

# laclé

Le magazine d'information d'Adoma

N°2

JANVIER-FÉVRIER-MARS 2012

[www.adoma.fr](http://www.adoma.fr)

Sur le terrain | Visite d'un chantier  
Portrait | Les Lambert, des gens ordinaires

## L'ingénierie sociale au service des clients d'Adoma

P.6-7





## ÉDITO

**Bruno Arbouet, directeur général**

L'année 2011, qui vient de s'écouler, a été placée sous le signe du changement. Une nouvelle gouvernance, appuyée par une contribution financière d'Action Logement et de la SNI (groupe Caisse des Dépôts), s'est mise en place pour participer au redressement d'Adoma. Après un Plan de sauvegarde de l'emploi sans « casse sociale », l'organisation de l'entreprise s'est modifiée afin de gagner en efficacité et en proximité avec nos clients. Un plan stratégique de patrimoine est lancé et engagera

1 milliard d'euros d'investissement sur les 10 prochaines années, en réhabilitation et construction neuve. Les autres grands chantiers concernent notre clientèle actuelle et à venir. La question de l'accompagnement des publics vieillissants – ils sont 25 000 à être âgés de plus de 60 ans – est une priorité pour Adoma. Pour aller dans ce sens, des conventions de partenariat seront mises en œuvre afin de traiter massivement cet enjeu. La deuxième priorité concerne l'accueil des travailleurs pauvres,

et notamment les jeunes, pour qui obtenir un logement décent à un prix abordable devient une véritable gageure. Le renouveau d'un partenariat fort avec Action Logement permet d'y répondre.

L'année 2012 qui débute donne des signes positifs de reprise pour Adoma; dans un contexte économique européen difficile, la rigueur de gestion est une condition clé de la pérennité des missions très sociales d'Adoma. Je souhaite qu'en 2012 notre engagement et notre détermination continuent à faire d'Adoma un acteur majeur de l'insertion par le logement en France. Bonne année 2012!

## ZOOM SUR

## EKODENERGY

Un projet d'envergure pour des logements plus performants



Mis en place depuis 2010 au sein de l'entreprise, le projet EKODENERGY illustre l'engagement d'Adoma dans la réhabilitation énergétique de l'ensemble de son patrimoine. Il vise une diminution de 38 % des consommations de combustibles à horizon 2020. Pour cela, un montant de travaux de 170 M€ d'investissement sur 10 ans a été estimé, conforté par les audits énergétiques menés sur les sites les plus consommateurs. Il s'agit d'un effort vertueux, soutenu par des partenaires, qui permettra à terme d'offrir plus de confort aux clients, d'atteindre les objectifs du Grenelle de l'environnement mais également de faire baisser les dépenses énergétiques. Les améliorations concerneront l'enveloppe du bâtiment (isolation, menuiseries...) et les équipements (chaudières, solaire thermique...). En 2012, une douzaine de résidences prioritaires seront traitées dans leur globalité. Les constructions neuves d'Adoma programmées depuis 2010 répondent quant à elles déjà à la norme Bâtiment basse consommation (BBC).

## L'ESSENTIEL



**82 M€**  
**CONSCRÉS**

en 2011 à la construction de nouvelles résidences et à la réhabilitation du patrimoine.

**29 %**  
**DES RÉSIDENTS**

sont demandeurs d'emploi ou allocataires des minima sociaux. La précarité de la clientèle s'accroît.

**16 M€**

RÉSULTAT NET 2011, SOIT UN RETOUR POUR L'ENTREPRISE À UN EXERCICE POSITIF, APRÈS SA RÉORGANISATION, (MOINS 26 M€ L'ANNÉE PRÉCÉDENTE).

**41,5 M€**  
**SONT PRÉVUS**

en 2012 pour la maintenance et l'entretien au quotidien des résidences.



## en image

Il y a un an, 55 personnes sans abri ou mal logées franchissaient, quelques semaines avant Noël, le seuil de leur maison en bois du centre d'hébergement « Les Geais » à Chennevières-sur-Marne (94), tout juste sorti de terre. Adoma gère 19 centres d'hébergement en France, dont 11 en Ile-de-France.

