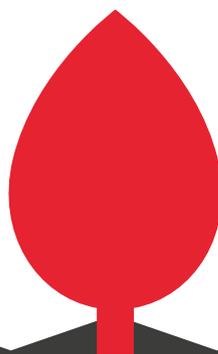
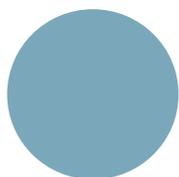
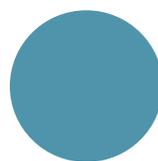
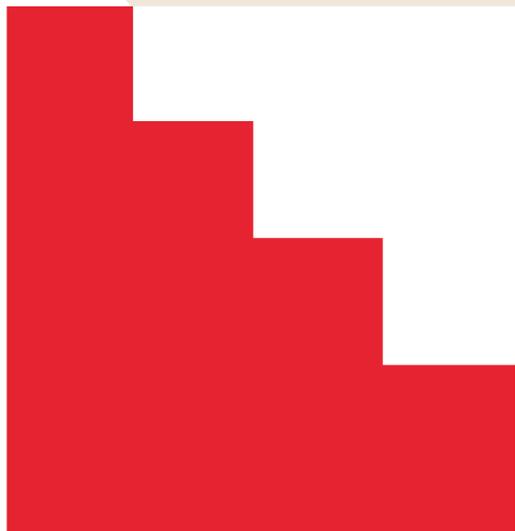


DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE ET PRATIQUES RSE 2021



1

Adoma :
l'habitat
solidaire
pour adn

1.1 Une vocation **P.2**

1.2 Une organisation au plus
près des besoins des territoires
P.2

1.3 Des métiers assurés par des
femmes et des hommes
engagés **P.3**

1.4 Une stratégie au
service de la création de valeur
sociétale **P.3**



2

Risques

2.1 Méthodologie **P.6**

2.2 Principaux risques
extra-financiers **P.7**

2.3 Focus sur la gestion des
répercussions de la crise
sanitaire Covid-19 **P.11**

3

Démarche RSE d'Adoma p.12



7

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

7.1 Appréhender les risques climatiques dans une logique
de résilience et d'adaptation **P.48**

7.2 Inscrire le patrimoine dans une dynamique de qualité
environnementale bas carbone **P.57**

7.3 Mettre la biodiversité au cœur des projets et des
pratiques **P.45**

7.4 S'inscrire dans une logique d'économie circulaire

7.5 Promouvoir les comportements vertueux au niveau des
résidences

7.6 Optimiser les modes de fonctionnement et de gestion
des activités

**Note
méthodologique P.68
Annexes indicateurs
2021 versus 2020 P.69**

6

Axe social

6.1 Lutter contre les discriminations et
pour l'égalité des chances :
favoriser l'accès à l'emploi pour tous dans
la diversité et l'équité **P.41**

6.2 Talents et compétences : développer
les compétences et les perspectives pro-
fessionnelles **P.43**

6.3 Qualité du dialogue social :
favoriser l'expression et le dialogue **P.44**

6.4 Santé et sécurité au travail : améliorer
les conditions de travail **P.45**

6.5 Temps de travail et rémunération **P.47**

6.6 Encourager les initiatives solidaires
des collaborateurs **P.47**



5

Axe demandeurs de logements et CLIENTS

5.1 Attribution et parcours résidentiel **P.25**

5.2 Qualité du bâti et du cadre environnant **P.29**

5.3 Qualité de service **P.32**

5.4 Accompagnement des publics **P.34**

5.5 Concertation **P.41**



8

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

8.1 Ethique des affaires et conformité
P.61

8.2 Fonctionnement des instances
de gouvernance : agir en toute
transparence dans le respect des
objectifs de bonne gouvernance P.65

8.3 Augmenter les capacités d'investir
durablement dans la création de
valeur sociale **P.65**

Sommaire

9

Axe Fournisseurs

8.1 Des engagements réciproques pour
renforcer l'éco-responsabilité dans les
relations avec
les fournisseurs et prestataires P.66

8.2 Des critères d'achat vertueux et
favorables au développement local P.67

4

Axe sociétal :
réponse aux besoins des
territoires et
contribution
sociétale des
missions d'Adoma

4.1 Répondre aux besoins
prioritaires de logements **P.14**

4.2 Mettre à l'abri et faire face aux
situations d'urgence **P.16**

4.3 Dynamiser et renouveler l'offre
de logements au travers de la
stratégie patrimoniale : loger plus,
mieux et plus vite **P.19**

4.4 S'inscrire dans une dynamique
de synergie **P.22**

Adoma : l'habitat solidaire pour adn

UNE VOCATION

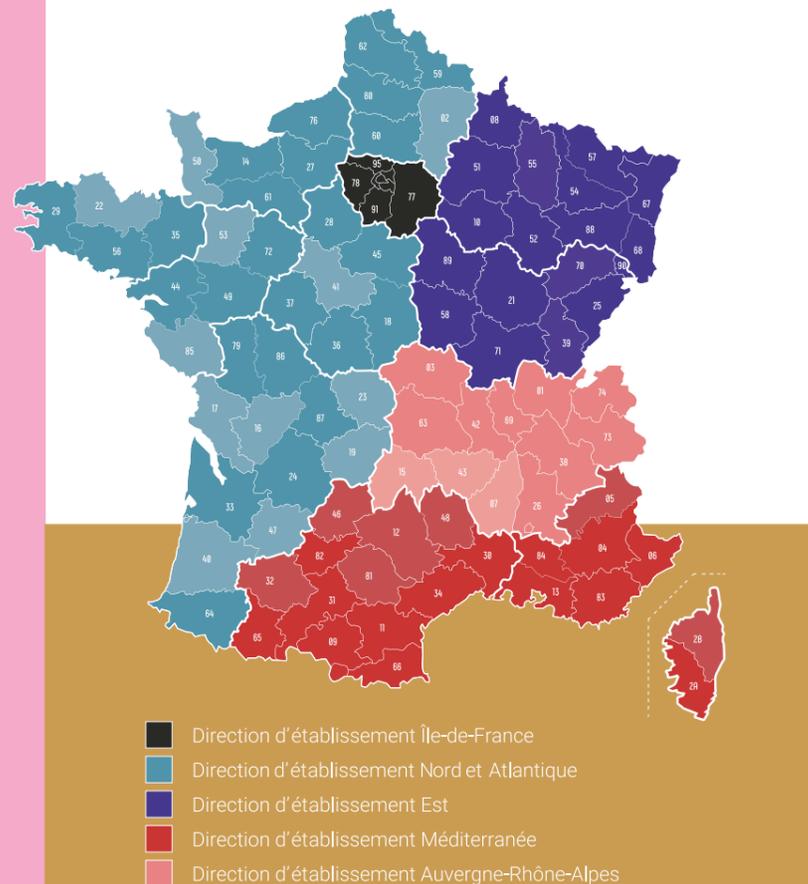
Société anonyme d'économie mixte créée en 1956 par l'État, Adoma historiquement centrée sur le logement des travailleurs immigrés, **a fêté ses 65 ans en 2021.**

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^{er} 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.

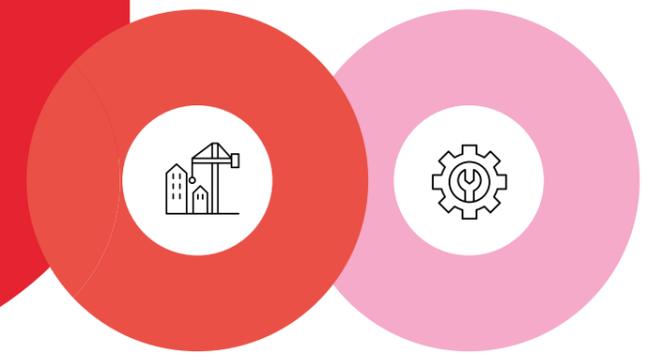
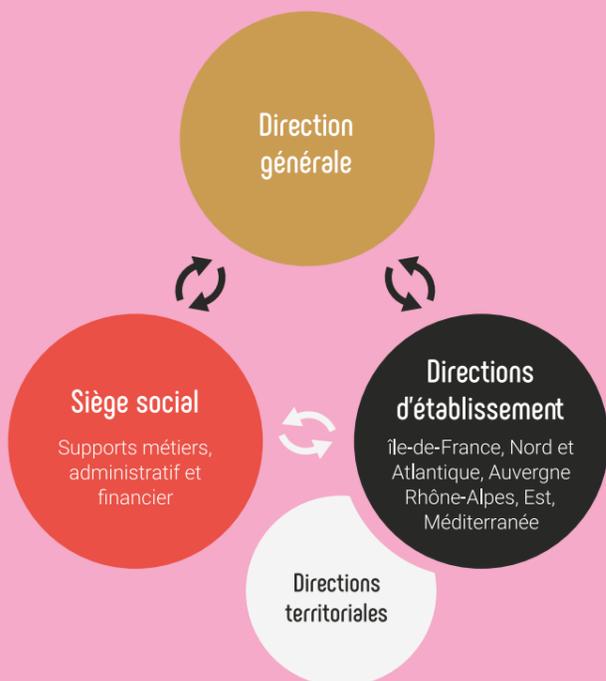
Son objet est de construire ou d'assurer la maîtrise d'ouvrage, d'acquérir, d'aménager, d'entretenir et de gérer des locaux d'habitation ou d'hébergement.

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

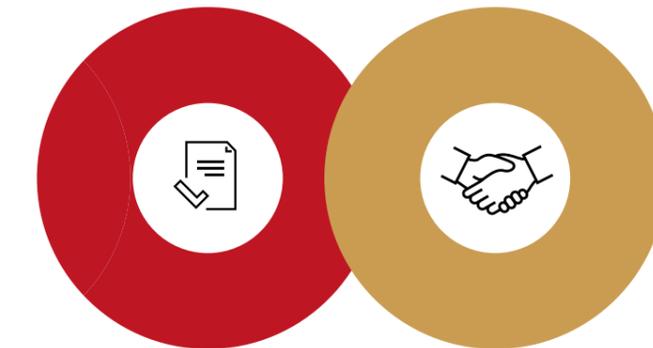


Une organisation au plus près des besoins des territoires



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

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

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

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

L'enjeu patrimonial : ainsi Adoma dispose d'un Plan stratégique de patrimoine, véritable feuille de route qui fixe de façon volontariste, les orientations et

investissements pluriannuels pour assurer la mutation et l'attractivité du patrimoine, maintenir un effort soutenu d'entretien du parc, maximiser et optimiser l'offre de solutions de logements ;

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

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

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

Au travers de son livre blanc 2019-2023, Adoma ouvre la page vers de nouvelles perspectives : celles d'oser ensemble pour Adoma et ses publics ! L'innovation et la mise en place de services en adéquation avec les attentes actuelles et futures de ses publics sont plus que jamais au cœur de la stratégie d'Adoma dans l'ambition :

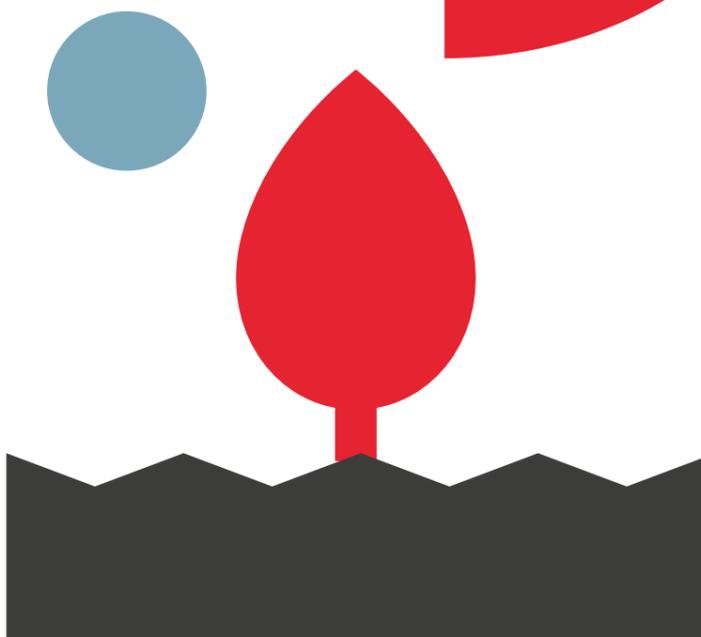
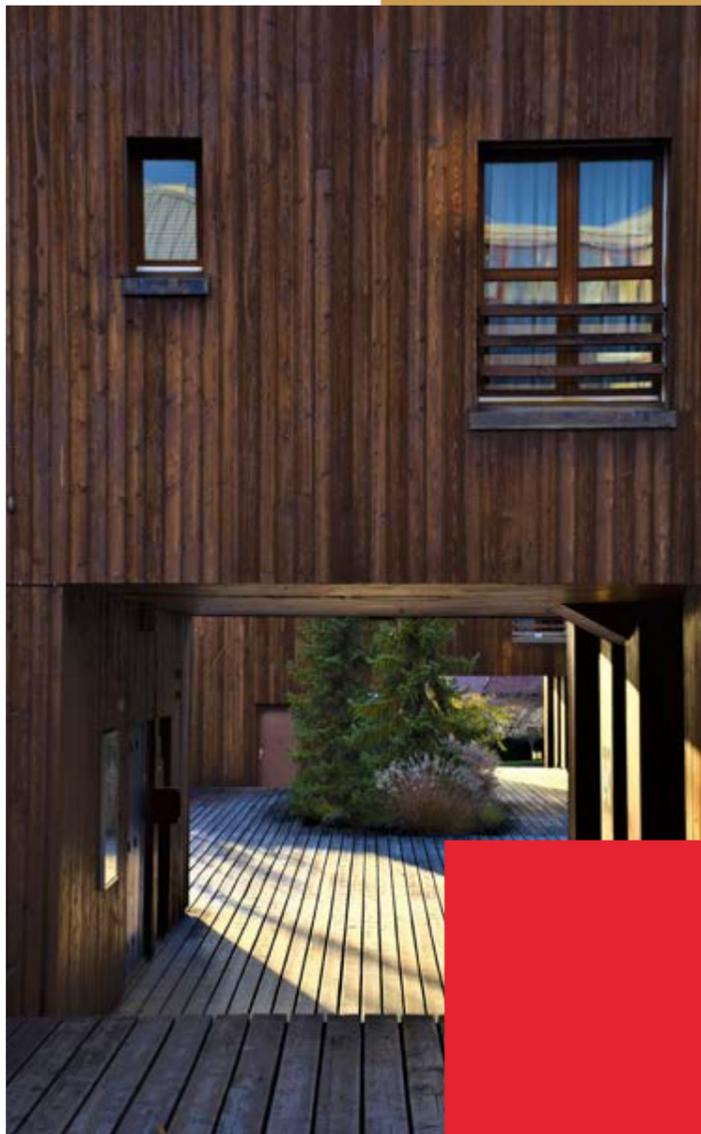
D'ŒUVRER pour le confort de tous au travers d'un patrimoine entièrement rénové et développé, de constructions durables, de logements évolutifs et créatifs et de résidences 3.0 connectées ;

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

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

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

La stratégie d'Adoma évolue pour s'inscrire dans le **projet stratégique 2021-2026, « Impulse 2026 »**, du groupe CDC Habitat au service des habitants et des territoires en s'alliant avec ses parties prenantes pour contribuer à une vie meilleure pour chacun grâce à un habitat engagé dans la transition écologique et la cohésion sociale. Cette raison d'être se traduira par un nouveau projet d'entreprise structurant pour Adoma dans l'ambition d'agir au plus près de la société, des clients, des territoires, des partenaires et des collaborateurs.



DES POLITIQUES ET DES MOYENS D' ACTIONS

- ◆ Plan stratégique...
 - ... de patrimoine (PSP)
 - ... énergétique
 - ... de la gestion locative et Sociale (PS-GLS)
- ◆ Politique d'achats
- ◆ Plan sûreté
- ◆ Politique d'entretien et de sécurité
- ◆ Plans d'investissements
- ◆ Digitalisation : schéma directeur informatique pour l'évolution des outils et applicatifs métiers, mobilité, bâtiment connecté, etc.
- ◆ Préconisations techniques et environnementales de conception et de maintenance
- ◆ Gestion prévisionnelle des emplois et des Compétences
- ◆ Contrats avec les prestataires
- ◆ Conventions partenariales
- ◆ Offre de services aux clients
- ◆ Dialogue social
- ◆ Processus de gestion et de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie
- ◆ Démarche RSE

PARMI LES OBJECTIFS :

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

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

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

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

Objectif de performance énergétique et environnementale du patrimoine

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

Stratégie de logement adapté aux jeunes
Objectif d'au moins un programme pilote par thématique d'innovation sociale et de développement durable au travers du « produit » logement.

Objectif de :

- formalisation de nouveaux **Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM)** avec les régions ;
- d'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 **104 pensions de famille** à horizon 2028

Objectif de traitement de tout le parc énérgivore fléché sur la durée du PSP : trajectoire vers une consommation moyenne du parc cible de **150 kWh ep/m²/an** en 2026
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 D'ADOMA: SYNTHÈSE AU

31-12-2021

ressources 2021

ressources 2021

Financières :

- Fonds propres investis : 30 M€ ;
- Emprunts réalisés sur l'année : 127,6 M€ ;
- Subventions totales d'investissement : 543,9 M€.

Compétences et expertises :

Internes
Externes

- **3 013** 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.
- Fournisseurs et prestataires
- Maîtres d'œuvres et bureaux d'études, entreprises de travaux et promoteurs
- Dépenses annuelles d'achats : **394,5 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

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

L'activité hébergement vise les demandeurs d'asile, ainsi que les personnes en grande précarité, 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 en proposant plus de 26 000 places.

Deux types d'hébergement existent :

- l'hébergement généraliste couvre les offres de solutions pour une mise à l'abri/une stabilisation. Adoma dispose ainsi de **4 411 places** en hébergement généraliste ;
- l'hébergement de la demande d'asile s'est développé au cours des dix dernières années sous l'impulsion de l'État souhaitant disposer d'un opérateur public réactif. Il s'agit de la deuxième activité d'Adoma après la gestion des logements accompagnés.

21 862 places sont dédiées à l'accueil des demandeurs d'asile. De par le savoir-faire dont elle a fait preuve dans ce secteur durant cette dernière décennie, Adoma qui gère 20% du dispositif national d'accueil est le premier opérateur de l'État dans ce domaine.

Les structures du logement accompagné d'Adoma représentent 63 697 logements répartis sur :

- **424 Résidences Sociales (RS, y compris Foyers de Jeunes Travailleurs - FJT)** : elles accueillent des personnes éprouvant des difficultés à accéder à un logement décent et indépendant (raisons sociales ou économiques, revenus modestes, salariés en CDD, stagiaires, personnes en manque de lien social...);
- **118 Foyers de Travailleurs Migrants (FTM)** : créés dans les années cinquante 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 quatre-vingt-dix, 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 ;
- **50 Pensions de Famille (PF)** : ces structures de petite capacité (25 logements maximum) proposent un cadre sécurisant à taille humaine spécialement conçu pour répondre aux besoins particuliers de personnes en grande exclusion, fortement désocialisées et isolées. Leur création remonte à 1997, à la suite de l'appel à expérimentation lancé par les ministères du Logement et de l'Action sociale.

Les structures d'hébergement totalisent une capacité d'accueil de plus de 26 000 places dont :

- **199 dispositifs** pour les demandeurs d'asile dans **65 départements**
- **60 structures** d'hébergement et d'urgence dans **28 départements**

résultats 2021

résultats 2021

Offre et production de solutions de logements :

- **3 574 logements** réceptionnés sur l'année;
- **8 589** logements en cours de travaux au 31-12-2021;
- Capacité de **79 481 lots** au 31-12-2021.

