques légaux en matière de protection des données personnelles considérant l'impact potentiel sur les individus comprenant 322 points de contrôles, 122 sous-risques légaux, 22 risques légaux RGPD et 4 macro-risques :

- |  |                                  |                                |                                       |
|--|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| ■ 1. Organisation et pilotage du risque et des solutions de conformité ; | ■ 2. Documentation obligatoire ; | ■ 3. Loyauté et transparence ; | ■ 4. Sécurité des données (dont SSI). |
|--|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|

Cet outillage pointe chaque risque avec une cotation simple justifiée et pondérée selon les articles du RGPD et les jurisprudences CNIL et autres, prend en compte les dispositifs de maîtrise des risques déployés, leur degré de déploiement ainsi que l'existence de contrôles ou audits, identifie les marges de progrès et plans d'actions à mettre en œuvre mais aussi la possibilité de déployer des plans de contrôle sur des risques particuliers.

Afin de prévenir le risque sur les personnes à travers tout défaut de protection pouvant entraîner des répercussions physiques, morales ou matérielles, la politique du Groupe accorde une grande importance à la sensibilisation de tous les acteurs comme cette vidéo pour amener les collaborateurs à mieux prendre conscience des risques et conséquences pour adopter toutes les mesures de précaution (<https://www.youtube.com/watch?v=2zlx0NX-icY>), articles dans le magazine interne et l'intranet, espace informatif partagé, sessions de formation et de sensibilisation, bandes dessinées sur les droits des personnes et les sanctions, sur comment utiliser les données personnelles et vers qui se tourner pour toutes questions, etc.



Des documents contractuels ont été remaniés et s'imposent désormais à tous les utilisateurs des données : **la charte informatique & données personnelles et 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 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 avec en particulier le Pack conformité CNIL logement social et le Plan d'actions pluriannuel de CDC Habitat de mise en conformité RGPD assorti d'outils de contrôle.



**Le DPO groupe coordonne la politique à suivre 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, etc.).

**○ 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 est accessible et consultable depuis le site Internet.

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 (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis). 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 conduites 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 au sein duquel sont stockées les données est sécurisé par de nombreuses procédures techniques et organisationnelles.

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

- 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 dans le temps les avancées de la politique et des mesures mises en place ainsi que les marges de progression restantes par rapport au RGPD.



À ce jour, Adoma n'a fait l'objet d'**aucune mise en demeure, sanctions ou condamnation** pour manquement à la réglementation relative à la Protection des données personnelles.

**INDICATEUR N° 5**



Pour limiter les risques de cybercriminalité, d'autres moyens de sécurisation sont mis en place comme une solution en propre de transfert sécurisé de gros fichiers en interne et en externe sans conservation de données dans la messagerie, un pré-repérage et isolement des mails suspects, des accès à distance sécurisés...

Un rappel régulier des bonnes pratiques et précautions est fait auprès des salariés avec un rappel des bons réflexes à adopter pour se protéger de cybers attaques.