### Le saviez-vous ?

# 60

## CHANTIERS

seront menés par Adoma en 2012, dont

# 24

lancés au cours de l'année.



### OUVERTURES

## Inaugurations en série pour Adoma

**P**our débiter cette nouvelle année, Adoma inaugure trois résidences sociales et trois pensions de famille. Construction neuve, acquisition/amélioration, réhabilitation... Chacune de ces structures présente des spécificités. A Nice, la réhabilitation de la résidence « Carabacel » a permis la création de 108 studios. Les pensions de famille de Strasbourg (67), Vénissieux (69) et Angers (49) ont accueilli leurs premiers résidents. La résidence sociale « Béranger », proche de la place de la République, à Paris, propose 53 logements autonomes. Enfin, la résidence neuve de Vénissieux propose 36 logements autonomes et meublés.



↑ Les réhabilitations menées dans le cadre du plan de traitement des foyers donnent un nouveau visage au logement très social.

# De la barre d'immeuble au « petit village »

**Adoma poursuit son plan de traitement des foyers** afin de proposer à ses clients des logements toujours plus confortables et répondant mieux à leurs attentes. La réhabilitation de la résidence « Faÿs » à Villeurbanne (69) est l'un des exemples des chantiers menés en ce sens. Elle ouvrira ses portes pour accueillir ses premiers résidents en juin 2012.

**C'est en 1970 que le foyer avait ouvert ses portes.** Il s'agissait alors d'une grande barre toute en longueur qui abritait 256 chambres et accueillait des travailleurs migrants.

En 2006, pour transformer ce bâtiment qui n'était plus aux normes, Adoma lance un concours pour construire une résidence sociale, après destruction de l'ancien foyer. Le cabinet d'architecture Hervé Vincent remporte ce projet. Le programme proposé répond aux attentes, la résidence sociale est à taille humaine, composée de cinq bâtiments de deux à quatre étages et de logements totalement autonomes.

L'humain, c'est le premier sujet abordé lors de la visite de chantier. Le futur résident est au cœur des préoccupa-

tions. L'architecte a l'œil pour s'assurer que le projet qui sort de terre correspond bien à celui qui a été réfléchi sur le papier. Le responsable programme et le conducteur d'opération d'Adoma sont attentifs à chaque détail qui permettra d'apporter un plus grand confort aux clients, de faciliter la gestion de la résidence et de répondre aux normes de sécurité. Comme chaque semaine, la maîtrise d'œuvre rencontre les entreprises spécialisées sur le chantier. Un moment privilégié pour faire le point et valider les futures étapes.

Le projet répond au label THPE (très haute performance énergétique) et propose des solutions innovantes qui permettront aux bâtiments d'être 20 % plus performants que la réglementation thermique actuelle. Ce label englobe économies d'énergie, choix de

matériaux durables mais aussi garanties d'un chantier propre. Un assistant maîtrise d'ouvrage HQE se rend régulièrement sur place pour vérifier l'ensemble de ces points.

Les 110 nouveaux logements sont pensés et aménagés pour accueillir aussi bien des personnes isolées que des couples ou des familles. D'une surface de 21 à 46 m<sup>2</sup>, les appartements sont totalement meublés et 54 d'entre eux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Le projet représente un investissement total de 6,4 M€ HT. Il a pu être mené à bien grâce aux subventions de l'État, du Grand Lyon, du Conseil régional et de l'Ademe, mais également grâce aux prêts de la Caisse des Dépôts, à un financement d'Action Logement et une partie de fonds propres.



← L'équipe d'Adoma est présente à la visite de chantier avec l'architecte. Un moment important pour s'assurer du bon déroulement de la construction.



↑ Les logements sont tous équipés d'une kitchenette, d'une salle d'eau, et sont entièrement meublés pour favoriser l'insertion des publics.