Entretien du patrimoine :

29,9 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 376 € / an / lot (hors effectif maintenance interne).

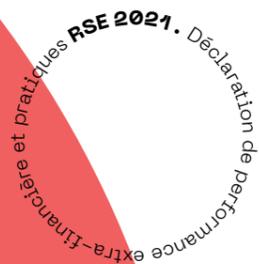
Public pris en charge :

- **26 273** places pour hébergés;
- **57 807** personnes physiques logées;
- Taux d'occupation de gestion : **98,84%**.

Chiffre d'affaires
454 M€

RSE 2021 - Déclaration de performance extra-financière et pratiques RSE 2021

Risques



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 à 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.

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				FRÉQUENCE
	1	2	3	4	
4	4	8	12	16	
3	3	6	9	12	
2	2	4	6	8	
1	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, cinq 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 cinq 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 11 risques à plus forte cotation appelant à une attention et une maîtrise particulières.

Si les risques majeurs se recoupent pour l'ensemble du Groupe, certains ont vu leur dénomination ou leur cotation adaptée pour mieux couvrir des thématiques plus significatives pour Adoma.

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

1. Impact de l'activité sur le changement climatique

Adoma a un impact sur le changement climatique au vu des 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 également des atteintes à la biodiversité.

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

Les pratiques ESG (Environnementales, Sociales et de Gouvernance) des financeurs sont susceptibles d'évoluer vers une prise en compte généralisée des enjeux climatiques, a fortiori sous l'effet de la taxonomie, ce qui pourrait modifier les modèles économiques. Les entreprises n'œuvrant pas suffisamment pour atténuer les impacts de leurs activités se verraient 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. 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 sécurité

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 exposeraient à un risque de contentieux, de perte d'attractivité, à 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 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.

Pratiques et pratiques RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière

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

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

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 externe, la cybercriminalité ou la fraude interne. Le risque existe notamment sur les activités telles que la gestion locative, l'acquisition, la vente, l'achat de prestations de service.

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

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.

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

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

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

10. Inadéquation besoins/compétences des collaborateurs

Les collaborateurs exercent dans un contexte d'évolutions permanentes. Leurs besoins s'accroissent pour exercer leurs métiers dans le respect des réglementations, au rythme des évolutions numériques 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.

11. Discrimination des prospects et clients

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

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

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

Le tableau ci-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 :

Risque-événement redouté	Indicateur clé de performance	Pages de référence	N° indicateur
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	p.76	50
2. Impact du changement climatique sur l'activité : risque de non-adaptation	Patrimoine concerné par un sinistre lié à un phénomène climatique dont état de catastrophe naturelle et diagnostics de résilience réalisés	p.70	50 bis
3. Insatisfaction clients et manque de traçabilité et de suivi des réclamations clients	Taux de satisfaction clients globale dont taux de satisfaction sur le traitement des réclamations	p.47	119
4. Insuffisance dans la prévention des risques en matière de sécurité	Évolution du nombre d'incidents de malveillance déclaré sur le patrimoine	p.45	41
5. Défaut de protection des données personnelles	Nombre de mises en demeure ou condamnations pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données de clients	p.54	136
6. Difficultés économiques et sociales des clients	Évolution du nombre de nouveaux dossiers ouverts sur la thématique « accès » aux droits	p.76	35
7. Pratiques non éthiques	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.92	132
8. Risque sur la production de logements	Taux de réalisation de l'objectif annuel de production de logements basé sur le nombre de logements couverts par un ordre de service engagé sur l'année	p.32	133
9. Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie	Liste et nombre d'accords signés au cours de l'année/nombre d'accords arrivés à échéance	p.64	105
10. Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs	Taux de collaborateurs de l'exploitation ne présentant pas de besoin de formation sur les fondamentaux de leur métier	p.63	102
11. Discrimination des prospects et clients	Correspondance sur l'année de référence, entre la répartition par catégorie socioprofessionnelle des demandeurs de logements et celle des entrants	p.39	140

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.

FOCUS SUR LA GESTION DES RÉPERCUSSIONS DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 EN 2021

Face à la crise sanitaire qui a de nouveau frappé l'année 2021, Adoma a continué à assurer en même temps que la protection de ses collaborateurs, la continuité de ses activités et de ses missions au service du logement et de l'accompagnement des plus fragiles. Plus que jamais, les solutions proposées par Adoma s'avèrent vitales dans ce contexte d'aggravation des situations socio-économiques faisant de la solidarité et de la protection des impératifs.

Adoma s'est donc inscrite dans la continuité de ses pratiques et moyens déployés en 2020 tout en s'adaptant à l'évolution des consignes des services de l'État :

- sensibilisation aux gestes barrières vis-à-vis des publics et collaborateurs avec des campagnes traduites dans de multiples langues ;
- actions d'accompagnement et services dédiés d'écoute des publics et collaborateurs ;
- poursuite de la mobilisation pour répondre aux besoins de logement et d'hébergement face à la crise ;
- fourniture d'équipements et produits de protection individuelle (gel hydroalcoolique, masques, gants, lingettes, désinfectants, etc.) ;
- organisation du travail pour limiter les risques dans les espaces de bureau particulièrement au niveau des sièges (télétravail intensifié, plans de circulation, limitation du nombre de collaborateurs présents au bureau simultanément, limitation d'accès aux espaces confinés en groupe...) ;
- notes d'information sur le rappel des mesures et leur évolution ;
- etc.

Malgré des répercussions et des risques pour les publics, les salariés, les activités et les objectifs, Adoma a pu compter sur ses collaborateurs engagés pour la poursuite de ses missions dans l'esprit de proximité qui est le sien.

Le lien partenarial avec ses prestataires et fournisseurs a aussi été particulièrement primordial en 2021 face aux répercussions économiques de la crise auxquelles il a fallu faire face avec un net renchérissement des coûts.

Pratiques RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière et pratiques RSE 2021.



Démarche RSE d'Adoma

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

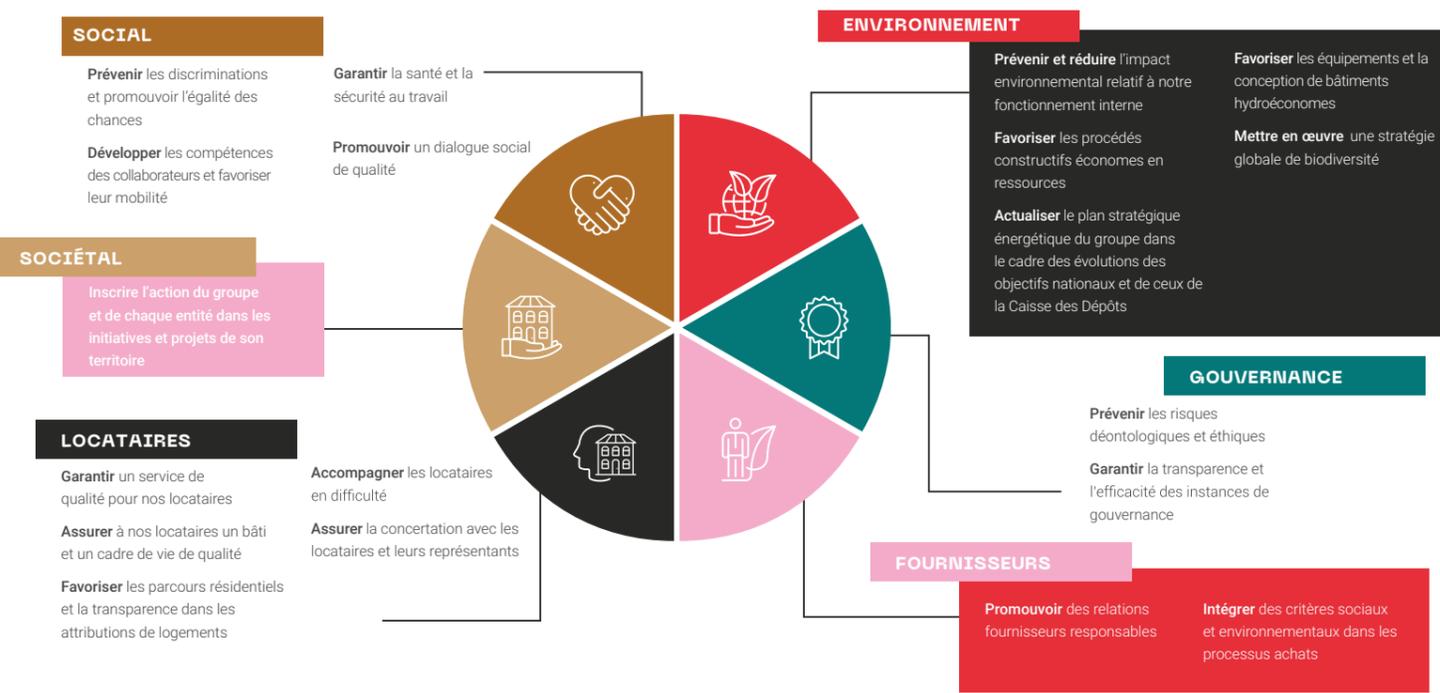
L'évaluation des pratiques RSE d'Adoma passe par l'identification des enjeux, des risques et des initiatives clés pour Adoma et ses parties prenantes. Elle repose également sur des indicateurs spécifiques en partie issus des indicateurs de pilotage d'Adoma partagés par tous ses services pour observer les évolutions et axes de progrès possibles.

Adoma poursuit ainsi plusieurs objectifs :

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

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

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



En matière organisationnelle, 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.

La commission RSE a adopté un plan d'actions à partir de sa matrice d'engagements hiérarchisés selon les attentes des parties prenantes interrogées et leur degré d'importance stratégique pour le groupe.

En 2021, une large concertation a été menée par le groupe CDC Habitat avec l'ensemble de ses parties prenantes incluant des collaborateurs du groupe et des différentes entités pour faire évoluer sa politique RSE en fonction des attentes et des niveaux de maîtrise du groupe sur les thématiques RSE.

Adoma a participé aux ateliers d'échanges qui lui ont permis d'aborder les thématiques sous l'angle des spécificités de ses activités de logement accompagné et d'hébergement.

Une nouvelle matrice de matérialité en découle. Elle positionne les nouveaux enjeux prioritaires pour l'ensemble du groupe qui viendront à s'appliquer dans le cadre du projet stratégique groupe *Impulse 2026* et du projet d'entreprise d'Adoma sur les prochaines années.

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

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

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

- une conservation et un archivage des données sources arrêtées en fin d'exercice ;
- la soumission d'indicateurs clés de performance à un contrôle poussé de sincérité ;
- la référence à la période comprise entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 ;
- une consolidation des données sur un périmètre représentatif de l'activité d'Adoma qui porte sur l'ensemble de la société.

Axe sociétal : réponse aux besoins des territoires et contribution sociétale des missions d'Adoma

RÉPONDRE AUX BESOINS PRIORITAIRES DE LOGEMENTS



Loger les publics précaires

Les solutions de logement accompagné d'Adoma s'adressent aux personnes qui éprouvent le plus de difficultés à se loger : jeunes en formation ou en insertion professionnelle, travailleurs isolés à revenus modestes ou demandeurs d'emplois, personnes percevant des minimas sociaux, familles monoparentales, travailleurs migrants qui en grande

partie sont présents depuis les années soixante et ne sont pas repartis au pays.

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

La féminisation des publics (30 % des demandeurs de logement et 13 % des résidents) est à souligner dans le cadre des situations de mono-parentalité, mais aussi dans des cas plus spécifiques de violences conjugales notamment.

Plus qu'un logement, de la solidarité envers les publics féminins précaires

La direction territoriale Pays de Loire et Bretagne d'Adoma s'est associée à l'Agence du don en nature pour distribuer 300 kits de produits hygiéniques (serviettes hygiéniques, lingettes, shampoing...) à l'occasion d'ateliers socio esthétiques conviviaux voués à permettre aux femmes de ces résidences, femmes seules avec enfants majoritairement, de renouer avec l'estime de soi et de tisser des liens.



Adoma développe aussi ses capacités de logements accompagnés dédiées à l'accueil des publics particulièrement fragiles avec la mise en service de **2 pensions de famille supplémentaires en 2021** pour atteindre **50 pensions** de familles qui mobilisent une centaine de 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 quatre 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 à 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 4 et le 10 octobre 2021, à la première édition de la **Semaine nationale des pensions de famille** organisée par l'État et les principales fédérations associatives (l'Unafo, 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 ses pensions de famille aux riverains, élus, associations et entreprises. Au programme pour partager le quotidien des résidents et mieux appréhender le rôle de ces solutions de logements : témoignages de résidents, visites de logement, expositions photographiques, fresques murales, pièces de théâtre.

Pour accélérer le développement de cette offre de pensions de famille qui répond résolument aux besoins grandissants d'accompagner davantage de publics très fragiles, Adoma a signé en 2019 une convention cadre avec **Nexity Non Profit** visant le développement de 700 lots en pension de famille, neuf projets de sites étant actuellement en cours à différents stades (étude, engagement des travaux, livraison).

Adoma projette de mettre en service huit nouvelles pensions de famille en 2022. À fin 2028, Adoma compte doubler son nombre de pensions de famille.

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

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

Sur l'ensemble du territoire avec ses résidences sociales, Adoma s'est mobilisée ces dernières années pour proposer des

logements adaptés répondant aux besoins de mobilité et de souplesse des jeunes confrontés à la précarité des premiers contrats de travail et à la pénurie d'offre de logements abordables. Les résidences pour jeunes d'Adoma proposent des logements clé en main de types T1, T1 bis, T2 entièrement meublés et équipés. Couplés à une offre de services, ces logements localisés au plus près des transports et des bassins d'emplois, sont particulièrement recherchés par ces publics à l'attention desquels

Adoma a spécifiquement conçu une plaquette de présentation de ses résidences.

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

Les 30 ans ou moins ont ainsi représenté près de **30% des entrants** en 2021.

Une stratégie à destination des jeunes

Adoma est positionnée comme opérateur de référence pour le groupe CDC Habitat sur la réalisation et la gestion « directe » de résidences sociales pour jeunes dans le cadre de la stratégie du groupe sur le public « jeune » concernant le logement des jeunes et des étudiants. À ce titre, Adoma définit une stratégie pour que les jeunes constituent une part plus importante des entrants en proposant des solutions de logements spécifiquement adaptés aux jeunes précaires.

Cette ambition se concrétisera en 2022 par une identité de marque à part entière et d'un plan de communication.

Adoma a par ailleurs répondu à un appel à projets collectifs 2021 lancé par l'École urbaine de Sciences Po avec pour thème « la définition de la stratégie territoriale et patrimoniale d'Adoma en vue du développement d'une offre adaptée aux besoins des jeunes ». Retenu par Sciences Po, ce projet mobilise quatre étudiants de première année du cycle d'urbanisme, encadré par un tuteur, entre 1,5 et 2 jours par semaine jusqu'en juin 2022. Seront notamment étudiés :

- le public cible au travers d'un état des lieux du public jeune dans toute sa diversité (jeunes actifs, étudiants et apprentis,

travailleurs précaires, réfugiés, jeunes sortants de l'aide sociale à l'enfance, etc.) ;

- les besoins par territoire ;
- l'offre existante de solutions de logements ;
- les différents types de services attendus par les jeunes ;

Constitué d'une première phase de diagnostic, puis d'élaboration de la stratégie, ce projet permettra de proposer une offre adaptée aux besoins des jeunes sur les territoires, à la fois concurrentielle et attractive d'ici à fin juin 2022.

Adoma réfléchit également à expérimenter des résidences mobilité vouées à accueillir prioritairement des salariés en situation de mobilité.

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, quatre sites pilotes ayant été identifiés avec constitution d'un mode opératoire utile aux études visées pour de nouveaux sites (potentiels d'Adoma, de CDC Habitat ou de l'AFPA avec la reconversion de bâtiments existants ou l'implantation de nouveaux bâtiments).





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

- les dispositifs d'orientation mis en place avec l'**État et Action Logement** :

- Adoma propose des logements sur le contingent État et participe aux dispositifs partenariaux, notamment le **Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)**, permettant de mieux orienter le demandeur de logement ;

- Adoma est partenaire d'**Action Logement**, ceci conférant des droits de réservation, en particulier dans les zones où se concentre l'activité économique ou l'offre de formation;

- son système innovant de gestion de **demandes de logement en ligne** qui fait le lien entre les disponibilités de logements et les demandes. **59 478** demandes ont été saisies en 2021 représentant en moyenne, **162 demandes saisies chaque jour**;

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

Spécifiquement pour les réservataires de logements, l'extranet spécifique mis en place par Adoma qui bénéficie déjà à Action Logement continue à s'étendre à d'autres organismes réservataires de logements. Ainsi les préfectures et collectivités locales ayant des lots réservés dans la base de logements d'Adoma peuvent effectuer la saisie directe d'une demande pour chaque candidat prioritaire au travers

d'un site sécurisé. Ladite demande est alors priorisée sur les lots identifiés du partenaire qui sera informé de tout préavis ou libération de son lot par un mail automatique généré depuis le logiciel clients d'Adoma.

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

Une version 2 de cet outil de demande de logement en ligne est en cours de conception.

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

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

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

Elle oriente ainsi les créations de places pour loger les migrants le temps de l'instruction de leur demande d'asile vers des zones ne souffrant pas de tension de logements, mais qui au contraire pourront tirer bénéfice d'une redensification de leur population pour une redynamisation de leur démographie, de leur économie locale et des infrastructures en place. Peu commune, cette approche qui a séduit les petites collectivités dans lesquelles Adoma a déjà ouvert des centres d'accueil, facilite l'implantation des centres d'hébergement. Par ce modèle, Adoma donne une impulsion nouvelle dans les réflexions et projets d'aménagement du territoire en concertation avec les services de l'État et les élus de ces territoires.



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

Accueillir et accompagner les demandeurs d'asile

Les dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile assurent l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement tant social qu'administratif, des demandeurs d'asile pendant l'instruction de leur demande par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (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 **20 %** des capacités d'accueil.



Par différents types de dispositifs implantés sur 65 départements, un accompagnement global est assuré grâce à une filière dédiée de plus de 800 collaborateurs au sein de 199 dispositifs tels que :

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

Adoma mobilisée pour les rapatriés afghans

À la suite de la prise de pouvoir des talibans en Afghanistan en août 2021, plusieurs opérations ont été gérées par Adoma pour prendre en charge les nombreuses familles contraintes de fuir leur pays :

- l'accueil de 93 Agents afghans de Droit Local (ADL) auxquels la France a accordé une protection aux fins de les reloger et les accompagner dans leur insertion ;
- la prise en charge des passagers de trois vols arrivés en France et l'ouverture de plusieurs SAS d'hébergement temporaire à Fort d'Aubervilliers (122 personnes accueillies), Paris (181 personnes accueillies sur deux hôtels réquisitionnés) et Besançon (16 personnes accueillies) ;
- l'accueil de 77 personnes le temps de leur demande d'asile dans le cadre de la poursuite au fil de l'eau des évacuations en provenance d'Afghanistan.

Une symbolique forte pour aider les réfugiés afghans dans leur installation

Organisée par sa direction hébergement de la Moselle est, une cérémonie des arbres s'est déroulée en présence de cinq familles réfugiées récemment installées et des maires des communes dans lesquelles elles sont hébergées (Farébersviller et Théding).