## Appréhender les risques et contrôler les pratiques pour mieux exercer les métiers

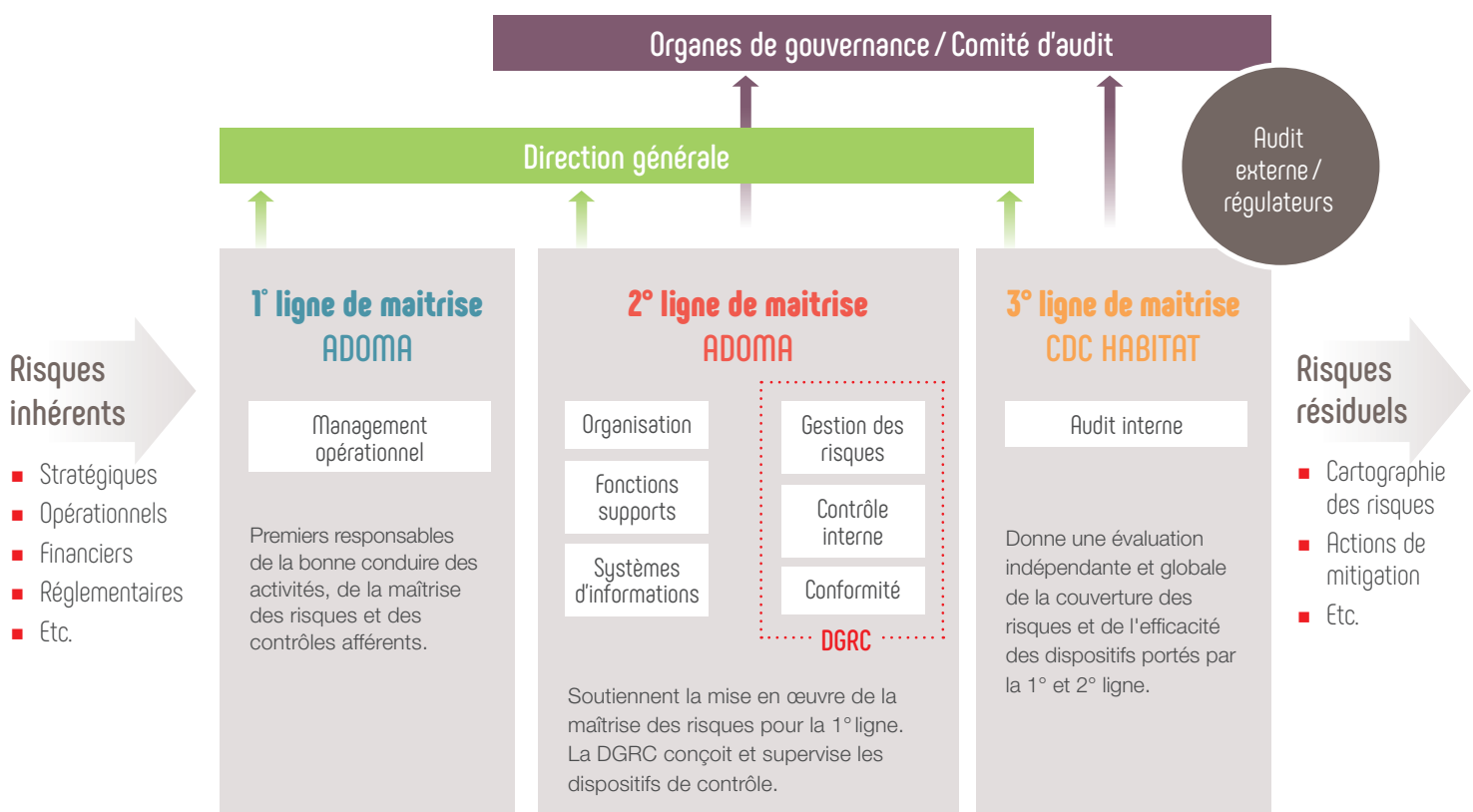
La Direction de la Gestion des Risques et de la Conformité (DGRC) d'Adoma fixe des lignes collectives et transversales de maîtrise des risques dans le but d'assurer la conformité aux lois et réglementations, l'application des instructions et orientations fixées par la Direction générale et son actionnariat en même temps que le bon fonctionnement des processus internes.

Pour l'élaboration de cette démarche, une phase d'état des lieux et de diagnostic a été nécessaire en amont de sa conception.

Une Politique générale de gestion des risques et contrôle interne en découle en accord avec la charte du contrôle permanent de la Caisse des Dépôts et celle du contrôle interne de CDC Habitat avec comme étapes clés : l'identification des risques, leur caractérisation, leur évaluation, leur maîtrise au travers du dispositif de contrôle interne, le reporting et la communication associés.

Le pilotage des risques vise à couvrir l'ensemble des activités d'Adoma. La démarche adoptée s'appuie sur un **univers des risques** d'Adoma, un référentiel de contrôle interne, un dispositif de maîtrise des risques, une méthode d'autoévaluation et l'animation d'un réseau de contrôleurs internes en relation avec les Directions fonctionnelles.

L'évolution des risques et de leur cotation en fonction des actions engagées est examinée en comité d'Audit au moins une fois par an.