## Le saviez-vous ?

### FACILITER L'ACCÈS AU LOGEMENT POUR LES TRAVAILLEURS

Dans le souci de rendre plus efficace et plus rapide l'accès au logement pour les salariés, Action Logement et Adoma ont développé conjointement un nouvel outil. L'idée est de diminuer le temps de circulation et de traitement de l'information entre l'offre et la demande. Ainsi, un espace extranet a été mis en place pour permettre aux collecteurs d'Action Logement de saisir les demandes des salariés et à Adoma de les traiter rapidement dès qu'un logement se libère.



↑ Un programme à taille humaine: la résidence sociale sera composée de cinq bâtiments de deux à quatre étages.

## Rencontre avec

Éric Thuillez,  
membre du Directoire  
de l'UESL-Action Logement



## « Nous favorisons l'accès au logement des salariés pour faciliter leur accès à l'emploi »

### Quel est le rôle d'Action Logement dans la politique du logement en France ?

Notre rôle principal est d'aider les salariés à accéder à un logement pour leur faciliter l'accès à l'emploi. Nous savons que ces deux conditions réunies sont nécessaires. Sans logement, accéder ou garder un emploi est difficile; et sans emploi, trouver un logement est presque impossible. Pour cela, Action Logement s'appuie sur deux leviers principaux qui sont le financement des organismes qui investissent dans le logement social en contrepartie des droits de réservation pour les salariés, et des aides directes sous forme de prêts et garanties d'impayés, ainsi que de prestations d'accompagnement à la mobilité pour aider les salariés à se loger. En 2011, Action Logement a investi plus de 850 M€, sous forme de subventions, apports en fonds propres et prêts en faveur des organismes HLM. Cette masse financière importante permet aux organismes d'équilibrer leurs opérations et de proposer ainsi des loyers accessibles. Notre rôle de financeur devient de plus en plus important et nous confère un rôle central dans le logement social. Grâce à ces financements, nous sommes réservataires de nombreux logements et nous en attribuons plus de 70000 par an à des salariés.

### Un apport de 25 M€ a été réalisé par Action Logement à Adoma. Quel sens donnez-vous à ce rapprochement ?

Quand l'État nous a proposé de nous investir, avec la SNI, pour le redressement d'Adoma, nous avons accepté en raison de notre forte implication dans la restructuration des foyers pour travailleurs migrants, et nous avons signé un partenariat. Celui-ci se base sur un échange gagnant-gagnant. En contrepartie de cet apport, nous avons demandé 2500 réservations de logements supplémentaires. Grâce à cette nouvelle offre de logements, nous allons pouvoir favoriser l'accès au logement en priorité à trois publics : les jeunes en insertion, les travailleurs migrants et les saisonniers, les logements Adoma se prêtant particulièrement bien à ce type de public. Dans le cadre de cette politique partenariale, 32 visites ont été organisées dans les résidences Adoma pour que les 25 CIL (Comités interprofessionnels pour le logement) qui composent Action Logement puissent mieux connaître l'offre de logement d'Adoma et ainsi proposer cette solution à leur public.

**Pour en savoir +**  
[www.actionlogement.fr](http://www.actionlogement.fr)

**Rencontre avec**

Valérie Saintoyant,  
directrice de l'ingénierie sociale



**Adoma n'est pas  
un bailleur social  
comme les autres »**

**Quelles sont les missions de la Direction  
de l'ingénierie sociale ?**

Elle gère les partenariats qui relèvent du niveau national et propose son appui aux cinq Établissements locaux d'Adoma. Outre la veille sur l'actualité juridique des différents secteurs d'activité, cet appui prend notamment la forme de conseil sur le montage de projets locaux et la mise à disposition d'outils de contrôle interne que les managers pourront intégrer dans leur activité quotidienne. La direction de l'ingénierie sociale organise, par ailleurs, le partage d'informations sur les initiatives locales, ce qui facilitera la diffusion de bonnes pratiques. Enfin et surtout, nous sensibilisons et mobilisons les partenaires : État, collectivités locales et institutions en charge de l'action sociale.