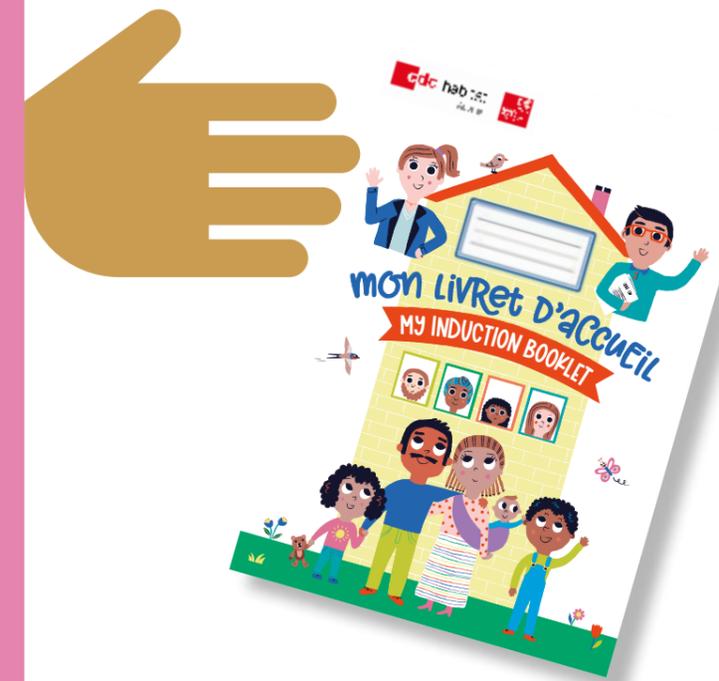
Les familles pour qui le parcours a été long et éprouvant, ont été touchées par l'accueil qui leur a été réservé avec le chêne rouge qui leur a été offert.

Celui-ci sera planté dans la forêt de Luthenay dans la Nièvre pour symboliser leur enracinement en France.

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.

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





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 4 411 places en 2021.

RSE 2021. Déclaration de performance
extra-financière et pratiques

Une offre de 60 structures d'hébergement dans 28 départements réparties en :

- hébergement d'insertion (deux CHRS de 82 places et huit centres de stabilisation de 490 places) ;
- hébergement d'urgence de mise à l'abri par un accueil inconditionnel de personnes à la rue (24 HUAS de 2 215 places et neuf CHU de 713 places) ;
- plan hivernal de 310 places de novembre 2021 à avril 2022 ;
- logements d'urgence et d'insertion proposant un hébergement temporaire de ménages occupant des logements frappés d'insalubrité et de péril (un dispositif de 168 places à Marseille).

Développer un système d'information performant

Pour mieux assurer le suivi patrimonial, financier et social de l'ensemble des dispositifs d'hébergement et gagner en structuration et professionnalisation des pratiques de la filière métier hébergement, 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.

Grâce aux développements effectués dans le cadre de son schéma directeur informatique, son système d'information Hélios est désormais 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 qui assurent en moyenne 17 000 entrées par an 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 grâce à cette solution informatique baptisée « RPA ».

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 HÉLIOS, DN@NG et SI-SIAO et collecter le consentement des personnes pour certaines données liées à l'accompagnement.





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

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

En termes d'implantation, les structures reprises se situent partout en France, dix des départements concernés ayant constitué de nouveaux territoires d'implantation pour Adoma.

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

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

Plusieurs milliers de places d'hébergement ont 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 six investisseurs institutionnels se sont engagés sur une durée de dix ans à investir 200 millions d'euros représentant 6 000 places créées gérées par Adoma.

Cela concerne 61 RHVS pour lesquels Adoma rend compte 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 quatre objectifs sociaux au bénéfice des publics :



Un plan d'investissement pour améliorer les RHVS

Les 61 RHVS d'Adoma ont fait l'objet d'une étude de besoin d'investissement fin 2021 pour estimer les travaux de confort et d'amélioration de l'état technique du bâti, des sanitaires et cuisines ainsi que la mise en place du WI-FI à l'usage des hébergés. Dans les deux ans à venir, **11 millions d'euros** seront alloués à ces travaux.





DYNAMISER ET RENOUVELER L'OFFRE DE LOGEMENTS AU TRAVERS DE LA STRATÉGIE PATRIMONIALE : LOGER PLUS, MIEUX ET PLUS VITE

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP)

Le plan stratégique du patrimoine d'Adoma s'inscrit dans sa Convention d'Utilité Sociale logement-foyer (CUS).

Depuis 2012, il définit la stratégie patrimoniale en fixant une feuille de route pour chacune des résidences ainsi que d'importantes perspectives de transformation du parc existant et de développement notamment pour proposer des solutions de logements à destination de publics de plus en plus diversifiés (jeunes, familles monoparentales, salariés en mobilité ou en formation) et répondre aux besoins croissants de l'hébergement. Ce PSP donne une vision de ce que sera le patrimoine d'Adoma à horizon 2028 avec site par site, l'ensemble des orientations et scénarii ainsi que la programmation des travaux en fonction des opportunités de traitement et de développement ou encore des négociations en cours avec les partenaires locaux.

Concernant le parc existant, la priorité reste **le traitement des chambres en unités de vie sur le périmètre du logement accompagné. En 2019, ce périmètre a basculé vers davantage de logements autonomes que de chambres.**

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

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



Vers une amélioration significative des conditions d'accueil des hébergés : un PSP et des standards de confort élargis aux sites accueillant des dispositifs d'hébergement.

Au début de son PSP, Adoma prévoyait 25 000 places dédiées à l'hébergement en 2025. La progression exponentielle de son activité hébergement fait qu'Adoma a déjà dépassé ce nombre de places alors que dans les années deux mille cette activité restait marginale avec moins de 1 000 places.

Ainsi, le conseil d'administration d'Adoma du 30 juin 2021 a validé la mise en œuvre d'un plan de traitement des sites accueillant des dispositifs d'hébergement au travers d'un plan d'investissement de 199 M€ répartis en travaux d'autonomisation, d'amélioration (y compris énergétique) et d'identification de sites de compensation des pertes de capacité induites par ces travaux. Cela conduira à améliorer les conditions d'accueil de 8 517 lots représentant 12 840 places d'ici à 2030, année de fin de livraison de la totalité des travaux.

De plus, tout comme pour ces solutions de logements accompagnés, Adoma a élaboré un cahier des charges spécifique hébergement définissant les prescriptions techniques, les exigences de conception et d'équipement à respecter pour les travaux d'amélioration et de réhabilitation. Ainsi, Adoma se fixe pour objectif que l'ensemble des sites d'hébergement dont elle a la propriété soit conforme au cahier des charges hébergement à l'issue du PSP.

L'enveloppe d'investissements prévue sur la durée totale du PSP 2012-2028 se monte à 4,2 M€ avec 3 529 M€ pour les opérations de maîtrise d'ouvrage et 690 millions d'euros alloués aux travaux d'entretien du parc existant **dont plus de 10 % dédiés à des travaux d'économie d'énergie.**

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

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

Pour développer l'offre et compenser les diminutions de capacité que peuvent entraîner les opérations de réhabilitations ou de démolitions-reconstruction, Adoma estime à 27 033 le nombre total de logements nécessaires sur la durée de son PSP pour mener à bien celui-ci. Pour ce faire, Adoma a entrepris de :

- valoriser son foncier résiduel et exploite le potentiel constructible restant de ses sites ;

- renforcer 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.



Le traitement des foyers de travailleurs migrants « La Batellerie » (143 chambres) et « Leylandii » (138 chambres) à Dunkerque en est l'exemple :



1. Projet de résidence sociale ZAC des Bassins de 70 logements (compensation hors site)
2. Projet de pension de famille Abbé Choquet de 30 logements (compensation hors site)

3. Projet de résidence sociale rue d'Uxem de 100 logements (47 par extension du FTM traité existant et 53 sur un foncier mitoyen)



Pour accélérer et sécuriser le développement de l'offre de logements, Adoma a déployé un accord-cadre pour l'acquisition de résidences sociales et de pensions de famille en VEFA. Cette démarche répond aux besoins d'Adoma en développement et compensation identifiés au PSP (près de 16 000 lots pour le logement accompagné à horizon 2028).

10 promoteurs (Greencity, Bouygues Immobilier, Linkcity, Icade, Redman, Cogedim, Kayla, Urbis Réalisation, Carrere, Pitch Promotion) sont attributaires de cet accord-cadre qui couvre plusieurs lots géographiques.

Il s'agira par le lancement progressif des marchés subséquents, d'atteindre les objectifs de développement fixés au Plan Stratégique de Patrimoine.

BILAN D'AVANCEMENT DU PSP

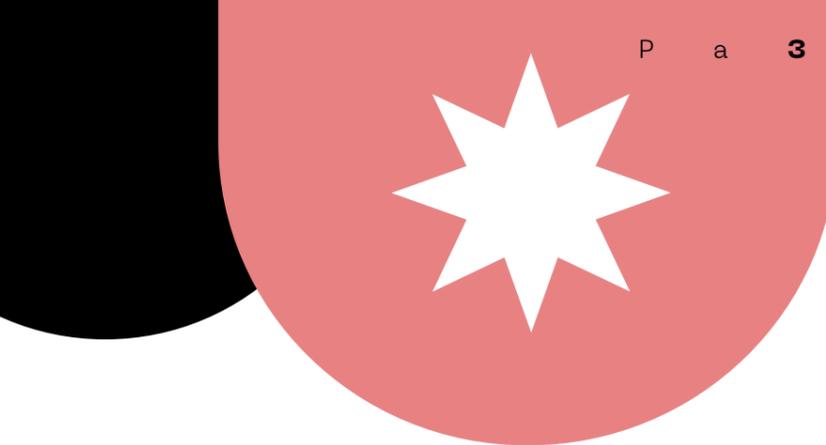
Sur les 195 Foyers de Travailleurs Migrants (FTM), structurés en unité de vie présents en 2012, plus de 50 % ont été traités pour proposer du logement autonome. Le nombre restant de logements de type chambres est ainsi passé de 54 535 en 2012 à moins de 37 000 à fin 2021 (-33 % hors dispositifs spécifiques RHVS non présents initialement). Depuis 2019, un cap symbolique a été franchi avec, pour l'activité logement accompagné, davantage de logements autonomes en résidences sociales que de chambres en FTM pour la plus grande satisfaction des publics d'Adoma, de ses collaborateurs et partenaires. La crise du Covid-19 et les difficultés ressenties avec le confinement rendent d'autant plus impérative l'accélération du plan de traitement. Avec la validation des travaux du PSP hébergement, c'est désormais l'ensemble des chambres qui sera traité à l'exception des lots dont Adoma n'est pas propriétaire, des lots déjà conformes au cahier des charges hébergement ou dont le maintien en gestion est nécessaire comme site de desserrement (avec un traitement prévu dans la période qui suivra le PSP).

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

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 2021, à fin d'année, ce bilan se monte à 3 955 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 98,6 %. (Indicateur clé de performance n° 138).

À noter un important effort déployé pour maintenir le cap dans l'avancement des objectifs fixés au PSP à la suite du contexte défavorable de 2020 (élections municipales et crise sanitaire) qui nécessite de rattraper le retard pris au niveau des permis de construire et des chantiers, auquel s'ajoutent d'importantes hausses du coût des opérations (jusqu'à 36 % pour les travaux de réhabilitation) face à l'envolée des prix des matières premières.



Financière et pratiques RSE 2021 • Déclaration de performance

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

Adoma souhaite élargir son savoir-faire aux solutions de logement qui répondent à davantage de situations sociales de précarité dans toutes leurs formes (femmes victimes de violence, handicap, isolement des personnes âgées, jeunes adultes issus de l'aide sociale à l'enfance, travailleurs saisonniers, etc.).

Cette ambition de diversifier ses réponses se retrouve au niveau de plusieurs projets proposés en groupement sélectionnés en 2019 et dont les livraisons sont prévues à partir de 2022 et 2024 :

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



Des logements rapidement remis en location

Adoma est très rigoureuse sur le respect des délais de livraison d'opérations de maîtrise d'ouvrage qui font l'objet d'un indicateur de pilotage. 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 **filiale 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 qu'en cas de nécessité de recourir à des entreprises externes. 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)

Une 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, allant de 2019 à 2024. Ces deux bilans réglementaires seront transmis aux signataires de la CUS d'Adoma (préfet de la région Île-de-France ainsi qu'aux 38 collectivités territoriales signataires).

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^{er} opérateur national d'accueil des demandeurs d'asile et partenaire de référence de l'État.

Il donne des perspectives d'augmentation des capacités d'accueil dans des conditions optimales et constitue un cadre de référence pour le dialogue avec les services déconcentrés de l'État.

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

Toutes les résidences d'Adoma sont couvertes par une convention APL dont la signature permet l'accès à l'aide au logement pour les résidents. Cette convention découle d'une validation préalable par les services de l'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 préfetures.



Pour faciliter l'accès au logement des publics les plus prioritaires, les équipes d'Adoma et les **SIAO** travaillent à améliorer leurs liaisons et échanges de données pour faciliter l'orientation des publics demandeurs.

Les services déconcentrés de l'État soutiennent aussi les dynamiques d'aménagement qui guident les programmes de maîtrise d'ouvrage d'Adoma pour développer son offre de logement et d'hébergement.

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



Pour la promotion 2021 de recrutement de volontaires, plus de 1 000 candidatures ont été reçues.

Au total sur l'année, 66 volontaires ont été recrutés, majoritairement des femmes pour sept mois de missions :

- 24 dans l'accompagnement des adultes dans l'apprentissage de la langue française et de leurs enfants dans leur scolarité ;
 - 22 dans le renforcement de la solidarité auprès des résidents et la rupture de l'isolement des personnes ;
 - 5 dans la sensibilisation à la protection de l'environnement et aux gestes éco-citoyens ;
 - 7 dans la lutte contre la fracture numérique ;
 - 7 dans la participation à l'accompagnement des personnes en grande exclusion au sein d'une pension de famille ;
 - 1 dans l'encouragement citoyen des jeunes et l'inclusion des résidents dans leur territoire d'habitation.
- Au total, 40 collaborateurs ont assuré le tutorat de ces jeunes engagés.



L'agrément de l'Agence du service civique par lequel Adoma accueille des jeunes volontaires autour de missions d'intérêt général de solidarité, d'éducation et de citoyenneté, prioritaires pour la nation et pour les publics d'Adoma, a été reconduit en 2019 pour trois ans jusqu'en 2021. 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.

Pour la période 2022-2025, un 3^{ème} agrément service civique délivré à Adoma permettra de proposer six missions de sept mois aux jeunes sur les 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 ce cadre, Adoma est signataire de contrats de ville et poursuit son rapprochement auprès des collectivités territoriales afin d'être intégrée dans l'intégralité des contrats de ville des territoires concernés par son patrimoine.

Dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle génération de CUS-convention d'utilité sociale 2019-2025, Adoma a tenu à mener 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 âgées, ...).

Être partie prenante dans la définition des politiques territoriales et régionales dans lesquelles s'inscrivent son action et son expertise peut en effet permettre une meilleure prise en charge sociale des publics accueillis.



...avec ActionLogement

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

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



...avec les organismes sociaux

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

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

Les **Caisses d'Allocations Familiales (CAF)** sont des partenaires clés dans le cadre du conventionnement des résidences à l'APL pour que les résidents puissent bénéficier de l'aide au logement sans avoir à en faire l'avance lors du paiement de leur redevance à Adoma.

Celle-ci est en effet directement versée par la CAF à Adoma qui la diminue du montant de la redevance quittancée au résident.

Grâce aux conventions signées entre Adoma et les CAF départementales, tous les logements d'Adoma et les clients nouveaux arrivants, peuvent bénéficier du dispositif **IDEAL (Intégration des Demandes**

d'Aides au Logement) consistant en un « guichet unique » dématérialisé de la demande d'aide au logement.

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

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

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

Axe demandeurs de logements et clients



Attribution et parcours résidentiel

Améliorer le traitement des demandes en toute impartialité

Dans un souci de transparence, de simplification des démarches et d'information des demandeurs, le traitement des demandes de logement se fait suivant des principes déclinés dans une **charte d'attribution**.

À travers celle-ci, Adoma s'engage ainsi à respecter les critères d'accès parmi lesquels les ressources et la composition du ménage.

Véritable modernisation du système d'attribution de ses logements, le module de gestion des demandes dématérialisées, 100 % en ligne sur www.adoma.cdc.fr, contribue à simplifier les démarches et leur traitement automatisé et de mieux informer les demandeurs grâce à des notifications par sms/e-mail. En uniformisant les pratiques, ce dispositif qui met fin aux dossiers papier, favorise le respect des règles éthiques, de confidentialité, de transparence et d'équité dans l'attribution des logements.

Adoma a souhaité parfaire la gestion des demandes de logement en instaurant une procédure interne qui s'impose à l'ensemble des collaborateurs de la filière gestion locative en leur délivrant les réflexes, étapes et méthodes professionnelles à suivre pour optimiser les délais de traitement dans le respect des règles et critères à observer. Hors Action Logement, qui bénéficie d'un logiciel spécifique, pour les partenaires ayant des lots réservés (préfecture et collectivités locales), un extranet a été mis en place, permettant la saisie de la demande via un site sécurisé, ladite demande étant priorisée sur les lots identifiés du partenaire. Ce dernier est informé de tout préavis ou libération de son lot par un mail automatique généré depuis Agora.

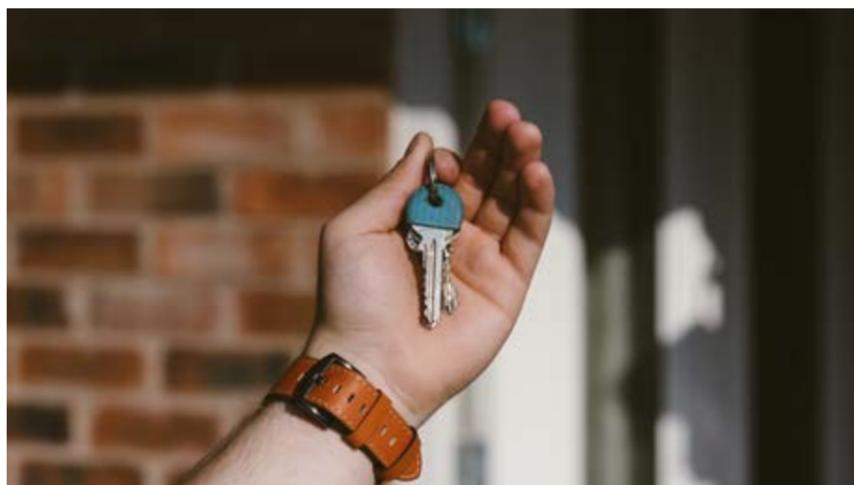
Adoma expérimente par ailleurs un accès partagé de sa base de logements avec le système d'information des SIAO afin qu'une alerte puisse être générée dès libération d'un lot Adoma, un projet d'interfaçage des logiciels SI-SIAO et Agora (logiciel de gestion locative d'Adoma) étant à l'étude.