Au total **136 risques** (stratégiques, organisationnels, opérationnels, financiers et juridiques) composent l'univers de risques piloté et suivi pour Adoma. Leur analyse complétée de celle des incidents majeurs identifiés, permet de les évaluer en distinguant ceux considérés comme « inacceptables » à suivre en particulier auprès du comité d'audit. Les risques majeurs d'Adoma sont cartographiés au travers d'une matrice selon un double axe de criticité et de niveau de maîtrise. La cartographie des risques majeurs est présentée au Comité d'Audit.

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 extra-financière de son rapport de gestion.

## Fonctionnement des instances de gouvernance :

### AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE DANS LE RESPECT DES OBJECTIFS DE BONNE GOUVERNANCE

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

Parmi ces membres on dénombre 1 représentant de l'État, 4 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale Ordinaire sur proposition de l'État 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 d'Adoma est assurée par **Hugues BESANCENOT** depuis le 30 juin 2021. Cette fonction est dissociée de celle de Directeur général assurée par **Emmanuel BALLU** nommé le 26 octobre 2021.



**Hugues BESANCENOT**  
Président du Conseil d'Administration d'Adoma



**Emmanuel BALLU**  
Directeur Général d'Adoma

La Direction générale rend compte aux administrateurs des activités et de la gestion d'Adoma. En particulier, ils sont systématiquement saisis pour les opérations au-delà d'un certain prix de revient, pour le plan de cession du patrimoine. Un bilan annuel leur est aussi remis sur 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. 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 le 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, proposition à la vente de certains foyers ou fonciers pour maintenir la capacité d'autofinancement, la trésorerie et juguler l'endettement, etc.

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.

Les dispositions en matière de bouclier tarifaire ont fait l'objet d'une attention toute particulière pour faire valoir les droits d'Adoma et accomplir les formalités nécessaires dans le cadre de ses marchés de fournitures de chaleur (réseaux de chauffage urbain indexé sur le prix du gaz) et de gaz et appréhender celles à venir pour l'électricité et le gaz en 2023.

L'opportunité de diminuer les factures d'énergie ou de limiter l'incidence des hausses majeures des cours du gaz et de l'électricité qui se sont accentuées avec les crises et contextes géopolitiques et qui s'ajoutent aux taxes et coûts de distribution sur les factures d'énergie, est devenue un objectif lors de chaque nouvelle consultation sur le marché libre.

En commun avec le Groupe CDC Habitat, Adoma a renouvelé son **marché de fourniture de gaz** qui a pris effet au 01/07/2022. La stratégie d'achat retenue se veut plus dynamique pour moins subir les risques liés à la forte volatilité des cours de gaz et viser un intervalle de prix moyen sur la durée du marché en achetant à l'avance des quantités quand les cours de gaz présentent des opportunités de baisse des cours.

En matière d'électricité, Adoma a également en lien avec le Groupe CDC Habitat, travaillé sur la préparation de son prochain marché de fourniture d'électricité qui prendra effet au 01/01/2024 en réfléchissant aux solutions pour optimiser et sécuriser ses prix de fourniture en complément de l'exploration de projets d'investissements dans des solutions de production et d'approvisionnement en électricité verte.

Adoma mène aussi un vaste chantier pour, par le biais de solutions informatiques, faciliter les actions de contrôle des factures de fluides et combustibles.



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, fourniture de gaz et d'électricité) 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 process 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'autofinancement. 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'État** (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)** 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 **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 soutient 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 et de production d'énergie renouvelable (FEDER, éco-prêts de la CDC...).



Les produits retirés des locations de ses toitures terrasses aux opérateurs de téléphonie mobile participe aussi à améliorer les capacités financières d'Adoma dans ses missions sociales tout en contribuant à améliorer la qualité et la couverture du réseau 4G/5G à l'échelle des quartiers environnants et pour les usagers. Cela n'est pas sans passer par des exigences renforcées d'insertion paysagère auxquelles doivent se soumettre les opérateurs sous convention avec Adoma pour chaque validation de projets d'implantation, en plus des règles et précautions qui s'imposent à de tels équipements. Cette exigence est au cœur des conventions-cadres négociées et signées avec On Tower France-Free et Hivory-SFR auxquelles s'ajoutent celles conclues en 2022 avec Totem France, filiale d'Orange, et Bouygues Telecom.