**Comment Adoma peut-elle mieux  
accompagner ses clients ?**

Adoma ne peut pas y arriver seule. Pour être efficace, nous devons mobiliser l'ensemble de nos partenaires, nationaux et locaux. Il est par exemple fondamental de signer des conventions avec d'autres bailleurs de logements sociaux afin de fluidifier les parcours et de proposer des solutions d'insertion à nos clients ou encore de nouer des partenariats avec les institutions de sécurité sociale et les collectivités publiques pour favoriser l'accès aux droits et aux aides auxquels les personnes ont droit.

# L'ingénierie sociale au service des clients

Familles, célibataires, seniors, immigrés... Les clients d'Adoma ont des profils très divers. Pour organiser au mieux leur prise en charge, l'entreprise s'est dotée d'une Direction de l'ingénierie sociale.



↑ Les familles monoparentales sont de plus en plus nombreuses à habiter dans un logement Adoma.

**Un public varié aux  
problématiques diverses**

Avec près de 70 000 personnes logées ou hébergées, Adoma est un acteur essentiel dans la chaîne du logement en France. Des hommes, des femmes, jeunes ou moins jeunes, seul(e)s ou en couple, avec ou sans enfant, des salariés, des travailleurs pauvres, immigrés ou non, des demandeurs d'asile, des Gens du voyage... la clientèle d'Adoma reflète aujourd'hui des situations extrêmement diverses avec pour seuls dénominateurs communs les difficultés d'insertion.

La population la plus représentée dans nos résidences est celle, historique, des personnes arrivées en France à partir des années 1950 pour participer à la reconstruction du pays.

Aujourd'hui, parmi elles, 25 000, soit plus du tiers des résidents, sont âgées de plus de 60 ans.

L'accueil de près de 7 500 demandeurs d'asile fait d'Adoma le premier opérateur national sur ce secteur d'activité. Logés majoritairement dans des Cada (centres d'accueil de demandeurs d'asile), ils attendent environ 18 mois sur le territoire français avant d'obtenir une réponse à leur demande d'asile. Les moins de 35 ans représentent 15 % de la clientèle d'Adoma. Malgré les aides au logement, les bourses et les allocations, cette population reste très touchée par la précarité. Les enfants, en augmentation de 17 % (hors activité asile), sont aujourd'hui près de 1 400 logés dans des résidences sociales avec leurs parents.



## 15 %

**DE LA CLIENTÈLE D'ADOMA**

a moins de 35 ans, et représente près de 9 000 personnes.

↑ Aider et accompagner les publics vieillissants est une des priorités d'Adoma.

En 2011, plus de 12 500 personnes vivant chez Adoma étaient au RSA, soit près de 20 % de la clientèle.

### L'ingénierie sociale, une nécessité, un devoir

Pour accompagner ces diversités, une Direction de l'ingénierie sociale vient d'être créée à Adoma afin d'organiser la prise en charge sociale des publics d'une manière transverse et mobiliser les partenariats nécessaires.

Le premier grand chantier concerne les populations vieillissantes. Des études conduites par Adoma, en particulier à Marseille, à Lyon et en Ile-de-France, ont mis en évidence les quelques grandes caractéristiques sanitaires et sociales de ce public. Souffrant souvent d'un vieillissement prématuré et parfois

d'un handicap, les travailleurs migrants vieillissants ont une espérance de vie significativement inférieure à la moyenne nationale. Isolés en France, ils bénéficient de faibles revenus. Il s'agit là de traiter massivement la question des difficultés dues à une éventuelle perte d'autonomie et de mobiliser en leur faveur les aides de droit commun leur permettant de vivre dignement à domicile. Les conseils généraux, les institutions en charge de l'action sociale (Cnav...), les CCAS ou encore les fédérations d'aide à domicile sont des partenaires essentiels à cette fin. Des sites pilotes ont été choisis en Ile-de-France, Rhône-Alpes et Paca, qui totalisent près de 2 500 résidents de plus de 60 ans.