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

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

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

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



C'est ce dont rend compte le tableau ci-dessous de correspondance entre le profil de demandeurs en ligne ayant formulé un souhait de logement et le profil des nouveaux entrants sur l'année 2021 (Indicateur clé de performance n° 140) :

		Demandeurs de logement en ligne		Nouveaux entrants	
		NBR	%	NBR	%
TOTAL 2021		59 478	100 %	11 026	100 %
Taux de représentativité des différentes situations :					
Sexe	<i>Hommes</i>	41 783	70 %	8 489	77 %
	<i>Femmes</i>	17 695	30 %	2 537	23 %
Âge	<i>18-30 ans</i>	22 426	38 %	3 314	30 %
	<i>31-54 ans</i>	29 436	49 %	5 527	50 %
	<i>55-65 ans</i>	5 464	9 %	1 283	12 %
	<i>66 ans et +</i>	2 152	4 %	902	8 %
Statut	<i>Célibataire</i>	43 135	73 %	7 754	70 %
	<i>Marié / concubinage / pacsé</i>	7 363	12 %	1 483	13 %
	<i>Divorcé / séparé / veuf</i>	8 980	15 %	1 789	16 %
PCS	<i>Demandeur d'emploi</i>	12 488	21 %	1 358	12 %
	<i>Étudiant</i>	4 465	8 %	699	6 %
	<i>Retraité</i>	1 995	3 %	803	7 %
	<i>Salarié</i>	23 361	39 %	4 025	37 %
	<i>Minima sociaux</i>	13 268	22 %	3 807	35 %
	<i>Autre</i>	3 901	7 %	334	3 %

Comme l'an passé, la "composition" statistique des nouveaux entrants 2021 (en termes de genre / âge / statut marital / CSP) est globalement la même que celle des demandeurs de logement, avec toutefois quelques écarts qu'Adoma vise à diminuer au gré de ses actions engagées pour mieux répondre aux besoins des femmes et des jeunes. La sur-représentation des bénéficiaires de minima sociaux des nouveaux entrants par rapport aux demandeurs est directement liée à la vocation sociale d'Adoma, ainsi qu'aux orientations des réservataires (État / SIAO).



Favoriser l'accès à un logement abordable

La redevance mensuelle plafonnée dont s'acquittent les résidents d'Adoma se veut particulièrement sécurisante car à la différence d'un loyer auquel s'ajoute les charges réelles, elle comprend un forfait incluant : loyer, charges, prestations diverses et mobilier.

Les charges réelles au-delà du **forfait** étant supportées par Adoma, les résidents sont de ce fait prémunis face aux dérives des hausses tarifaires qui touchent en particulier l'eau et l'énergie.

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

Elle œuvre également 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.

En 2021, 34 % des clients sortants, soit 3 807 personnes ont quitté leur logement Adoma pour intégrer un logement locatif social ou privé.

Sa direction territoriale Bourgogne-Franche-Comté s'est particulièrement investie dans ce sens au travers d'un vaste partenariat avec les acteurs clés tels que les airies, CCAS, CAF, bailleurs sociaux dédiés au parcours résidentiel dont CDC Habitat pour le secteur Côte-d'Or, directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités, préfectures.

A côté de ce levier externe d'accompagnement et d'activation des aides pour le maintien dans le logement (aides FSL, Visale, Carsat..., aide à la gestion du budget jusqu'à mise sous protection du résident si nécessaire, suivi bimestriel avec un référent CAF pour éviter les ruptures de droits, etc.), elle mène des démarches internes de détection de ses publics à risque et d'enclenchement de premières actions (bilan régulier des impayés avec mise en place d'un suivi individualisé dès détection, entretien ou rencontre avec 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 d'où une fiche pratique spécifiquement mise en place et diffusée auprès des équipes pour aider au repérage des ménages dits « prêts au relogement ».

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

QUALITÉ DU BÂTI ET DU CADRE ENVIRONNANT

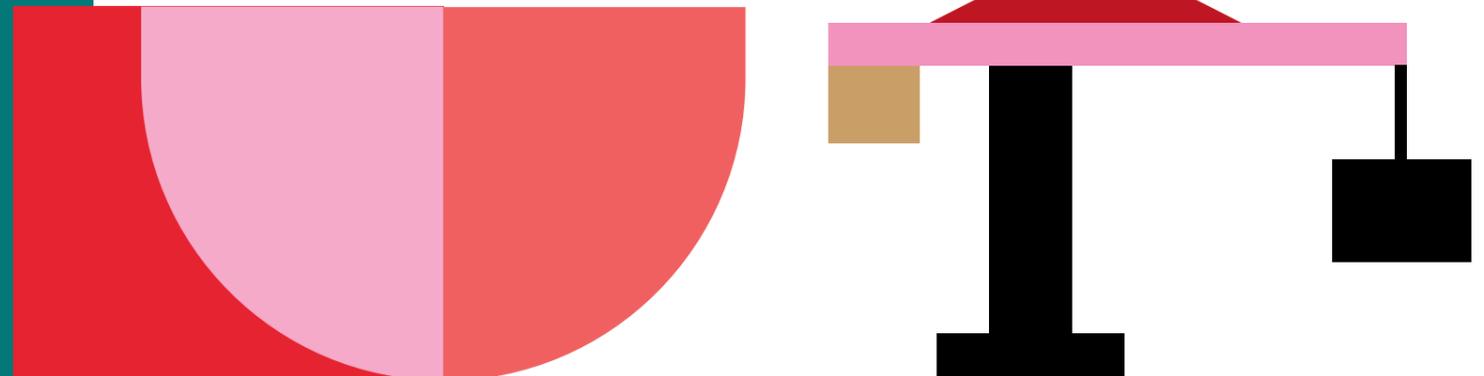
Veiller à l'attractivité des résidences et à la qualité d'usage

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... ;
- 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.



Des bâtiments fibrés pour préparer l'accès libre à internet

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

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



S'assurer de la sécurité et de la sûreté

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

Adoma entretient les équipements et dispositifs mis en place de longue date dans le cadre de sa politique préventive 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...

En 2021, cette approche préventive a conduit à travailler sur l'amélioration des conditions de sécurité face aux risques incendie :

- en particulier liées à l'utilisation des plaques de cuisson électriques à travers la fixation de nouvelles exigences techniques vis-à-vis des fournisseurs de ces équipements ;
- par l'élaboration d'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 ;
- par la sensibilisation sur les incendies et le rappel aux équipes de chacune des 24 directions 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 nouvelle campagne qui sera étalée sur trois ans, se fait avec l'assistance d'un bureau de contrôle.

Mi-2019, Adoma a engagé un vaste plan d'audit sur l'intégralité des garde-corps de son patrimoine pour contrôler leur conformité et cibler les besoins de travaux pour les inclure dans les priorités d'entretien. 100 % des garde-corps extérieurs ont été audités, soit **22 500 unités en tout**. 45 % d'entre eux ont fait l'objet d'un plan de traitement de l'ordre de **15 M€** pour remédier aux anomalies présentant un risque potentiel pour la sécurité.

Ce sont ainsi un peu plus de **10 000 garde-corps extérieurs** qui ont reçu un traitement d'anomalie ou une sécurisation renforcée pour prévenir tout risque pour les publics et les collaborateurs.



LIVRET D'ENTRETIEN

Visites hebdomadaires par RR ou autre fonction non technique

Support : Fiche de contrôle (EnViso)

Visites mensuelles menées par les Ouvriers de maintenance Adoma

Support : Fiche préventive sécurité (EnViso)

RÉCAPITULATIF PROCESS



Mise à jour mensuelle



Fiches renseignées + visas + annexes

Scan puis sauvegarde dans la GED_PATRIMOINE

CONTRÔLE HIERARCHIQUE

Une démarche similaire a été engagée en 2021 pour l'inspection de l'ensemble des garde-corps intérieurs dont 60 % sont en cours d'audit pour des travaux potentiels à venir à compter de 2023.

Toute la filière technique (responsables maintenance territoriaux, conducteurs d'opération), a été formée aux normes en vigueur sur les garde-corps et à l'évaluation des potentielles non-conformités. Les responsables de programme en charge des opérations de maîtrise d'ouvrage et les directeurs territoriaux y ont également été sensibilisés.

En prévision de ses projets de campagne de diagnostics techniques et de cartographie du patrimoine diagnostiqué, Adoma a lancé un 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. Ce marché prévoit la mise à disposition des diagnostics sur une plateforme de gestion et de dématérialisation des données permettant une lecture du patrimoine et la gestion des surveillances avec un système de rappel.



GUIDE des fondamentaux de la maintenance et de la sécurité



Priorité absolue pour Adoma, la sécurité se retrouve aussi dans ce guide des fondamentaux de la maintenance qui rappelle les connaissances élémentaires que chacun se doit de maîtriser. Ce guide illustré a été le fruit d'ateliers internes de rédaction associant plusieurs collaborateurs de différentes fonctions techniques. Il comporte toutes les notions réglementaires et normatives de base. Très didactique, il remplit sa mission de vulgarisation pour que la maintenance soit accessible et comprise par le plus grand nombre.

Il complète aussi tout l'attirail existant qui structure les activités de maintenance internalisée (livret d'entretien, procédures...) dont un certain nombre sera revu et mis à jour en 2022 (livret d'entretien, fiches de visite, etc.) et qui sera au cœur de l'élaboration des modules de formations prévus à destination des futurs 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 a donné lieu à un renforcement et une consolidation de l'organisation des ressources et des moyens à l'échelle du Groupe CDC Habitat au travers d'une **direction dédiée de cinq collaborateurs** en charge de la politique générale, de l'accompagnement des collaborateurs victimes d'agression, du suivi et du développement des partenariats, de l'animation du réseau des référents et coordinateurs sûreté du Groupe et des outils.

La filière d'Adoma compte **5 coordinateurs** pour chacune de ces 5 directions d'établissement : IDF, Nord-Atlantique, Méditerranée, Est et Auvergne-Rhône-Alpes.

Un comité *ad hoc* se réunit chaque année pour fixer les grandes orientations pour l'ensemble du Groupe. Composé notamment du comité exécutif et de la présidente du Groupe, il est présidé par un ancien préfet de police de Paris.

LA SÉCURITÉ INCENDIE • LES RISQUES LIÉS À L'AMIANTE, AU PLOMB ET À LA LÉGIONELLE • LA STRUCTURE • LES FLUIDES • LES VRD (VOIRIE, RÉSEAUX, DIVERS) • LES EMBELLISSEMENTS • LES CONTRATS OBLIGATOIRES • LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES • LES PROCÉDURES, LES NORMES • GLOSSAIRE

Votre pdf est interactif
Parcourez-le en utilisant les boutons de navigation

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 :

- 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, qui a connu une montée en charge importante, permet d'éditer des tableaux de bord de sûreté-sécurité pour établir des bilans périodiques rendant compte des incidents déclarés et de leur évolution selon différents niveaux d'analyse (Direction d'Etablissement, famille ou sous-famille d'incident, etc). Ce système de déclaration offre, au-delà de la traçabilité des faits, une meilleure réactivité dans l'alerte qui en est faite en facilitant dans le même temps les échanges, actions et suivi de résolution.



La montée de version de cet outil permettra de le rendre plus interactif et de mieux accompagner les déclarants dans la saisie en recentrant les déclarations sur des familles d'actes de malveillance plus ciblées.

La cartographie à venir des sites prioritaires en termes d'intervention et de déploiement d'actions s'appuiera sur 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 ;

- 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, ...). Il s'agit ainsi d'accompagner au mieux le collaborateur confronté aux éventuels aléas d'insécurité dans ses missions quotidiennes ;

- **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 ;

- **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 ;

- 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 ;

- les actions menées s'orientent aussi vers 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, comme à Marseille ou Créteil 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.

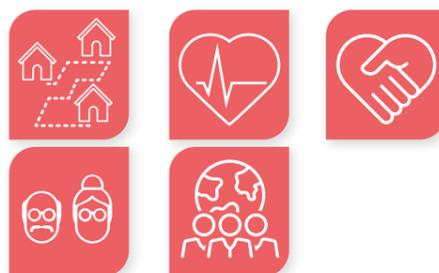
L'ensemble de ces moyens constitue le corpus du **schéma directeur de sûreté** transposé à l'échelle du Groupe CDC à la suite des travaux de réécriture menés en 2021, une nouvelle version 2022-2026 est prévue pour cette doctrine qui dresse les constats, les projets, les outils et indicateurs de suivi voués à mieux mesurer la performance (taux d'actions entreprises, taux de satisfaction client...).

L'ensemble de la filière sûreté des différentes entités du Groupe a pu s'approprier ces dispositifs grâce aux sessions de formation de tous les utilisateurs des entités, à l'organisation de la filière des référents avec la tenue d'une formation spécifique destinée aux nouveaux correspondants et aux nouveaux arrivants responsables de résidences et de pensions de famille.

Entre 2020 et 2021, l'évolution du nombre d'incidents de malveillance déclarés sur la totalité du périmètre d'activités toutes confondues d'Adoma a été de + 6,7 % (indicateur clé de performance n° 41).

Cette évolution s'explique en partie par le contexte très particulier de l'exercice 2020 du fait du confinement strict face au Covid qui s'était traduit par une nette diminution des déclarations. Comparé à 2019 pour neutraliser l'effet Covid de 2020, le niveau de faits déclarés est proche de celui de 2019 bien que légèrement supérieur (+0,96 %), avec une progression des faits, majoritairement des violences verbales, dont sont victimes les collaborateurs et des crispations qui se sont révélées suite à la crise sanitaire.

À la lumière des incidents toujours trop nombreux et pour certains dramatiques, Adoma, sous l'impulsion de sa direction générale, déterminera dans le cadre de ses **Assises de la Sécurité 2022** largement participatives, les pistes d'enrichissement et d'évolution de ses plans actions au service de la sécurité physique et psychique de ses salariés, de ses résidents et plus généralement de tous les prestataires intervenants dans ses structures. L'accompagnement des publics, le développement des partenariats, l'aménagement des locaux, les conditions matérielles de travail et les outils, sont au cœur des axes de réflexion.



QUALITÉ DE SERVICE

Offrir des services adaptés et innovants : Adoma Services

L'offre Adoma Services s'inscrit dans les valeurs fondatrices d'Adoma pour améliorer la satisfaction clients et répondre aux attentes des nouveaux publics.

Elle s'organise autour de trois thématiques :

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

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

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

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

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

L'envoi de SMS, un mode d'information de plus en plus plébiscité : instantané et sans papier, le SMS marque l'ère du digital dans les modes de communication et d'information des résidents très demandeurs de ce canal qui participe à la relation de proximité entretenue par Adoma avec ses clients.

Porteurs d'informations courtes à forte valeur ajoutée, les résidents peuvent aisément retrouver l'essentiel des événements qui les concernent collectivement ou individuellement : interventions techniques dans le logement, rappel des échéances déclaratives pour le maintien des droits APL, participation aux animations, aux enquêtes de satisfaction...

Accorder une attention particulière à la satisfaction des résidents

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

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 3 308 clients, les résultats font état d'un taux de 77,2 % de clients satisfaits/très satisfaits (indicateur clé de performance n° 119)

La satisfaction clients a progressé de 6 % en 2021 par rapport à 2020 retrouvant ainsi le niveau des années antérieures à la crise sanitaire.

La satisfaction des clients progresse dans l'ensemble des directions d'établissement avec des tendances persistantes :

- plus forte satisfaction en logements autonomes au niveau des résidences sociales ;
 - forte satisfaction des résidents concernant les relations avec les collaborateurs Adoma et la qualité de l'accompagnement prodigué par Adoma ;
 - satisfaction relative concernant l'hygiène et propreté des parties communes et le chauffage bien qu'une amélioration soit constatée sur la propreté des parties communes par rapport aux années précédentes ;
- On peut souligner par ailleurs, le niveau de satisfaction particulièrement élevé des résidents logés en pensions de famille avec un taux de **90,6 %**.

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.

En ont découlé plusieurs axes d'amélioration qui seront déclinés par chaque direction d'établissement en 2022 : la propreté, le chauffage, le suivi des ascenseurs et l'accompagnement des résidents dans la recherche d'un autre logement.

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 clients 2021 est de 90,9 % (85,1 % en 2020) sur les travaux réalisés et de 83,8 % sur les délais d'intervention (80,7 % en 2020), le taux de relance suite à réclamation technique s'améliorant aussi avec une baisse de 4,4 % par rapport à 2020. (Indicateur clé de performance n° 119).



ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

Une ingénierie sociale renforcée

Face à la vulnérabilité grandissante des personnes accueillies, Adoma assure une véritable gestion locative sociale dans toutes ses résidences grâce à des moyens de proximité permettant un « accompagnement pour tous » reposant sur une **filière ingénierie sociale** (responsables insertion sociale, responsables de développement social, coordinateurs sociaux, directeurs d'établissements adjoints ingénierie sociale), mais aussi sur les responsables de résidences, les directeurs de résidence et les responsables de site. L'ensemble représente près de **600 professionnels**.

Ces équipes permettent de repérer les situations des résidents qui rencontrent une problématique sociale très complexe.

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

Une démarche de développement social

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

Au niveau opérationnel, il s'agit de mobiliser les services de

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

La solidarité en actions

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

Ainsi, les actions d'accompagnement peuvent aussi bien porter sur du maintien à domicile, de la lutte contre l'isolement des publics âgés que sur de l'accès à l'emploi et à la formation professionnelle pour les plus jeunes. Pour les publics historiques d'Adoma, les travailleurs migrants aujourd'hui âgés, les besoins d'aide à domicile sont importants et nécessitent de lever certains freins liés aux spécificités de ces publics et à leur mode de vie.

Ce sont ces freins que tente de lever le **guide de référence d'Adoma sur les huit étapes clés de la mise en place de l'aide à domicile pour ses publics âgés**.

Un second **guide intitulé « santé mentale »** traite quant à lui des repères propres à la prise en charge des personnes en souffrance psychologique (partenaires clés, étapes d'intervention préventives ou réparatrices).



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

- favoriser l'insertion professionnelle des publics en difficulté ;
- renforcer la solidarité auprès des résidents au sein des foyers et rompre l'isolement des personnes âgées ;
- accompagner les adultes dans l'apprentissage de la langue française et les enfants dans leur scolarité ;
- sensibiliser à la protection de l'environnement et aux gestes éco-citoyens ;
- lutter contre la fracture numérique ;
- participer à l'accompagnement des personnes en grande exclusion au sein de pensions de familles ;
- assurer le rôle d'ambassadeur du service civique en direction d'établissement (depuis 2020).

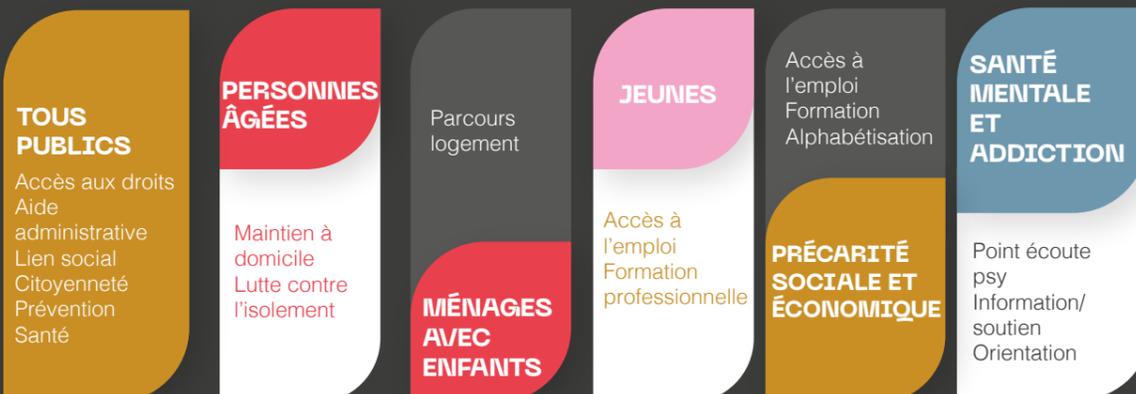
Ces missions se sont notamment déclinées en activités d'aide aux démarches administratives, de participation à des ateliers d'animation et de sensibilisation en matière de santé, de culture, de protection de l'environnement, d'accompagnement physique des résidents à leur rendez-vous extérieurs, etc.