## 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.

## Des engagements réciproques

### Pour renforcer l'éco-responsabilité dans les relations avec les fournisseurs et prestataires

Les principes directeurs de la politique d'achats d'Adoma sont définis dans la **charte fournisseur**.

Ils sont tournés vers 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 adaptés selon les marchés et déclinés sous la forme d'indicateurs de gestion.

#### Les 5 critères :

1. RESPECT DES DÉLAIS
2. PROFESSIONNALISME DE L'INTERVENTION ET MOYENS ADAPTÉS
3. QUALITÉ DE LA RELATION
4. QUALITÉ DE LA LIVRAISON
5. CONFORMITÉ & QUALITÉ

Ainsi pour son marché d'entretien du chauffage, un contrôle des températures est exigé. Pour son marché hygiène et propreté, la prestation est évaluée par des contrôles sur sites de tous les locaux une fois par mois pouvant être faits via une application sur tablette tactile. Un échange s'ensuit avec le prestataire pour fixer les besoins de plan de progrès sur 4 mois à l'issue desquels des pénalités peuvent être appliquées en cas de non amélioration constatée.



08

AXE

FOURNISSEURS

La mise en place d'une **solution extranet fournisseurs** permettant de centraliser et de suivre de façon numérique les rendus, indicateurs et suivi des équipements techniques pour l'ensemble des prestations clés d'Adoma sera la prochaine étape très attendue pour assurer un pilotage performant des prestations et de leur qualité de façon partagée, consolidée et objectivée avec les prestataires.

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 des actions désormais dématérialisées, 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.

## Les délais de paiement ont encore été optimisés grâce à des sanctions ciblées de :

- **Relance nominative systématique des opérationnels** en charge de la validation des factures deux fois par semaine ;
- **Publication mensuelle d'un état de l'avancée** des situations de travaux ;
- **Effort de raccourcissement des délais de paiement** des fournisseurs quand le délai contractuel et réglementaire fixé à 60 jours peut être ramené à un délai inférieur à la réception de la facture ;
- **Anticipation de règlement** tous les 15 jours des échéanciers dont le bon à payer a été validé, quelle que soit la date d'échéance de la facture.

## 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, 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 ont un effet d'entraînement bénéfique sur les autres acteurs économiques, la dépense annuelle totale d'achats d'Adoma se montant à **454,6 millions** d'euros.

**454,6 M€**  
dépensés par Adoma  
en 2022





## Méthodologie

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.

Ainsi, 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'Organisation, de la Performance et du Contrôle général (DOPCG) pour l'ensemble du Groupe.

ANNEXES

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE**

**RISQUES**



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 risques appelant à une attention et une maîtrise particulière. 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.



**Au nombre de 9, ces risques qualifiés de prioritaires dans la stratégie de performance extra-financière d'Adoma sont les suivants (non classés par ordre de significativité) :**

### 1. Risque physique : impact de l'activité sur le changement climatique

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. En découlent aussi des atteintes à la biodiversité.

Les parties prenantes d'Adoma sont impactées par le changement climatique. Les pratiques ESG (Environnementales, Sociales et de Gouvernance) des financeurs évoluent vers une prise en compte généralisée des enjeux climatiques a fortiori sous l'effet de la taxonomie, ce qui peut modifier les modèles économiques. Les entreprises n'œuvrant pas suffisamment pour atténuer les impacts de leurs activités sont susceptibles de se voir pénalisées avec le risque également pour l'entreprise de baisse d'attractivité et d'image notamment au vu de sa contribution attendue par ses partenaires dans la transition énergétique des territoires.

### 2. Risque de transition : impact du changement climatique sur l'activité

Adoma et ses parties prenantes sont exposées 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 réglementation environnementale RE 2020.

Le changement climatique est susceptible d'avoir plusieurs natures d'impacts sur Adoma selon ses efforts d'adaptation et de résilience. L'impact financier serait lié à la hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction et de rénovation, 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.

### 3. 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 adaptée et rapide aux réclamations 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 vacance ou de rotation.