Deuxième vaste chantier, l'accompagnement tout au long du parcours rési-

dentiel. Les résidences sociales sont un tremplin vers le logement traditionnel. Adoma doit être capable d'organiser la fluidité de ce parcours, pour permettre au maximum de personnes d'en profiter. Pour cela, là encore, les partenariats sont nécessaires. Mais comme le logement ne suffit pas, les chantiers de demain devront mobiliser les partenaires sur les publics d'Adoma en termes d'accompagnement vers l'emploi en y associant des missions locales ou encore des chambres de commerce et chambres de métiers.

C'est au travers de ces défis relevés par Adoma que « l'insertion par le logement » prend aujourd'hui tout son sens.

**Pour en savoir +**  
[www.adoma.fr](http://www.adoma.fr)

# Les Lambert

« Nous sommes  
des gens  
ordinaires »



↑ Michel et Violette Lambert et leur 13<sup>e</sup> petite-fille, Brooklyn, âgée d'un an.

**Aubervilliers, Seine-Saint-Denis (93). Au bout d'un chemin goudronné se détachent voitures et caravanes, disposées sur les places de stationnement de l'aire d'accueil pour Gens du voyage construite et gérée par Adoma. Celles-ci sont réparties autour de blocs sanitaires, équipés d'un évier, d'une douche et WC, dotés d'un raccordement à l'eau et l'électricité et de branchements pour lave-linge, sèche-linge... Adoma gère 61 aires d'accueil de ce type offrant 1502 places pour une durée de séjour comprise entre trois et cinq mois, renouvelable en cas de scolarisation d'enfants.**

**M**ichel Lambert et sa femme Violette font partie de ces 500 000 Gens du voyage qui sillonnent le pays d'une année sur l'autre. Ils occupent une des trois caravanes familiales disposées en L dans l'un des angles du terrain. Dans la seconde vit la famille de l'une de leurs filles, la troisième leur sert de cuisine collective. « Notre bonheur est dans la famille. » Père de six enfants et grand-père de 13 petits-enfants, Michel est comblé. « Au fur et à mesure que les enfants grandissent, la file de caravanes s'allonge aussi, car les nouvelles générations ont la même soif

de liberté », explique-t-il fièrement. Né à Bordeaux il y a 61 ans, aîné d'une fratrie de deux filles et deux garçons, il a toujours vécu au sein de sa communauté. Un Manouche, et fier de l'être. « Suivant les régions, les Tziganes sont Manouches, Gitans, Yéniches, Sintés. Nous sommes des gens ordinaires, tous citoyens français depuis des siècles et travaillons durement pour assurer notre pain quotidien. »

« Nous ne chômons pas et partons à l'aventure en quête de travaux, faisant souvent du porte-à-porte. » Les activités les plus courantes sont la chine, l'élagage, le jardinage et les marchés. « Mes parents vendaient de la dentelle, des

rideaux. J'ai repris le flambeau très tôt. Je n'ai connu que l'école primaire, où je suis allé dans différents établissements durant six ans. » Il évoque à demi-mot la crise économique, qui les frappe au premier plan, avec une législation plus contraignante vers la formalisation de leurs activités. « On s'y plie. On n'a pas le choix. De même, le carnet de circulation retrace tous nos déplacements et nous expose à des amendes, s'il n'est pas tamponné à chaque fois. »

Il regrette le nombre insuffisant d'aires d'accueil, qui ne permet pas d'assurer à tous un hiver tranquille, et rêve d'accéder à un terrain familial qui garantirait à toute sa descendance un séjour à la carte. Aujourd'hui, l'âge a fini par le rattraper, l'envie de partir est toujours là, mais il se consacre pleinement depuis une dizaine d'années à son rôle de médiateur, au sein de l'Association familiale des Gens du voyage d'Ile-de-France (AFGVIF), qu'il codirige. Lors de ses interventions auprès des collectivités, son opiniâtreté à améliorer l'intégration de sa communauté est reconnue. « On essaye de faire le mieux possible! » résume-t-il simplement.