D'autres interventions ciblées sur l'accès aux droits et aux aides administratives, l'alphabétisation, la santé et les addictions ont couvert les besoins d'accompagnement pour tous.

En particulier pour les publics d'hébergés et les demandeurs d'asile, Adoma assure un accompagnement global : assistance médicale (vaccination, accès aux droits et à la CMU...), aide à la scolarisation des enfants, montage des dossiers administratifs, préparation à la sortie du dispositif pouvant conduire à des relogements avec « baux glissants ».

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

Programme d'interventions "socles" d'Adoma en fonction des publics



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

Adoma est à l'initiative depuis plusieurs années du dispositif qui a fêté ses dix ans en 2018 et constitue un modèle de référence reproductible sur d'autres territoires d'Adoma : son réseau de **médiation et de coordination en santé Intermed**. Ce réseau bien établi de partenaires territoriaux est structuré en association encadrée par la coordinatrice sociale Adoma d'Auvergne-Rhône-Alpes et rassemble des professionnels complémentaires de la santé (centres hospitaliers, médecins, associations, secteurs paramédicaux et médico-sociaux, professionnels d'Adoma) qui assurent une médiation et coordination au bénéfice des résidents nécessitant une prise en charge.

Les actions de médiation santé, sociale et gériatrique 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 :

- convention avec la **CNAV** renouvelée en 2020, afin de développer des actions communes visant à prévenir la perte d'autonomie des résidents âgés, faciliter leur accès aux droits et aux soins par un appui administratif ainsi qu'une médiation sanitaire et sociale mais aussi, améliorer les logements et lieux de vie collectifs ;

- accord-cadre avec **Petits Frères des Pauvres** renouvelé en 2018 pour trois 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 ;

- convention-cadre avec la **Caisse Nationale d'Assurance maladie** signée en janvier 2020 pour une durée de trois 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.).



Rompre l'isolement des seniors avec Solitud'écoute

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

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

Ce numéro gratuit, anonyme et confidentiel est ouvert tous les jours (y compris les week-ends et jours fériés) de 15 heures à 20 heures. Il est accessible depuis toute la France métropolitaine (appels fixes et portables). Tenue par des bénévoles formés spécifiquement, cette ligne de soutien téléphonique offre une écoute anonyme et confidentielle et constitue également un lien vers l'extérieur pour toute personne qui ne peut pas se déplacer ou qui recherche une oreille bienveillante, quelqu'un à qui parler, sans jugement.



VOUS AVEZ 50 ANS OU PLUS ?

**VOUS VOUS SENTEZ SEUL(E), VOUS RESSENTEZ L'ENVIE DE PARLER À QUELQU'UN
OU VOUS CONNAISSEZ UNE PERSONNE EN SITUATION D'ISOLEMENT,
N'HÉSITEZ PAS À JOINDRE OU À DIFFUSER LE NUMÉRO DE SOLITUD'ÉCOUTE.**

0 800 47 47 88 Service à appel gratuits

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

Les seniors qui représentent 37,1 % 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, sur des résidences de ses établissements d'Ile-de-France, d'Auvergne-Rhône-Alpes et Méditerranée ;
- 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.

Enfin, pour répondre aux besoins spécifiques d'accompagnement vers l'insertion professionnelle en particulier de ses nouveaux publics, Adoma tisse de nouveaux liens partenariaux et développe de nouvelles actions ciblées en s'inscrivant notamment dans les initiatives déjà engagées du groupe CDC Habitat.

CDC Habitat a lancé le déploiement du dispositif « **AXEL, vos services pour l'emploi** » qui consiste à constituer localement, au plus près des 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 le personnel de proximité du bailleur. Ces antennes qui associent CDC Habitat et ses partenaires – Agence nationale pour la Formation professionnelle des adultes (AFPA), Pôle emploi, Emmaüs Connect, Association pour le Droit à l'Initiative économique (ADIE), réseau « Nos Quartiers ont du Talent »(NQT), Positiv Planet, Wimoov, O2 – s'inscrivent dans une politique nationale visant à accompagner vers l'emploi les publics qui en sont les plus éloignés.

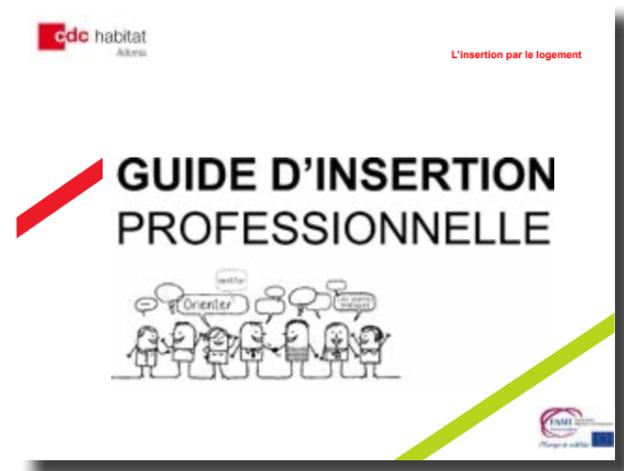


Parce que les publics d'Adoma sont pour beaucoup éloignés de l'emploi ou en difficultés d'insertion, Adoma voit en ce dispositif une démarche qui fait sens pour ses clients et s'y rallie pour les en faire bénéficier en partenariat avec CDC Habitat et l'AFPA.

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

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

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



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 :

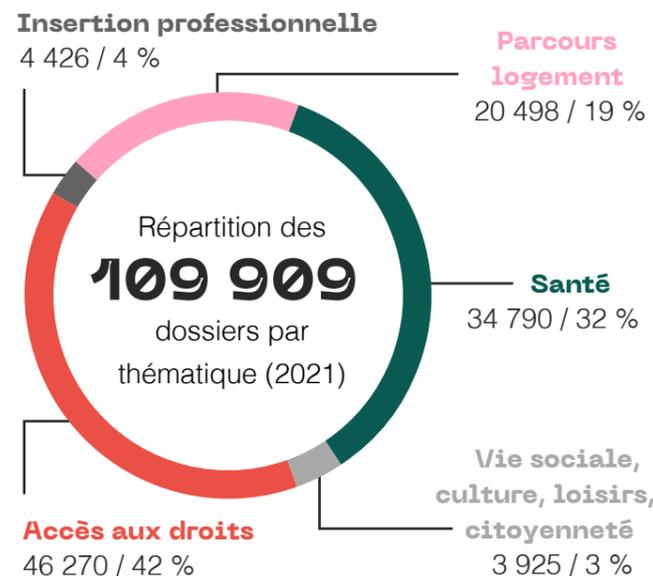
- les actions conventionnées avec des opérateurs. Les contributeurs pourront planifier des actions, partager un annuaire partenarial entre les équipes, programmer des alertes, stocker des documents, mais aussi produire des éléments automatisés pour réaliser des bilans d'actions et en rendre compte aux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

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

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

Flora est un outil unique de suivi et d'alerte assurant 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.





En 2021, le nombre de bénéficiaires d'actions individuelles était de 63 546 (+7 535 bénéficiaires par rapport à 2020) dont 8 211 nouveaux bénéficiaires pour l'année 2021 (+6 933 nouveaux bénéficiaires par rapport à 2020). 57 % des résidents sont accompagnés, soit une augmentation de 4 points par rapport à 2020. Les actions collectives réalisées, au nombre de 2 798, sont en augmentation de 55 % par rapport à 2020, ce qui s'explique en partie par une amélioration du contexte sanitaire qui a permis de mettre en place un nombre bien plus important d'actions collectives. Ces actions portent majoritairement sur la thématique santé d'une part et sur la thématique vie sociale, culture, loisirs, citoyenneté d'autre part.

La thématique accès aux droits est la thématique la plus représentée avec en 2021, une hausse de 44,9 % du nombre de nouveaux dossiers par rapport à 2020 avec 23 236 nouveaux dossiers Flora ouverts sur l'année. Ce sont ainsi 7 195 dossiers de plus entre 2020 et 2021 sur cette thématique, ces nouveaux dossiers ouverts donnant lieu à la saisie d'actes d'accompagnement au fil des nouveaux besoins du bénéficiaire (indicateur clé de performance n° 35).

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.

RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière et pratiques

Le Plan Stratégique de la Gestion Locative et Sociale (PS GLS) d'Adoma

À l'instar du PSP pour le volet patrimonial, Adoma s'est dotée en 2020 de son premier Plan Stratégique de la Gestion Locative et Sociale. Il s'agit de définir, site par site, des orientations de moyen terme concernant l'accompagnement des résidents. Fondé sur le traitement de données issues d'Agora (SI gestion locative) et 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 2021 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 sources, 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. Les équipes, qui disposent ainsi d'exemples de partenariats et de modalités de montage pour des actions types, peuvent plus aisément les reproduire ou adapter.

Un plan d'actions dédié au public des séniors a été intégré au PS-GLS. Il s'articule autour de trois axes : mobilisation du partenariat au niveau national (CNAV, Petits Frères des Pauvres...), développement de la médiation santé/sociale, mise en œuvre d'une prestation d'aide à domicile innovante levant les freins pour limiter le non-recours aux prestations. Au-delà des conventions-cadres nationales, des conventions locales sont mises en place avec d'autres partenaires en direction des séniors. Elles ont été majoritairement orientées vers l'accès aux droits.

7 862 résidents âgés ont été concernés par l'ouverture d'un dossier et/ou la réalisation d'un acte en 2021 avec le concours de 1 183 partenaires contributeurs dans la résolution des problématiques. Pour 57 %, cela concernait la thématique accès aux droits. 387 actions collectives ayant impliqué 96 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 :



DE	Résidence	Action	Thématique	Convention	Partenaire	Lieu	Participants
MEDITERRANEE	1107 - TOULOUSE DALAYR.	Café social	Vie sociale	Lutte contre l'isolement	LES PETITS FRERES DES PAUVRES OCCITANIE	Autre résidence Adoma	8
MEDITERRANEE	0280 - LA CIOTAT	Participation au spectacle comédie musicale organisé	Vie sociale		CCAS LA CIOTAT	Externe Résidence	10
NORD ET ATLANTIQUE	0073 - ROUBAIX	Lutte contre l'isolement des résidents	Vie sociale	Temps de rencontres, échanges conviviaux	GÉNÉRATIONS ET CULTURES	Interne résidence	6
IDF	0194 - ST OUEN SIMONE VEIL	Check up santé mutualité française IDF - 1er et 2nd passage	Santé	Check up santé	MUTUALITE FRANCAISE IDF	Interne résidence	42
IDF	1199 - PARIS PROCESSION	Les ateliers du PRIF 2P3A	Santé		LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 92	Interne résidence	90
IDF	0191 - VILLEMOMBLE LAENNEC	Atelier "La conscience de soi : ses besoins"	Santé		CODES 93	Interne résidence	6
IDF	0219 - MONTGERON	Check up santé	Santé		MUTUALITE FRANCAISE IDF	Interne résidence	24
AUVERGNE-RHONE ALPES	0132 - VENISSIEUX CEDRES	distribution de masque en tissu de la ville	Santé		69 MAIRIE VENISSIEUX	Interne résidence	100
IDF	0222 - BOISSY ST LEGER	Information et prévention sur la vaccination COVID 19	Santé		MIGRATION SANTE	Interne résidence	40
AUVERGNE-RHONE ALPES	0252 - ANNECY FIER	COVID 19 Favoriser l'accès à la Vaccination des plus de 75 ans	Santé		69 RESEAU INTERMED AURA SIEGE REGIONAL	Interne résidence	24
EST	0071 - DIJON LA MALADIERE	Covid-19 : Campagne de vaccination au sein de la résidence	Santé			Interne résidence	13
IDF	0248 - TORCY	Atelier Bien dans son assiette	Santé		BRAIN UP PARIS	Interne résidence	4
NORD ET ATLANTIQUE	1910 - NOGENT MOULINS RS	Présentation pôle séniors	Accès aux droits		CCAS NOGENT SUR OISE	Interne résidence	13
MEDITERRANEE	0070 - CAVAILLON LUBERON	Bla bla café : Grand ménage de printemps	Santé	promotion de la santé	84 INTERMED * CODES 84	Interne résidence	12
IDF	0147 - CORBEIL TARTERETS	Médiation sociale et vieillissement	Accès aux droits	MEDIATION	LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 94	Interne résidence	38
IDF	0219 - MONTGERON	Veille téléphonique et informelle post vaccination	Santé	MEDIATION PARCOURS 2P3A	LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 94	Interne résidence	25
IDF	0016 - AUBERVILLIERS NOUVELLE France	Réunion d'information sur les prestations liées à la Retraite	Accès aux droits		CNAV ILE DE FRANCE	Interne résidence	9
DE	Résidence	Action	Thématique	Convention	Partenaire	Lieu	Participants
AUVERGNE-RHONE ALPES	0210 - SEYNOD LA PRAIRIE	MOUS - 4 ATELIERS Changement d'adresse - RIS	Accès aux droits * Parcours logement			Interne résidence	16
IDF	1222 - PARIS SENGHOR	Une sortie à la Mer	Vie sociale	Mission de médiation vieillissement / santé	LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 92	Externe Résidence	15
IDF	1133 - PARIS RIQUET	Portage courses	Santé		IMMOBILIERE 3F	Interne résidence	40
MEDITERRANEE	0140 - MONTPELLIER SOULAS	Bilan de prévention santé	Santé	Prévention des troubles liés à l'avancée en âge	CENTRE DE PREVENTION BIEN VIEILLIR AGIRC ARRCO	Interne résidence	6
IDF	1952 - DAMMARIE GARCIA LORCA	Café Social	Vie sociale		EOS PSY, LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 94	Interne résidence	8
NORD ET ATLANTIQUE	1056 - BORDEAUX ROLLAND PF	Rédaction de règles de vie	Vie sociale			Interne résidence	5
NORD ET ATLANTIQUE	1056 - BORDEAUX ROLLAND PF	Participation à la semaine nationale des pensions de famille	Vie sociale		LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 33	Autre résidence Adoma	4
MEDITERRANEE	0033 - TOULOUSE LE FRONTON	Atelier Vieillir debout	Santé	Atelier vieillir debout	SOLHA HAUTE GARONNE	Interne résidence	10
NORD ET ATLANTIQUE	2113 - BORDEAUX GINSENG RS	Lutter contre l'isolement des résidents de plus de 50 ans	Vie sociale	Lutter contre l'isolement des résidents de + de 50 ans	PETITS FRERES DES PAUVRES SUD OUEST	Interne résidence	20
MEDITERRANEE	0131 - LE PONTET A. DAUDET	Mise en place d'ateliers numérique séniors au sein de la résidence - PR	Vie sociale	Atelier d'initiation au numérique personnalisés	AVENIR 84	Interne résidence	3
IDF	0147 - CORBEIL TARTERETS	Action collective CAF nouvelle modalité de connexion (Maryse)	Accès aux droits		LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT 94	Interne résidence	20
IDF	0147 - CORBEIL TARTERETS	Distribution COLIS DE NOEL	Vie sociale		MAIRIE CORBEIL ESSONNES	Interne et externe résidence	69
MEDITERRANEE	2569 - MONTPELL. LUMINESCIA	Rencontre avec les PFP	Vie sociale	Vaincre l'isolement	LES PETITS FRERES DES PAUVRES OCCITANIE	Interne résidence	10
MEDITERRANEE	0033 - TOULOUSE LE FRONTON	Dépistage des Fragilités	Santé			Interne résidence	3

Des actions inspirantes avec le réseau Cultures du Cœur dans les territoires

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 en organisant un webinar les 11 et 18 octobre 2021 en présence de plus de 150 professionnels de sa filière logement accompagné et hébergement et des référents des associations territoriales de Cultures du Cœur.

Les dispositifs proposés par l'association pour engager des actions en faveur de l'inclusion sociale par la culture ont ainsi été mis à la portée des équipes : cartographie du réseau local, trame de convention locale, ligne téléphonique « Allô l'artiste » et programmes des échanges autour d'animations d'écoute de pièces, contes, chansons, lecture proposés par ses artistes bénévoles aux habitants. Un programme spécial pour Noël a été diffusé et inscrit parmi les idées inspirantes et fiches d'actions d'Adoma référencées et partagées avec l'ensemble des équipes en charge de l'accompagnement des publics tels que par exemple pour Noël : spectacle et distribution de cadeaux pour les enfants, colis de Noël pour les publics isolés âgés, visites de marchés de Noël, ateliers décoration de Noël, etc.

Des séances d'accompagnement de la souffrance psychique dans six résidences sociales de la direction territoriale de la Moselle

Face au constat de situations de détresse psychologique intenses, de décompensation chez plusieurs résidents bénéficiaires d'une protection internationale (250 personnes) liées au traumatisme de l'exil, les équipes d'Adoma des résidences de Dijon ont organisé l'intervention d'un psychologue assisté, en accord avec le résident, de traducteurs assermentés.

À raison de sept heures hebdomadaires en moyenne depuis septembre 2021, l'intervention prend la forme d'entretiens individuels, de groupes de parole ou d'action collective thérapeutique et permet d'assurer l'interface avec le secteur sanitaire.

L'insertion sociale des bénéficiaires du RSA

La direction territoriale du Val-d'Oise a fait bénéficier les résidents de ses 5 résidences de Cergy et de Saint-Ouen-l'Aumône d'un soutien personnalisé dans leur projet d'insertion professionnelle. Des accompagnements spécifiques ont été mis en place avec le partenaire Agir pour la réinsertion sociale et professionnelles (ARS 95), opérateur agréé par le Conseil départemental du Val-d'Oise.

Des contractualisations ont été conclues dans un contrat d'engagement réciproques avec 15 suivis social, six orientations vers le programme départemental d'insertion, trois autres vers Pôle emploi et un vers la formation.

Coopération en Côte-d'Or entre l'Assurance maladie et Adoma

En Côte-d'Or, Adoma loge plus de 1 000 personnes dans ses résidences.

Les équipes Adoma aux côtés des résidents et hébergés assurent les démarches d'ouverture et de maintien des droits sociaux de 431 résidents dès leur admission.

La convention locale déclinée pour aider les résidents en partenariat avec l'Assurance maladie prévoit outre la nomination des référents :

- la formation des équipes Adoma par la CPAM sur les droits, services et offres de prévention proposés par l'Assurance maladie, afin de les relayer aux résidents;
- la mise en place de circuits dédiés pour la complétude et l'envoi de dossiers relatifs aux droits assurance maladie tels que demande de complémentaire santé solidaire) ;
- l'orientation des résidents qui en ont besoin vers une conseillère accompagnement santé de la CPAM pour les aider dans leurs démarches administratives ou médicales.

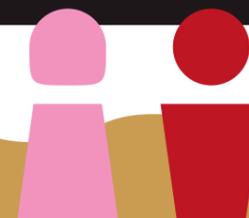
Animation conviviale avec les apprentis de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat -CMA

La direction territoriale des Yvelines s'est associée au centre de formation de la CMA IDF pour proposer une matinée autour de la coiffure et de l'apprentissage au sein de sa résidence « Les Prés » à Élancourt. Des apprentis ont pu mettre en pratique leur formation pour le plus grand plaisir des résidents qui se sont faits gracieusement coiffer par trois apprentis coiffeurs et qui ont pu déguster des brioches réalisées par des apprentis boulanger. Une présentation du parcours apprentissage a ensuite été faite par le développeur de l'apprentissage de la CMA ce qui a provoqué de l'intérêt parmi les publics d'Adoma, notamment celui d'un jeune réfugié afghan coiffeur dans son pays d'origine.