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

Les collaborateurs d'Adoma, ses clients, ses prestataires et ses bâtiments peuvent être exposés aux risques d'atteinte à la sécurité qui est aussi liée à la sûreté ressentie dans son environnement de travail ou son habitat face à l'existence d'actes d'incivilités et de délinquance.

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 stress voire de désengagement. Il en résulterait une perte de productivité, un turn-over accru et des difficultés de recrutement pour Adoma.

Pour les prestataires, de mauvaises conditions de sécurité et de sûreté dans les locaux d'Adoma exposerait à un risque de contentieux, de perte d'attractivité, des ruptures de service avec des conséquences sur la satisfaction client.

Pour les clients, un cadre d'environnement dégradé peut conduire à des réclamations, des impayés et des fins de contrats préjudiciables en termes d'image et d'équilibre économique. Le vandalisme, de par les détériorations des biens et dysfonctionnements d'installations qu'il occasionne, a également une incidence sur les coûts d'entretien.

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

### 5. Défaut de conformité réglementaire à la 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.



## 6. 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 en faveur de l'insertion des publics par des actions axées notamment sur la prévention des situations de marginalisation et de stigmatisation, l'accès aux droits, l'aide et l'orientation face à des difficultés spécifiques (santé, impayés, etc.) ou dans l'optique d'un parcours résidentiel (mobilisation de partenaires et de solutions de sortie, sensibilisation aux consommations de fluides et combustibles, etc.).

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.



## 7. Pratiques non éthiques

Les pratiques non éthiques couvrent principalement le blanchiment de capitaux et la lutte contre le terrorisme, la corruption et la fraude interne et externe, la cybercriminalité ou encore la lutte contre le travail dissimulé. 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.

## 8. 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 inscrits dans son Plan à Moyen Terme.

Ainsi, toute rupture dans cette dynamique, constitue un risque opérationnel et impacterait l'image d'Adoma.

## 9. Difficultés relatives aux compétences clés des collaborateurs et à la fidélisation des talents



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.



## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

# INDICATEURS 2022 VERSUS 2021

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

N° INDICATEUR RISQUE/ ÉVÉNEMENT REDOUTÉ	INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE	2022	2021	COMMENTAIRE	PAGE DE RÉFÉRENCE
1. Impact de l'activité sur le changement climatique : risque de non atténuation	Volume de certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisé grâce aux travaux d'efficacité réalisés et évolution par rapport à l'année précédente.	66 GWhc dont 100 % en statut validé soit une diminution de 77 % de dossiers validés par rapport à 2021.	282,3 GWhc dont 100 % en statut validé soit une diminution de 17,6 % de dossiers validés par rapport à 2020.	Une diminution importante des dossiers validés expliquée par d'importants dossiers qui n'ont pu être instruits sur 2022 et qui le seront sur 2023 combiné à des retards de réception de travaux qui reportent également certains dossiers sur 2023. À noter l'effet également des dévaluations de fiches CEE suite aux nouveaux décrets et aux modifications des critères d'exigence qui ont pu conduire à la non éligibilité de certains dossiers.	Page 65