Des expérimentations prometteuses en matière de numérique

Trois résidences d'Adoma (deux pensions de famille à Paris et Massy et une résidence sociale à Corbeil-Essonnes) se prêtent à l'expérimentation de la mise à disposition de postes informatiques connectés à l'usage des résidents selon un mode opératoire et une charte d'accès informatique des résidents définis à cet effet.

Sur ses implantations du Grand Lyon, Auvergne, Loire, Ain et Savoie, deux directions territoriales d'Adoma testent pour leurs résidents, le dispositif « Aidants Connect » pour une sécurisation juridique et technique de l'accompagnement en ligne qui permet à des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficultés au moyen des outils numériques et via un mandat signé en ligne.





CONCERTATION

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

Les nouvelles dispositions de la loi ont été concrètement traduites dans les documents cadres relatifs à la concertation et dans le règlement intérieur des résidences Adoma. Afin de dynamiser la concertation avec les résidents, Adoma informe les équipes et communique auprès des résidents. Pour la tenue des élections, Adoma dispose d'un protocole électoral, déploie des affiches incitant les résidents à se présenter et à voter, et met à la disposition des équipes les documents types pour formaliser la tenue de ces élections.

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

De nouvelles formes de concertation sont aussi menées localement dans le cadre des projets comme des ateliers travaux expérimentés par la direction territoriale de l'Essonne par lesquels les résidents ont pu être associés aux choix des aménagements et ont pu exprimer leurs attentes librement sur les stands installés à cet effet au niveau de la résidence.



Axe social



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

Les mesures en matière de parité

L'égalité professionnelle se situe au cœur des engagements d'Adoma en matière sociétale. Ainsi, depuis plus d'une décennie, l'entreprise veille à une égalité de traitement entre hommes et femmes, à qualification et expérience équivalentes. Adoma porte alors une vigilance particulière à garantir l'accès à la formation professionnelle, y compris, dans le cadre des retours à la vie professionnelle à l'issue des congés maternité et congés parentaux. De même, soucieuse de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, Adoma met en 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 2019 pour une durée de trois 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.

Adoma se soucie de la formation de ses salariés après leur retour de congé parental d'éducation. En 2021, 114 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 cinq 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 trois enfants âgés de moins de 16 ans, le congé enfant malade est de six jours par an.

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

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

Les femmes sont majoritairement représentées dans l'effectif à hauteur de **59 %**. Elles occupent davantage de postes de cadre que les hommes avec un taux de 58,4 %.



Le taux annuel d'accès à la formation est globalement équivalent pour les femmes et les hommes avec respectivement un taux de 57,76 % et de 60,73 %, les femmes ayant par contre bénéficié de davantage d'heures de formation (23 008 heures versus 17 922 heures pour les hommes).

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

L'index de l'égalité femmes/hommes calculé et publié par Adoma conformément aux obligations légales est de **94/100** sur la base des points obtenus sur les cinq indicateurs suivants : écart de rémunération femmes/hommes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les dix plus hautes rémunérations.

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.

Adoma ne manque pas de célébrer chaque année le 8 mars, la journée internationale des droits des femmes autour de thématiques choisies. Celle de 2021 était consacrée au « Leadership féminin : pour un futur égalitaire dans le monde du Covid-19 » afin de déconstruire les préjugés persistants encore en 2021, à l'encontre des femmes.

La diversité au sein d'Adoma

Les **3 013** 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 SÉNIORS.

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

Les mesures de cet accord sont notamment destinées à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée et leur intégration dans le groupe. Pour ce faire, l'embauche des jeunes en CDI et le recours à l'alternance et aux stages sont encouragés. En 2021, les seniors de plus de 55 ans ont représenté 5,6 % des embauches et 20,3 % des effectifs en CDI.

Les jeunes ont représenté quant à eux 18,5 % des embauches, soit 39 recrues. Adoma a aussi accueilli 24 apprentis, six jeunes en contrats de professionnalisation et 75 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.

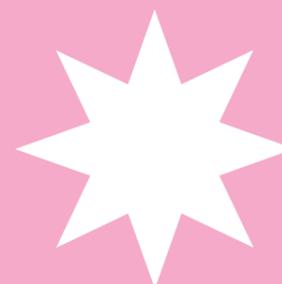
Adoma entend poursuivre son engagement en faveur des seniors. Dans ce cadre, outre l'emploi de salariés sénior, Adoma veille à leur maintien dans l'emploi par une gestion des carrières adaptée, de la mobilité et de la prévention des situations de pénibilité le cas échéant et la possibilité de solliciter un suivi annuel par la médecine du travail.

En 2021, 26 salariés âgés de 53 ans et plus ont ainsi suivi une formation en développement des compétences, 49 salariés de 45 ans et plus membres du personnel de proximité ont été formés à la prévention des risques professionnels (formation gestes et postures, formation pratique à la sécurité). Adoma propose aussi une formation à la prévention routière pour les salariés de 50 ans et plus réalisant au moins 5 000 km /an qui a concerné 14 salariés en 2021.

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^{ème} année, dispositif de temps partiel avant retraite, congé de fin de carrière, formation de préparation à la retraite dans les dix 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.

Ainsi, 77 tuteurs dont 14 âgés de plus de 55 ans sont intervenus en 2021.



TALENTS ET COMPÉTENCES : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Former les collaborateurs

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

Sont donc proposées des formations métier, des formations ciblant des thématiques spécifiques comme la gestion de la relation interpersonnelle, le cadre interne des marchés publics, la prévention sécurité amiante, etc.

Pour une véritable cohérence avec la réalité opérationnelle, les contenus de formation sont systématiquement travaillés de concert avec l'expertise des fonctionnels du siège social. D'autres thématiques plus larges dans les cibles et les objectifs sont également proposées pour permettre aux collaborateurs de se former, par exemple à la bureautique, au management (hiérarchique ou transversal), etc.



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 ;

- en 2021, 169 personnes bénéficiaient d'une reconnaissance de la qualité de travailleur Handicapé (RQTH). L'accompagnement dans une démarche de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur handicapé donne lieu à la possibilité d'absences rémunérées (jusqu'à deux jours) pour effectuer les démarches et à l'octroi d'une prime de 150 € laquelle a concerné 20 collaborateurs en 2021 ;

- 13 adaptations de poste, locaux ou temps de travail pour les salariés reconnus travailleur handicapé ont été effectuées ;

- Adoma propose aussi des aides au transport (contrat, achat de véhicule aménagé ou adaptation du véhicule) et participe au financement de Chèques Emploi Universel (CESU) jusqu'à 25 CESU par an par salarié concerné. 99 chèques ont ainsi bénéficié à cinq collaborateurs en 2021.

- 51 salariés en situation de handicap ont pu suivre une formation liée à l'évolution ou au maintien dans l'emploi ;

- 175 abondements ont été réalisés suite à la suite de la mobilisation de son compte personnel de formation par un salarié en situation de handicap.

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 quatre 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).



Bilan 2021 sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap

- Le taux d'emploi de travailleurs handicapés se situe à **7,27 %** ; 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 » ;

- 15 personnes en situation de handicap ont été recrutées en 2021 (sept en CDI, sept en CDD, un en contrat de professionnalisation) ; 20 conventions de partenariat ont été signées avec des structures employant des personnes en situation de handicap (ESAT, EA) ;

- les mesures d'accompagnement avec notamment des jours d'absence rémunérés pour réalisation d'examens médicaux du salarié handicapé ou de l'enfant du collaborateur en situation de handicap ont concerné 15 collaborateurs et 30 jours rémunérés ;

- au travers de ses actions de communication, Adoma favorise les salariés à déclarer leur handicap et sensibilise tous les collaborateurs autour de cette thématique en relayant également les actions d'information et de sensibilisation menées par le Groupe

Aux modules de formation présentiels, s'ajoutent de façon complémentaire des modules d'e.learning alimentés par des programmes du Groupe ou spécifiques à Adoma.

Il est par ailleurs à noter que le plan de développement des compétences d'Adoma accompagne également la dynamique de **gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** prévue dans l'accord-cadre sur le développement des compétences et la formation professionnelle.

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

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 2021, 2 885 heures de formation ont été dispensées à 156 managers et des formations adaptées au contexte Covid-19 ont été proposées comme « le management à distance ».

Le taux moyen d'accès annuel à la formation est de 58,97 % et le nombre d'heures annuelles de formation a représenté 40 930 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.

Ainsi à l'issue de la campagne des entretiens sur l'atteinte des objectifs 2021, il ressort que 92,25 % des collaborateurs des métiers de l'exploitation évalués sont à niveau, c'est-à-dire ne présentant pas de besoins de formation sur les fondamentaux du métier. (Indicateur clé de performance n° 102)

Dans sa gestion prévisionnelle des emplois et des carrières, Adoma veille à mieux détecter les potentiels à l'occasion de revues de management annuelles. Elle définit des stratégies de mobilité à partir des données issues des entretiens professionnels.

Adoma accompagne par des actions individuelles ses collaborateurs engagés dans une démarche de mobilité professionnelle mais aussi géographique (prime de mutation, prise en charge du déménagement...). L'intégration au Groupe CDC Habitat offre de nouvelles perspectives de passerelles métier et de mobilité. Un accès à Vit@e, l'intranet de recrutement de la Caisse des Dépôts et de l'ensemble des filiales est aussi donné à chaque collaborateur qui peut consulter les offres d'emploi au niveau groupe et se créer des alertes pour recevoir directement par mail celles qui correspondent à ses critères de recherche paramétrés.



QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL : FAVORISER L'EXPRESSION ET LE DIALOGUE

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

- les entretiens annuels ;
- les agendas du management ;
- les réunions de droit d'expression ;
- le « **baromètre social** » de mesure du climat social issu de l'enquête réalisée 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.

Les accords d'entreprise de 2021 ont tous été signés. Ces accords sont au nombre de sept sur cinq arrivant à échéance en 2021. Il s'agit des accords suivants (Indicateur clé de performance n° 105) :

- accord relatif à l'application de l'accord groupe télétravail du 15 mars 2021 au sein d'Adoma qui étend à de nouvelles fonctions la possibilité d'avoir recours au télétravail ;

- avenant n°2 à l'accord d'intéressement 2019-2021 qui permet aux absences liées au Covid-19 de l'année 2021 pour garde d'enfant de moins de 16 ans ou d'enfant handicapé, et aux absences pour mesure d'isolement, d'éviction ou de maintien à domicile, pour personnes vulnérables ou vivant avec une personne vulnérable, d'être considérées comme du temps de présence et de travail effectif pour l'intéressement 2021 ;

- avenant n°3 à l'accord relatif au système de rémunération ;

- avenant n°2 à l'accord sur la classification ;

- avenant n°7 à l'accord relatif à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail ;

- avenant n°4 à l'accord relatif au travail de nuit ;
- accord de négociation annuelle obligatoire qui prévoit une augmentation collective de salaire de 50 € bruts, une enveloppe d'augmentation individuelle de salaire de 0,5 % de la masse salariale, la revalorisation de la prime de vacances, de la prime de nuit, de l'indemnisation des astreintes et du travail le dimanche. Il prévoit également une enveloppe de prime par objectifs de 5,5 % et a accordé deux jours de congé exceptionnelles offerts les 24 et 31/12/2021. Un seul thème de négociation était obligatoire cette année. Par ailleurs, l'accord NAO 2021 prévoyait que ses dispositions seraient reprises dans des avenants à quatre accords afin d'assurer une meilleure lisibilité des dispositions conventionnelles par les salariés.

Avec ces sept accords, le nombre d'accords signés est supérieur à cette obligation et à ce qui était convenu avec les partenaires sociaux.

En 2022, il est prévu d'engager des négociations sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sur l'intéressement, les deux accords triennaux arrivant à expiration.



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

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

L'extension des **systèmes de vidéosurveillance 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 trois 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 trois 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'agressions ou de menaces sur le personnel, d'expulsion ou encore de découverte de résidents décédés. Ainsi, en cas de poursuite pénale faisant suite à l'agression d'un salarié, Adoma prend systématiquement en charge les frais de représentation par avocat dudit salarié.

Pour mieux protéger son personnel, un outil préventif a été mis au service des collaborateurs isolés et exposés à des situations sensibles de par leur fonction et intervention, comme lors d'interventions d'urgence dans le cadre de l'astreinte pour ses ouvriers de maintenance. Cet outil est un **porte-badge électronique** relié à distance à une plateforme de télésurveillance qui sera alertée sur simple pression du badge par le collaborateur qui éprouve la nécessité de signaler une situation sensible. Selon la gravité de celle-ci, la procédure d'escalade d'alerte est engagée et la levée de doute est menée par les services d'urgence.

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



Le recueil participatif projeté sur 2022, à l'occasion des **Assises de la Sécurité**, de propositions 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.

Face à la recrudescence de la crise sanitaire, Adoma a poursuivi les dispositions limitant les risques Covid de propagation et contamination sur les lieux de travail : recours plus important au télétravail, mesures barrières renforcées et distribution des équipements de protection, réunions en visioconférences, etc.

Adoma a également organisé et pris totalement à sa charge une campagne de vaccination antigrippale de ses salariés volontaires au sein de ses locaux en fin d'année 2021.



Des **permanences de service social** à raison de trois 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.

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...).

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.

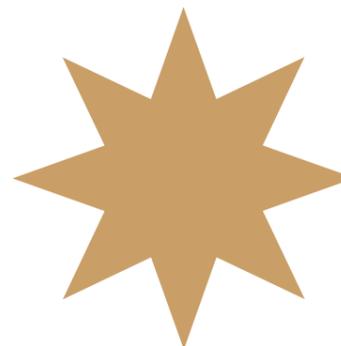
Le **plan de développement des compétences** contient des sessions en lien avec la gestion des conflits, la santé mentale et les addictions, les risques psychosociaux.

En tout état de cause, chaque salarié a la possibilité, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 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 ;

- 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. 63 salariés appelants ont ainsi été accompagnés en 2021 Adoma dispose aussi de **référénts « harcèlement »**.





À fin 2021 et depuis 2015, 22 collaborateurs ont alimenté le fonds de solidarité qui atteint 72 jours de dons de jour de repos sur un plafond fixé à 100 jours.

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. L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au sein du Groupe CDC Habitat encourage également le mécénat de compétences pour les collaborateurs seniors.

Des courses contre le cancer

50 collaborateurs d'Adoma ont répondu présents pour l'édition 2021 de la traditionnelle course Odyssea organisée au profit de la recherche contre le cancer du sein. L'équipe du PRADHA de Pau s'est aussi associée à six femmes hébergées pour participer à la « Féminine de Pau », une course solidaire de 6 km pour récolter des fonds pour lutter contre le cancer. Le directeur d'hébergement et quatre intervenantes sociales du PRADHA se sont entraînés chaque semaine avec les hébergées dans un esprit de cohésion qui a permis de créer un lien différent de celui du bureau.

Une collecte de vêtements en faveur des réfugiés afghans parmi les collaborateurs

Adoma a fait appel à la solidarité de ses collaborateurs pour venir en aide aux réfugiés afghans accueillis sur ses dispositifs. Une collecte de vêtements chauds, sacs et doudous a été organisée à la suite de leur arrivée. De nombreux vêtements ainsi collectés leur ont été redistribués.

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, le système de rémunération converge vers celui du Groupe CDC Habitat.

Les collaborateurs d'Adoma bénéficient notamment :

- d'un 13^{ème} mois généralisé pour les collaborateurs ;
- d'un dispositif d'épargne salarial (participation, PEG, PERCOG) ;
- de primes d'intéressement ;
- des mesures salariales décidées dans le cadre de l'accord de négociation annuelle obligatoire.

Axe environnement :

MENER LA TRANSITION ÉNERGETIQUE

ET ENVIRONNEMENTALE DANS L'EXERCICE DES MÉTIERS

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.

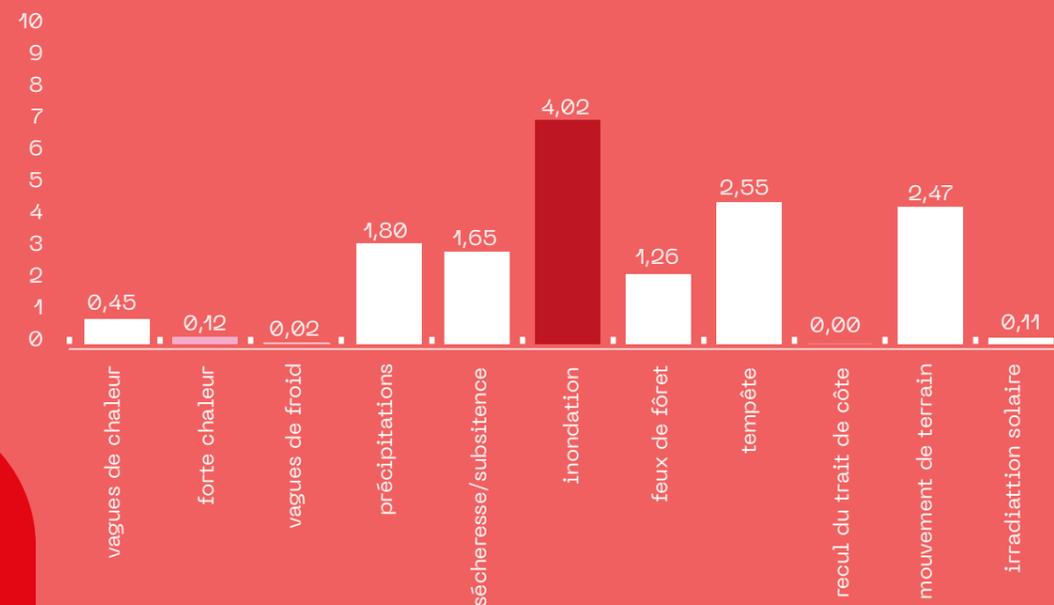
Cela consiste en la mise en œuvre de mesures visant à rendre les **bâtiments résilients**, plus résistants face aux impacts climatiques et moins touchés par ceux-ci au travers de critères et de dispositions spécifiques prises tant dans les choix d'investissement que dans les aménagements et modes de construction ou rénovation : prise en compte de l'exposition actuelle et future des sites aux risques d'aléas climatiques dans les décisions d'investissements 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.

C'est dans cet esprit qu'Adoma participe à la prospective et aux expérimentations lancées par le Groupe CDC Habitat pour étudier l'exposition du patrimoine aux risques liés aux dérèglements climatiques et déterminer les efforts d'adaptation possibles pour diminuer celle-ci. L'enjeu d'adaptation au changement climatique fait en effet partie intégrante des nouveaux enjeux de la politique RSE du groupe.

Missionné par le Groupe CDC Habitat, le bureau d'études Résalliance spécialisé dans l'adaptation des projets, des infrastructures et de leurs usages au changement climatique, a conduit une soixantaine de Diagnostics de Performance Résilience (DPR) ciblés sur des ensembles immobiliers des entités du groupe. Pour cette première vague, un premier site d'Adoma en a fait l'objet, le site des Granges Rouges à Villefranche-sur-Saône (69).

Ce DPR a permis d'évaluer le site au travers d'une grille de 11 aléas climatiques pour lui attribuer un score de criticité a priori fonction de sa situation par rapport aux cartographies de risques, score qui a ensuite été affiné lors de la visite du site à partir d'un état des lieux des équipements et aménagements en place.



Il en est ressorti un score pluri-aléas de C sur une échelle de A à G, les aléas principaux dégagés portant sur les risques de forte chaleur et d'inondation qui, après examen des éventuels points de vulnérabilité, pathologie et dysfonctionnement ont présenté un score respectif de B pour le risque inondation et de D pour le risque de forte chaleur.

Ce diagnostic s'est accompagné de préconisations chiffrées d'adaptation à ces deux aléas, lesquelles pourront être étudiées dans le cadre des plans de travaux qui viseront cette résidence dans la perspective d'un bilan et d'une diminution de l'exposition du site à ces risques qui passeraient en cas d'application complète des préconisations, de la note B à A pour le risque inondation et de la note D à B pour le risque de forte chaleur sans modifier le score global pluri-aléa qui resterait à C.

Forte de ce premier DPR, Adoma pourra rendre compte de ce bilan dans le cadre de la démarche Groupe amenée à se structurer et à se développer en 2022.

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 portée par le Groupe CDC Habitat de façon pionnière, Adoma fait état pour 2021 :

- de la survenance de sinistres relatifs à des phénomènes climatiques (dont 1 reconnu catastrophe naturelle) ayant concerné trois sites, soit une baisse de 25 % par rapport à 2020 ;
- de sa participation à la démarche de résilience du groupe ayant consisté 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 de son site test notée C sur une échelle de A à G par le bureau d'études Résalliance.

INSCRIRE LE PATRIMOINE DANS UNE DYNAMIQUE DE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE BAS CARBONE

Eco-construire

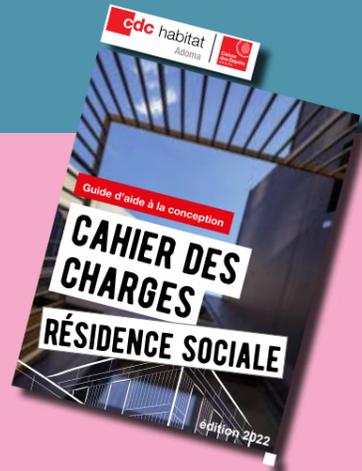
Les travaux réalisés par Adoma en maîtrise d'ouvrage visent à côté des **cibles de performance** énergétique, d'autres **cibles de qualité environnementale** et tiennent compte des attentes locales formalisées par les collectivités en faisant le plus souvent l'objet d'une certification Cerqual Habitat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

Son guide d'aide à la conception des différents produits (résidence sociale, pension de famille, 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 et d'encourager le tri des déchets. Ce dernier est aussi favorisé pour les occupants, notamment grâce à 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 anticipation de la RE 2020 (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...).

Les rénovations se font selon les standards de performance minimum définis dans les fiches de certificats d'économie d'énergie.

Adoma est aussi soucieuse de ne pas surcharger l'occupation des sols en privilégiant dès que possible la densification de ses projets (surélévation, extension) et en limitant les **surfaces imperméabilisées**.



La végétalisation des projets est étudiée pour limiter les besoins d'entretien, assurer une fonction d'agrément et de lien social pour les résidents et valoriser la biodiversité locale.

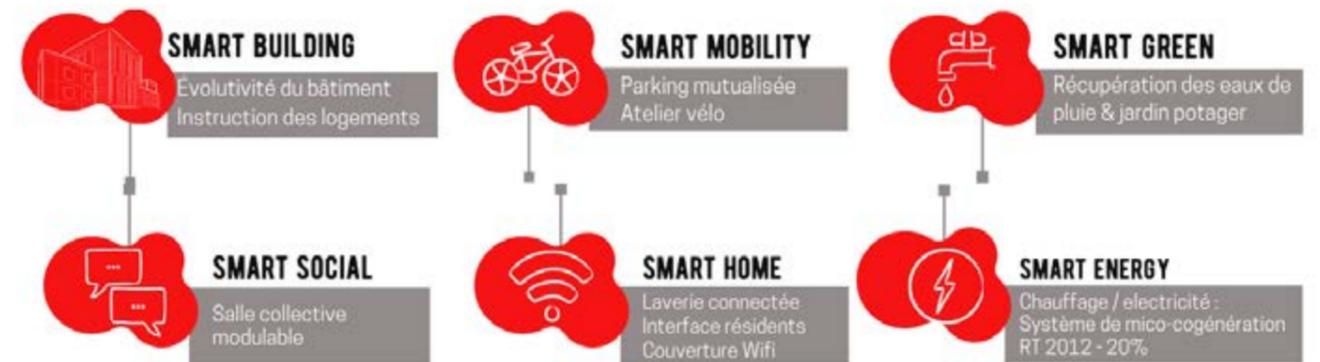
La qualité de l'architecture et celle de l'insertion urbaine et paysagère sont particulièrement recherchés.

Les opérations de maîtrise d'ouvrage d'Adoma s'intègrent également de plus en plus dans des éco-quartiers.

À l'ère du numérique, l'insertion urbaine se mesure aussi à la capacité du bâtiment à interagir avec son environnement et aux services qu'il propose pour améliorer le quotidien des usagers, créer du lien et favoriser les pratiques vertueuses d'éco-consommation, de mobilité et de solidarité. Cette nouvelle génération de bâtiment intelligent et connecté, Adoma l'a expérimentée dans son projet de conception-réalisation de reconstruction de sa résidence l'Etoile d'Alai de 160 logements à Tassin-la-Demi-Lune (69). Adoma fait en effet de cette opération un démonstrateur Smart City en la dotant pour cela de solutions techniques et technologiques innovantes et communicantes au service des partenariats et échanges que cette démarche peut impulser à l'échelle du quartier et du territoire.

Cette résidence est ouverte sur la ville et participe à lutter contre les fractures sociales et numériques tout en contribuant à préserver l'environnement, à optimiser les coûts de fonctionnement et le confort des résidents au travers de solutions domotiques.

Fruit d'une démarche de concertation avec les résidents, les riverains, les partenaires, financeurs et collaborateurs d'Adoma, cette « résidence sociale de demain » a une double mission : positionner Adoma comme actrice des villes intelligentes de demain et remplir sa mission d'insertion, notamment en accompagnant ses résidents pour les aider à utiliser les évolutions technologiques



et digitales intégrées dans leur parcours résidentiel. Enfin, Adoma voue un intérêt certain aux procédés constructifs modulaires en filière sèche pour leur simplicité, leur rapidité de mise en œuvre et leurs moindres nuisances environnementales.

Une grande partie des salles de bain de ses opérations de maîtrise d'ouvrage relève déjà de modes préfabriqués. Adoma compte aussi à son actif plusieurs résidences qui lui ont valu des distinctions dont la conception se caractérise par l'assemblage de modules de bois réalisés en usine ou par des structures mixtes ossature bois/béton.



Quelques opérations phares représentatives d'une maîtrise d'ouvrage performante et innovante parmi les projets l'année 2021 :

Résidence sociale « La Prairie » à Seynod (74) : opération de démolition-reconstruction de 186 logements en conception-réalisation livrée en juin 2021

Cette résidence se veut qualitative tant sur le plan architectural que paysager, avec une insertion réussie dans un environnement mêlant habitat pavillonnaire, bâtiments industriels et entrepôts offrant un champ de vision dégagé et ouvert sur les montagnes. L'implantation graduelle des trois bâtiments offre des percées visuelles végétalisées visibles de l'extérieur et maximise l'ensoleillement et les vues pour les logements. Les trois bâtiments reliés par une coursive, ont été construits selon le procédé modulaire 2D avec des panneaux de façades et des planchers en ossature bois et préfabriqués en usine tout comme les salles de bains. Le parti pris architectural se veut en accord avec les bâtiments avoisinants à la fois épuré et simple : façades en bardage métallique et toitures en bac acier de teintes claires.

Résidence sociale « Bois Robert » à Versailles (78) : opération de démolition-reconstruction de 175 logements - livraison prévisionnelle en juin 2024

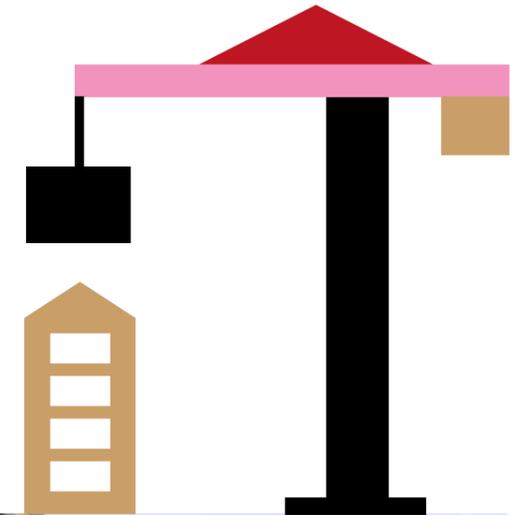
Pour ce projet situé au cœur du Bois de Satory, la conception mise sur un procédé constructif alliant bois et béton et sur le végétal : façades en mur manteau bois dont la teinte choisie donne un effet vieilli pour une continuité visuelle avec le bois de Satory, luminosité et vues maximisées par les 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 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 » à 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 par 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 : menuiseries, sols souples, éléments en bois, cloison de plâtre, appareils sanitaires et équipements électriques.



Résidence sociale « Les Indes » à Argenteuil (95) : opération d'extension de 88 logements sur le foncier résiduel de la résidence sociale existante - Livraison prévisionnelle en août 2022

Ce projet qui fera 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 » à Sartrouville (78) : opération de reconstruction sur le foncier résiduel de 283 logements en site occupé - Livraison prévisionnelle en mars 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 à Schiltigheim (67) : opération en conception-réalisation de transformation de FTM en résidence sociale de 200 logements et en pension de famille de 25 logements - Consultation lancée en 2021- 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 : RE2020 (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 ;
- le projet prévoit 20% d'espace de pleine terre et un coefficient de biotope supérieur à 30%.

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

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

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

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

La priorité accordée à ce plan de traitement au plan environnemental se trouve pleinement justifiée étant donné la part majoritaire que les consommations d'énergie de ses logements représentent dans les émissions de gaz à effet serre d'Adoma (56 % cf bilan carbone 2017 avec un objectif de diminution de 5 % des émissions de GES sur ce poste et de 3 % au global d'ici 2021).

Les sites concernés sont ainsi fléchés au PSP avec un budget estimatif alloué spécifiquement au traitement EKODENERGY sur une année ciblée sur la période 2012-2028. Chaque année, les validations budgétaires des programmations de travaux effectuées sur la base de diagnostics techniques énergétiques se font ainsi en référence à ce plan.

La mise à jour du PSP complété du PSP hébergement a conduit à cibler **99 sites énergivores** prioritaires à traiter sur la durée du PSP en complément des rénovations thermiques effectuées dans le cadre des opérations de maîtrise d'ouvrage.

À ce jour, **62 sites ont complètement été traités dans le cadre du plan EKODENERGY, soit un avancement de 63 % à mi-parcours du PSP.**

Les opérations de réhabilitation complète et de démolitions –reconstruction en particulier au vu de leur assujettissement aux standards des réglementations thermiques pour le neuf participent en complément fortement à la transition énergétique du patrimoine puisqu'environ **249 sites** sont concernés sur la durée du PSP.

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

Prévu en 2022, un bilan actualisé de la performance énergétique des sites traités au niveau énergétique et des perspectives de performance à l'échelle du patrimoine à l'issue du PSP permettra de définir une trajectoire d'économie d'énergie à moyen –long terme prévisionnelle et de la mettre en regard :

- des échéances de la loi climat et résilience ;
- des résultats des campagnes de diagnostics de performance énergétique qui découleront de l'application de cette loi pour Adoma ;
- de la courbe de tendance observée à partir des consommations réelles moyennes de chauffage du patrimoine en 2012, 2017 et 2020 selon laquelle une performance moyenne de **100 kWh ep/m²/an** pourrait être atteinte en 2030, soit un niveau d'étiquette C et une économie d'énergie de l'ordre de **3,5 % par an**.

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 **73 M€** dans des programmes de bouquets de travaux d'amélioration thermique sur 15 ans : isolation renforcée, rénovation de chaufferie, étude d'appoint solaire pour l'ECS, équipements économiseurs d'ECS, etc...

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

TRAJECTOIRE DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE



Avec l'ensemble des autres travaux divers en faveur d'économies de fluides et combustibles au gré des remplacements unitaires d'installations sur l'ensemble du patrimoine, les travaux à visée d'économies d'énergie ont représenté, au global, **24 %** des dépenses programmées en 2021.

Les travaux d'économie d'énergie réalisés et valorisés en certificats d'économie d'énergie CEE sur 2021 représentent un volume d'économies de 282,3 GWh cumac, en cumulé et actualisé sur la durée de vie moyenne des travaux, soit une diminution de près de 17,6 % de dossiers validés par rapport à 2020 (indicateur clé de performance n° 50).

Plusieurs opérations visées en dossiers ce 2021 ont été décalées sur 2022 sachant que le volume initial de CEE visé en objectif 2021 était de 314,8 GWhc au regard des prévisions de travaux et perspectives de réceptions de ceux-ci en 2021 soit une atteinte de 90 % de cet objectif.

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...) ainsi que dans les critères d'achat des biens d'équipements (réfrigérateurs A+, lampes basse consommation, ...).

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

Des appoints en énergie **solaire thermique** se développent aussi, avec plus d'une trentaine d'installations sur le parc d'Adoma, la direction d'établissement Auvergne-Rhône-Alpes ayant pour sa part, un quart de ses résidences équipées et un retour d'expérience qui profite aux autres établissements. Une mise à jour des différents modes de chauffage avec

un recensement des installations recourant aux énergies renouvelables existantes sur l'ensemble du patrimoine a été initialisé en 2021. Il sera poursuivi en 2022 afin d'étudier ensuite plus précisément les consommations des sites qui en sont pourvus et d'en tirer un retour d'expérience.

Ces données qui serviront à mieux qualifier les sites d'Adoma sur le plan énergétique, serviront aussi à nourrir les préconisations techniques pour les fluides et combustibles à prendre en compte dans la conception des opérations de travaux qui seront révisées au regard de la RE 2020 et de la trajectoire de performance énergétique visée pour le patrimoine.

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°. Cette démarche se fait notamment avec l'appui d'une assistance technique missionnée pour expertiser les travaux et prestations liés aux chaufferies.

L'action et le suivi assurés par sa filière **responsables gestion techniques et énergie-fluides** opérant au niveau des directions d'établissement et du siège social sont tout autant essentiels pour maîtriser les consommations. Pour ce faire, ils ont un rôle d'analyse et d'alerte qui peut s'exercer via les outils développés pour les y aider (logiciel de suivi des consommations, reporting des fournisseurs...).

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

Changement d'ère pour le suivi des fluides et combustibles

Adoma gère un nombre conséquent de points de comptage pour les fluides et combustibles avec plus de 5 000 points de livraison.

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'appuiera 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. Toutes ces données de consommations et de prix récupérées ont vocation à être classifiées et consolidées pour chacun des sites et périmètres organisationnels d'Adoma sur une plateforme dédiée. Celle-ci calculera automatiquement des indicateurs et restituera des états à partir des données de patrimoine, de budget, de comptabilité et d'occupation. Elle permettra de paramétrer des rapports et des alertes et de faire

des suivis de plans d'actions par site en plus d'actions d'optimisation contractuelles et de contrôle des facturations.

Un vaste travail a été engagé depuis 2020 pour définir tant les attendus de la plateforme que les attendus du futur système d'information en matière de gestion des données de patrimoine et contractuelles devant interagir avec la plateforme (cahiers des charges, analyse des offres, ateliers de conception des spécificités fonctionnelles).

Une première version de la plateforme développée avec Advizeo a été livrée en 2021 et sera rendue opérationnelle en 2022. A 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.

En fin d'année, deux chantiers ont aussi été amorcés en parallèle pour établir des processus métiers : « 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 des 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 2021, près de **140** résidences concernées (+ 30 résidences en 2021) était ainsi équipées de compteurs télérelevés dans les logements et la facturation des dépassements constatés était effective sur **91** de ces résidences sociales, 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.

En 2021, la refacturation des consommations d'eau en dépassement forfaitaire est devenue effective pour 22 résidences supplémentaires quand l'année précédente cela avait concerné 16 nouvelles résidences.

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.



En 2022, Adoma renouvellera son marché d'équipement de ses logements en compteurs télérelevés qui arrive à terme et travaillera à développer les flux d'échange et d'intégration des données liées à ces compteurs et consommations associées au sein de son système d'information.

De façon systématique, Adoma équipe ses résidences en **matériel hydro-économies** (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 à la suite de l'analyse des consommations mensuelles relevées ou des 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 consommations d'énergie. Cette forme de marché vise à maximiser les performances dans la durée.

Adoma compte déjà deux projets sa direction d'établissement est, engagés dans ce sens.



Un pilote de capteurs sur cinq sites tests

Dans sa politique de maintenance, Adoma étudie les solutions connectées pour mieux piloter ses installations et s'assurer que les températures contractuelles pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont bien respectées, tant pour maîtriser les consommations d'énergie que pour prévenir avec réactivité la prolifération des légionnelles.

Ainsi, Adoma s'est équipée d'une soixantaine de capteurs sur cinq sites dans chacune de ses directions d'établissement. Ces capteurs, dont la pose a été finalisée complètement en septembre 2020, comprennent des capteurs de température prévus pour quelques logements témoins, des sondes de température pour les réseaux d'eau chaude sanitaire en chaufferie à côté d'autres capteurs permettant de vérifier le bon fonctionnement des équipements techniques tels que VMC, ascenseur, pompe de relevage, trappe de désenfumage selon les sites.

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

Adoma dressera un bilan en 2022 pour évaluer l'apport effectif de cette solution en vue d'étudier les modalités d'un éventuel déploiement plus large sur son patrimoine au regard des intérêts pour le contrôle du respect des consignes de températures contractuelles, la détection des risques, en particulier de développement de légionnelles, ou encore la mise en place et le suivi de plans d'optimisation.

Pratiques RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière

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

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

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

Adoma fixe aussi des exigences à ses prestataires 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...) agit 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 à la suite 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/dévisage ;
- 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 de l'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, a été jugé très performant par les spécialistes. Cela lui vaut la reconnaissance de nombreux institutionnels au vu des résultats certifiés des mesures effectuées sur des chantiers tests nettement probants quant à l'innocuité des interventions en termes d'empoussièrement. Ce procédé est aussi viable de par sa simplicité de mise en œuvre et sa reproductibilité. Il n'en reste pas moins qu'Adoma prend également des dispositions préventives (alternative aux perçages, recouvrements...).

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

En 2021, Adoma a déployé un marché national alloti dédié au traitement des nuisibles intégrant le traitement des punaises de lit. Ce contrat prévoit des passages préventifs et curatifs 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.

De la vapeur en alternative aux traitements chimiques

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

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 amiante.

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 à la suite de la signature de la **charte des entreprises engagées pour la nature** par le Groupe le 23 juillet 2021.

Ainsi, Adoma participera aux ateliers de travail pilotés par le groupe pour construire un plan d'actions en 2022 aux fins d'intégrer la nature (milieux, faune, flore, écosystèmes, ...) 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 dix principes édictés par la charte constitueront des fils conducteurs.

Adoma compte un projet exemplaire dans ce sens, premier projet d'Adoma à avoir reçu le **label BiodiverCity au stade conception** et dont les retours d'expérience permettront d'enrichir les ateliers à suivre sur 2022.