N° INDICATEUR RISQUE/ ÉVÉNEMENT REDOUTÉ	INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE	2022	2021	COMMENTAIRE	PAGE DE RÉFÉRENCE
<p><b>2.</b> Impact du changement climatique sur l'activité : risque de non adaptation</p>	<p>Patrimoine concerné par un sinistre lié à un phénomène climatique dont état de catastrophe naturelle et diagnostics de résilience réalisés.</p>	<p>4 sinistres survenus en 2022 relatifs à des phénomènes climatiques (dont 0 reconnu catastrophe naturelle) ayant concerné 4 sites, soit une baisse de 15 % de la sinistralité cumulée à fin 2022 par rapport à celle cumulée à fin 2021 pour une intensité de sinistre en termes de coût moyen du sinistre elle aussi diminuée de 2 %.</p>	<p>3 sinistres survenus en 2021 relatifs à des phénomènes climatiques (dont 1 reconnu catastrophe naturelle) ayant concerné 3 sites, soit une baisse de 25 % par rapport à 2020.</p> <p>Participation à la démarche de résilience du groupe ayant consisté en 2021 à cibler un échantillon de patrimoines parmi les différentes entités pour la réalisation de premiers diagnostics de résilience aux changements climatiques avec une évaluation pluri-aléas notée C sur une échelle de A à G par le bureau d'études Résalliance.</p>	<p>L'indicateur 2022 ne porte que sur la mention des sinistres et non sur les Diagnostics de Performance de Résilience de Patrimoine (pas de nouveau DPR réalisé en 2022 sur le patrimoine d'Adoma).</p>	<p>Page 59</p>
<p><b>3.</b> Insatisfaction clients et manque de traçabilité et de suivi des réclamations clients</p>	<p>Taux de satisfaction clients globale dont taux de satisfaction sur le traitement des réclamations.</p>	<p>85,6 % de clients satisfaits/très satisfaits (+11 % par rapport à 2021) sur la base d'un échantillon représentatif de 3 300 clients avec spécifiquement concernant les réclamations techniques de demande de travaux ou réparations, un taux de satisfaction sur les travaux réalisés de 90,9 % (identique à celui de 2021) et sur les délais d'intervention de 80,6 % en légère baisse par rapport à 2021 (83,8 %).</p>	<p>77,2 % de clients satisfaits/très satisfaits (sur la base d'un échantillon représentatif de 3 308 clients) avec spécifiquement concernant les réclamations techniques de demande de travaux ou réparations, un taux de satisfaction sur les travaux réalisés de 90,9 % (85,1 % en 2020) et sur les délais d'intervention de 83,8 % (80,7 % en 2020), le taux de relance suite à réclamation technique étant en baisse de 4,4 % par rapport à 2020.</p>		<p>Pages 38 &amp; 39</p>
<p><b>4.</b> Insuffisance dans la prévention des risques en matière de sécurité</p>	<p>Évolution du nombre d'incidents de malveillance déclaré sur le patrimoine.</p>	<p>-1,30 %</p>	<p>+6,7 %</p>	<p>Cette évolution légèrement favorable masque cependant une augmentation des violences à l'encontre des collaborateurs marquée par un passage à l'acte principalement de type violences verbales.</p>	<p>Page 35</p>
<p><b>5.</b> Défaut de protection des données personnelles</p>	<p>Nombre de mises en demeure, sanctions et condamnations pour manquement à la réglementation relative à la Protection des données personnelles (sur l'année de référence) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mises en demeure ou sanctions par des autorités (dont CNIL) ;</li> <li>• condamnations civiles sur plaintes individuelles ou collectives ;</li> <li>• condamnations pénales.</li> </ul>	<p>À ce jour, Adoma n'a fait l'objet d'aucune mise en demeure, sanctions ou condamnation pour manquement à la réglementation relative à la Protection des données personnelles</p>	<p>À ce jour, Adoma n'a fait l'objet d'aucune mise en demeure, sanctions ou condamnation pour manquement à la réglementation relative à la Protection des données personnelles</p>		<p>Page 85</p>

N° INDICATEUR RISQUE/ ÉVÉNEMENT REDOUTÉ	INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE	2022	2021	COMMENTAIRE	PAGE DE RÉFÉRENCE
<p><b>6.</b> Difficultés économiques et sociales des clients</p>	<p>Évolution du nombre de nouveaux dossiers ouverts sur la thématique Accès aux droits.</p>	<p>+2,3% de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits par rapport à 2021. En 2022, 23 763 dossiers Flora ont été ouverts sur cette thématique, soit une hausse de 527 dossiers en comparaison avec 2021.</p>	<p>+44,9% de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits par rapport à 2020. En 2021, 23 236 dossiers Flora ont été ouverts sur cette thématique, soit une hausse de 7 195 dossiers en comparaison avec 2020.</p>	<p>On retrouve une stabilité du volume de dossiers ouverts sur l'accès aux droits par rapport à 2021, une tendance qui s'observe également pour l'ensemble des dossiers ouverts sur l'année.</p> <p>Les années précédentes, les hausses significatives du nombre de dossiers ouverts avaient été mises en lien notamment avec les 2 facteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le SI Flora est chaque année un peu plus au centre des pratiques des équipes de terrain.</li> </ul> <p>Cet aspect a été renforcé avec le développement des postes de responsables développement social désormais déployés dans toutes les DT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2021, le déploiement du PS GLS (Plan Stratégique de Gestion Locative Sociale) et son lien avec les saisies de Flora.</li> </ul> <p>En 2022, l'impact de ces facteurs est plus mesuré. Il convient d'attendre les évolutions à venir pour statuer sur l'atteinte éventuelle d'un palier sur le volume de dossiers ouverts sur cette thématique.</p>	<p>Page 45</p>
<p><b>7.</b> Pratiques non éthiques</p>	<p>Taux de collaborateurs présents au 31.12.N ayant au moins commencé le parcours formation en e.learning Sapin II/LCB-FT dont taux de ceux ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des modules.</p>	<p>87,08% des collaborateurs présents au 31.12 avaient au moins commencé la formation e.learning Sapin II/LCB-FT avec une majorité d'entre eux (77,95%) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des modules.</p>	<p>86,95% des 2927 collaborateurs avaient au moins commencé la formation e.learning Sapin II/LCB-FT avec une majorité d'entre eux (77,69%) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des modules.</p>	<p>Pour des raisons de changement d'outil, l'indicateur rend compte de la situation des modules à fin octobre 2022 et non à fin décembre 2022.</p>	<p>Page 82</p>
<p><b>8.</b> Risque sur la production de logements</p>	<p>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>	<p>3 892 (taux de réalisation de l'objectif annuel de 80%).</p>	<p>3 955 (taux de réalisation de l'objectif annuel de 98,6%).</p>	<p>Le nombre d'OS en 2022 est légèrement en baisse par rapport à 2021 (3 892 en 2022 contre 3 955 en 2021) en raison des renégociations de marchés de travaux, pour tenir compte des hausses des coûts des matières premières et des matériaux.</p> <p>Cette baisse s'explique également par 10 opérations qui ont été abandonnées en 2022, pour un total de 934 logements, à différents stades d'avancement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En raison d'équilibre dégradé, suite à la hausse des coûts : La Courmeuve Dolto (30 logements – permis de construire obtenu) ;</li> <li>• En raison d'un refus d'agrément : Saint Pierre des Corps 2 (90 logements – permis de construire obtenu) ;</li> <li>• En raison d'une remise en cause par les collectivités : Florange (25 logements), Forbach Marienau (75 logements), Fréjus Cais (89 logements), La Garde Marie Curie (129 logements – promesse de vente signée), Nice Mercantour (265 logements – agrément obtenu), Tours Kipolis CHRS (28 logements), Reims Battesti (92 logements – agrément obtenu), Bondy site de compensation (111 logements – agrément obtenu pour le traitement du FTM).</li> </ul>	<p>Page 24</p>
<p><b>9.</b> Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs</p>	<p>Taux de collaborateurs de l'exploitation ne présentant pas de besoin de formation sur les fondamentaux de leur métier.</p>	<p>92%</p>	<p>92,25%</p>		<p>Page 53</p>

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 valide la conformité et la sincérité des informations publiées dans la DPEF à l'appui de justificatifs et d'entretiens avec les référents responsables des indicateurs testés.



## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

### Période de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année 2022 à l'exception de l'indicateur n° 7 relatif au risque de pratique non éthique (taux d'avancement du parcours de formation e.learning des collaborateurs présents au 31 décembre 2022) qui pour des raisons de changement d'outil, arrête la situation à fin octobre 2022 et non à fin décembre 2022.

### Périmètre du reporting

Le reporting rend compte du bilan global et consolidé pour la totalité de l'entreprise toutes entités confondues.

### 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.

L'indicateur n°2 relatif au changement climatique, risques physiques de non-adaptation ne porte que sur la mention des sinistres et non sur les Diagnostics de Performance de Résilience de patrimoine (pas de nouveau DPR réalisé en 2022 sur le patrimoine d'Adoma).

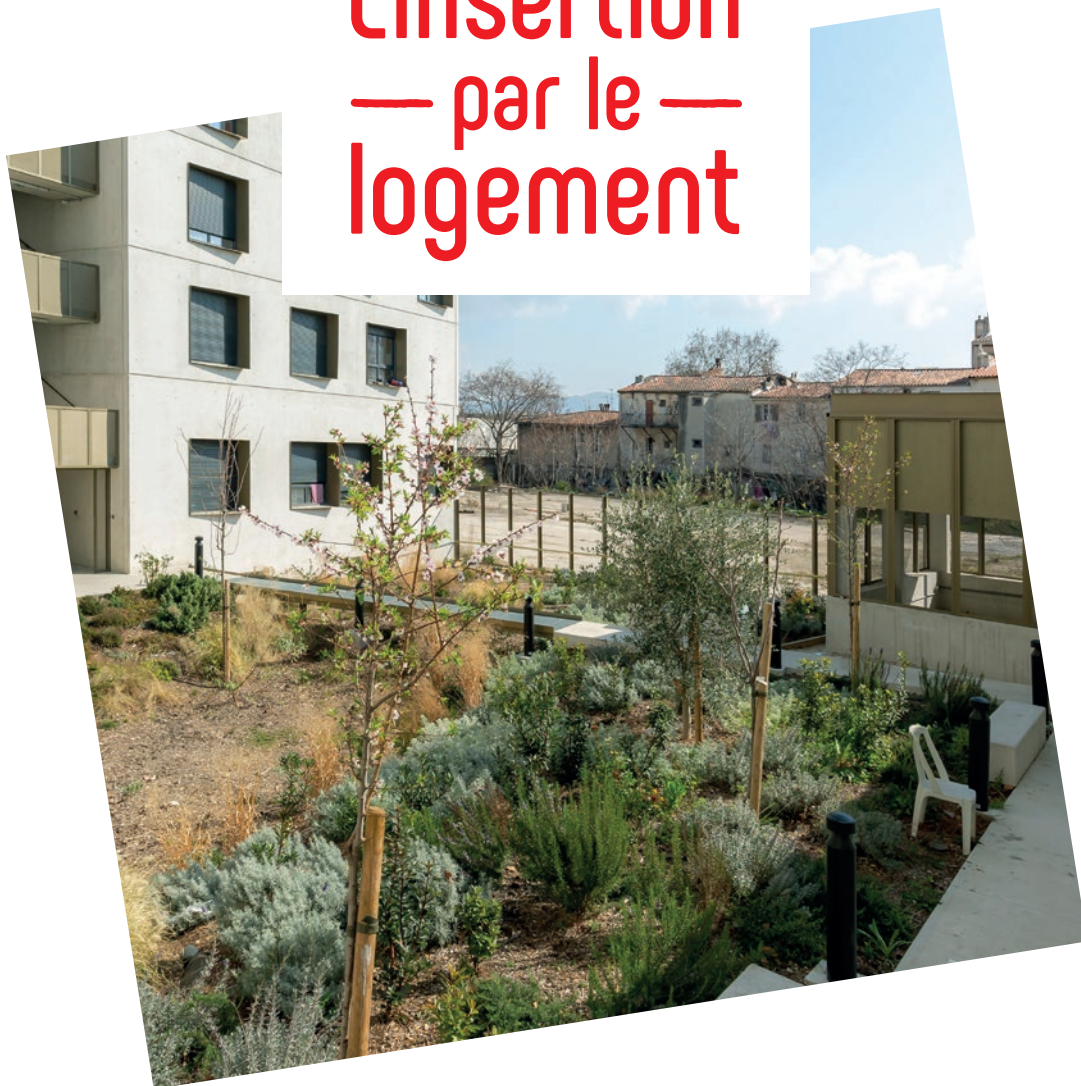
### Exclusions

Les éléments suivants ne sont pas traités dans la DPEF d'Adoma :

- 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.
- Les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives.

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 bien que cela soit pris en compte au niveau du siège social des entités du Groupe (prestation du restaurant d'entreprise et salle de sport à l'usage des collaborateurs).

# L'insertion — par le — logement



**cdc** habitat  
Adoma



33 avenue Pierre Mendès France 75013 Paris

Tél. 01 40 61 42 00

[www.adoma.cdc-habitat.fr](http://www.adoma.cdc-habitat.fr)