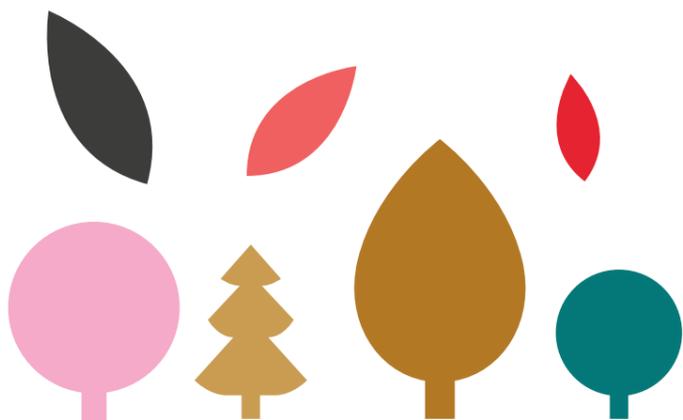


- 1. Intégrer la biodiversité dans notre stratégie d'entreprise en se fondant sur les connaissances scientifiques disponibles.**
- 2. Dialoguer avec l'ensemble de nos parties prenantes sur leurs attentes, nos impacts, nos actions et nos progrès.**
- 3. Évaluer les différentes composantes de la biodiversité 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 engagements individuels.**

Résidence sociale

« Les Echoppes »

à Eysines (33) : programme de construction de 202 logements en conception – réalisation - livraison prévisionnelle dernière tranche 2023



S'INSCRIRE DANS UNE LOGIQUE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

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.) en appui sur des référents de suivi désignés.

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^{ème} 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).

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.

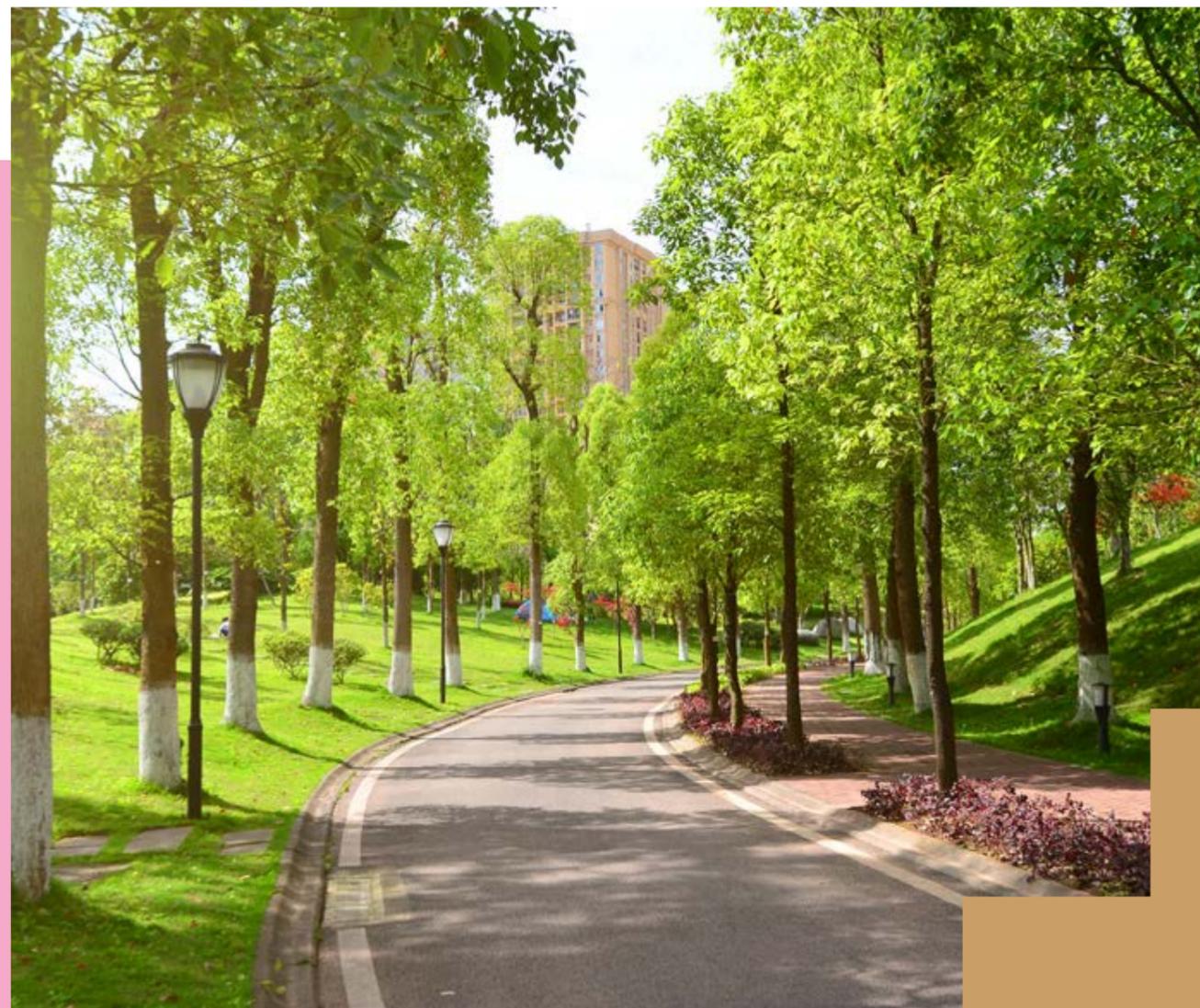
Ce modèle vertueux inspire Adoma dans les réflexions engagées pour bâtir son projet d'entreprise sur les prochaines années en s'inscrivant dans le projet stratégique du Groupe CDC Habitat 2021-2026.

Sur décision du comité de direction d'Adoma, des groupes de travail sont d'ailleurs prévus pour définir, courant 2022, un projet de plan d'actions autour de la thématique « **Produire en recyclant et recycler en produisant** ».

D'ores et déjà et dans la continuité de sa résidence sociale de Nantes Safran, livrée en 2020 issue du recyclage avec préservation et revalorisation, d'un bâtiment classé « remarquable », historiquement ancien asile de nuit du 19^{ème} siècle de la ville de Nantes, Adoma a reproduit cette logique de recyclage et de réemploi dans d'autres projets à l'instar de sa résidence sociale « Porte de Sarrelouis » à Thionville (57) dont la livraison est prévue en août 2025.

Ce programme en conception - réalisation, constitué d'une résidence sociale de 140 logements et d'une résidence étudiante/jeunes actifs de 60 logements, est un exemple de recyclage de l'existant en ce que la conservation maximisée du bâtiment occupé limitant la démolition au strict nécessaire, a été privilégiée par rapport à une solution de démolition-reconstruction plus massive.

Ce choix, au-delà de son intérêt en matière d'économie de ressources et de déchets, bénéfiques pour l'environnement, a permis de lever les contraintes de phasages des travaux et d'occupation du site qui pouvaient se poser. L'économie du projet s'avère aussi plus avantageuse car équivalente au budget prévu et sans déperdition de valeur des actifs (terrain et investissements précédemment réalisés).



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.).

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, la 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 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

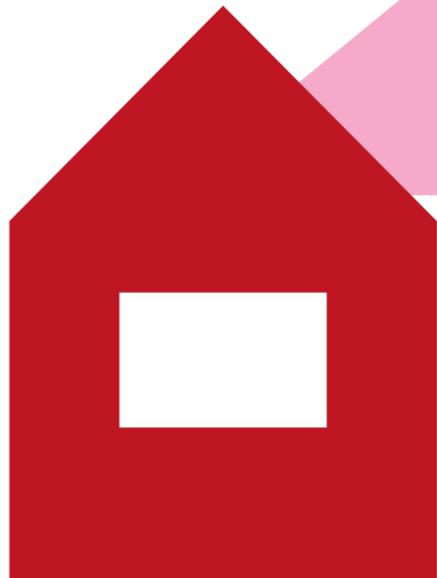
Pratiques et pratiques RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière

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

Des modalités de collectes sélectives sont décrites et suggérées sur les supports métiers ou intranet comme pour le mobilier et les piles. La gestion des déchets fait aussi l'objet d'une procédure interne.

Les critères d'achat sont aussi importants pour limiter les déchets, notamment ceux qui sont potentiellement dangereux. À titre d'exemple, tous les détecteurs de fumées remplacés par Adoma dans ses logements sont des modèles qui fonctionnent avec des piles 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 résidents (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. Une campagne de sensibilisation plus large baptisée « **éO ! Économie d'eau et d'énergie, des ressources chères à tous !** » qui se présente sous la forme d'un kit avec affiche et livret, permet de toucher tous les résidents sur les thèmes des usages du chauffage, de l'eau, des déchets et de l'électricité.

Voilà plusieurs années que la **DT Ouest Provence** s'est impliquée volontairement dans la collecte des piles usagées en associant les résidents en plus des collaborateurs. Un pari gagnant car Corepile, éco-organisme partenaire de l'opération retire plusieurs kilos de piles usagées (entre 50 et 60 kg chaque année) à chaque passage de collecte, soit autant de matière dangereuse et revalorisable qui ne se retrouvera pas perdue ni échouée dans la nature.

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...).

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 à la suite de la 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 d'écriture, bouchons, piles, déchets dangereux électroniques et informatiques, papier usagé.

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

L'économie des ressources passe aussi par **plus de dématérialisation**. Adoma sort progressivement du « tout papier » que ce soit dans ses relations avec ses publics (demande de logement en ligne, espace web clients, communication par SMS y compris pour les rappels amiables), dans sa gestion comptable (échange de données informatisées et factures dématérialisées, déclarations fiscales et paiements dématérialisés), dans ses appels d'offres, dans sa communication interne (lettre mensuelle électronique) ou encore dans son système interne d'archivage documentaire (gestion électronique 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^{er} janvier 2020, chaque collaborateur dispose d'un coffre-fort numérique, un espace sécurisé en ligne donnant accès aux documents utiles dont les bulletins de paie.

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.



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-phones** 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. Les équipes en charge de l'évaluation des prestations d'hygiène et propreté sur les sites peuvent désormais le faire sur tablette au travers de l'application Time Tonic.

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.

L'outil mobilité Adomapp du bout des doigts !
six processus métiers digitalisés dans une application pour mieux gérer les situations métiers

États des lieux, avis techniques, diagnostic technique, contrôle sécurité, etc., tout cela peut désormais se faire directement à partir d'un smartphone ou d'une tablette pour faciliter le travail des équipes des filières maintenance et gestion. Après une phase pilote menée sur les directions territoriales Moselle et Seine et Val-de-Marne, l'application a été généralisée pour l'ensemble des directions territoriales qui ont reçu le matériel et les formations à l'utilisation de l'outil en complément des guides utilisateurs mis à disposition.

Depuis, de nouvelles fonctionnalités telles que la possibilité d'ajouter un commentaire, des photos, d'afficher les nombre d'avis restants à traiter, de réaliser un inventaire mobilier ont été développées. Un module de visites préventives d'entretien devrait suivre prochainement.

adomapp

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

Cette refonte concerne tous les métiers. Un grand nombre d'ateliers a été organisé pour, en appui direct sur les référents métier, prévoir les fonctionnalités les plus optimales et des traitements de données facilités et fiables et préparer la transition. Ces travaux s'accompagneront d'un accroissement de la dématérialisation des données et des applicatifs métiers mobiles depuis tablettes et smartphones pour les métiers de l'exploitation. Ils permettront de s'adapter également aux nouveaux modes de concevoir et de piloter l'entretien des bâtiments et d'être en schéma plus ouvert pour échanger, recevoir et restituer des flux de données techniques, financières, administratives entre services mais aussi entre Adoma et les partenaires externes des différents métiers.

Pratiques financières et RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière

Adoma à l'ère du BIM (Building Information Modeling Management)

Adoma s'inscrit dans la stratégie du groupe CDC Habitat visant à accroître sa part de constructions neuves et de réhabilitations en projets BIM sur toutes ses phases (conception, réalisation, exploitation) pour :

- intensifier et conforter sa démarche d'innovation dans la maîtrise de son management de projet et sa gestion patrimoniale grâce à l'utilisation du BIM, et à l'appui des opérations pilotes ;
- consolider sa position comme acteur de référence sur l'usage du BIM.

Cela consiste pour Adoma à modéliser les informations du bâtiment et à 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. Par cette approche digitalisée, le rendu du bâtiment jusqu'à l'intégration du mobilier, peut être visualisé et analysé en temps réel avant même sa construction tout comme l'ensemble des cycles de vie du bâtiment.

Il en résulte ainsi une démarche collaborative renforcée et simplifiée entre architectes, économistes, bureaux d'études, entreprises et les exploitants du futur bâtiment au service de la qualité, des délais, des coûts en plus de la dématérialisation importante des modes de conception et de gestion des projets que cela permet.

Sept projets d'Adoma en ont déjà bénéficié pour aide à la décision dans la sélection de projets, conception mais aussi pour la modélisation de constructions à partir d'éléments préfabriqués à combiner.



Limiter les déplacements polluants

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

Le télétravail n'était rendu possible que dans certaines conditions et de façon limitée avant la crise sanitaire. Naturellement, la crise sanitaire a impliqué de l'étendre plus largement pour limiter les risques. De nouvelles modalités s'appliquent désormais à la suite de l'accord portant application de l'accord groupe conclu par Adoma le 19 mai 2021 et par lequel le collaborateur 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. Cela est devenu un impératif pour permettre aux salariés d'assurer une continuité d'activité dans le cadre de la crise sanitaire.

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 du forfait mobilité durable proposé aux collaborateurs qui prend la forme d'une allocation forfaitaire de 0,25 € par kilomètre, plafonnée à 400 € par an.

Impliquer les collaborateurs

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

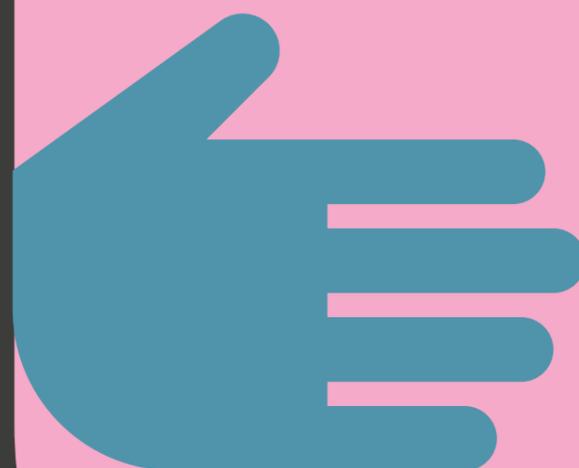
- la communication diffusée par le Groupe CDC Habitat et la Caisse des Dépôts via leurs supports et outils auxquels les collaborateurs d'Adoma ont accès ;
- la communication interne d'Adoma ;
- l'intranet incluant notamment tous les documents utiles, y compris les supports didactiques de sensibilisation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



Axe gouvernance :

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

Respect, solidarité,
efficacité et ouverture



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.

Créée en 2020, et rattachée à la direction générale, la DGRC qui se compose de trois collaborateurs, s'est attachée à définir, pour le compte de la Direction générale, la **Politique générale éthique et conformité** d'Adoma diffusée le 8 mars 2021 par une note du directeur général à tous les collaborateurs.

Celle-ci 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.

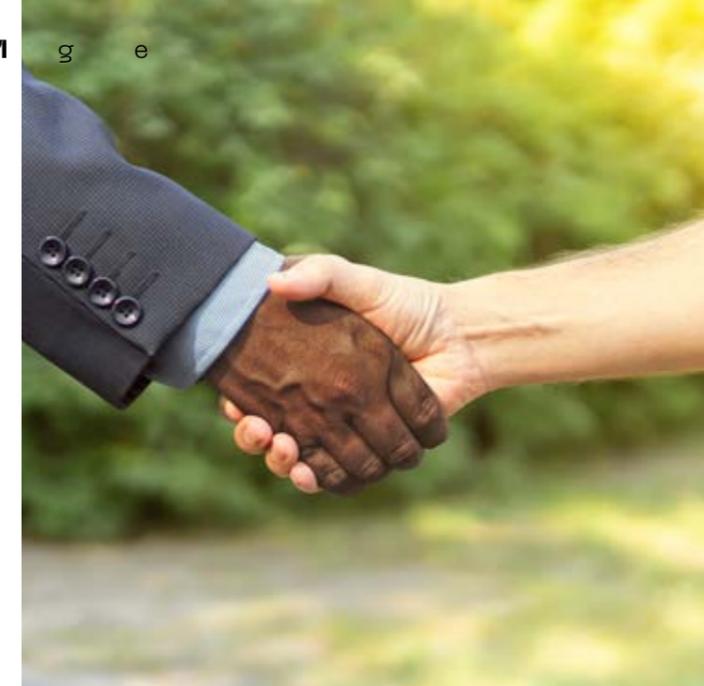
Cette politique qui s'appuie tant sur des parties prenantes internes (Direction générale, Comité d'audit et Conseil d'Administration d'Adoma, Direction de l'Audit Groupe, Directions fonctionnelles et Directions d'Etablissement) qu'externes (clients, partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants, 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 situations 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 évaluations ;
- 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 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 « Éthique 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 anticorruption** ;
- diverses actions de sensibilisation auprès des collaborateurs en plus de l'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.

86,95 % des 2 927 collaborateurs présents au 31-12-2021 avaient au moins commencé la formation e.learning réglementaire Sapin II/LCB-FT avec une majorité d'entre eux (77,69 %) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des modules (indicateur clé de performance n° 132).



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 au vu de 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-vis 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 :

- 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 ;
- 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 quatre 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



La politique de confidentialité qui s'applique à Adoma repose sur des actions implémentées et améliorées depuis de nombreuses années, avec de fortes montées de sécurisation en 2014 avec le pack conformité CNIL logement social et depuis 2018, le plan d'actions pluriannuel de CDC Habitat de mise en conformité RGPD assorti d'outils de contrôle. Le DPO groupe coordonne la politique 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 désensibilisations sont engagées dans les fichiers : campagnes de suppression des données des clients partis, anonymisation de nombreuses transmissions aux partenaires, projet massif de dématérialisation de tous les dossiers locataires engagé en 2020 et diminuant le risque papier ;

- pour les habilitations encadrant les accès :
pour limiter le nombre de personnes qui collectent et accèdent aux données, des habilitations sont délivrées en fonction des métiers et du rôle de chacun dans son organisation ;

- pour l'information aux publics :
le groupe fournit une information claire et facile d'accès à ses locataires sur l'utilisation de leurs données et la manière dont ils peuvent exercer leurs droits sur celles-ci (accès, opposition, oubli). La charte des données personnelles a été mise en ligne en 2020 dans le cadre d'un mini-site dédié et consultable depuis tous les sites du groupe.

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 avec cette vidéo réalisée dans le but d'illustrer ce risque pour amener les collaborateurs à mieux en prendre conscience et en mesurer les conséquences pour adopter toutes les mesures de précaution : <https://www.youtube.com/watch?v=2zkkONX-icY>

Pour faciliter la prise de conscience, les outils d'information sont multipliés : vidéos, articles dans le magazine interne et l'intranet, espace informatif partagé. Des sessions de formation et de sensibilisation sont très régulièrement organisées.

Une bande dessinée est venue enrichir le pack de sensibilisation avec deux premiers tomes : un sur les droits des personnes sur leurs données et les sanctions ; un second sur "comment utiliser les données personnelles" et vers qui se tourner pour toutes questions.

Des documents contractuels ont été remaniés et s'imposent désormais à tous les utilisateurs des données : **la charte informatique et 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.





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 programmées fin 2018 et 2019 respectivement sur le périmètre accompagnement social pour l'activité logement accompagné et hébergement et sur la demande et l'attribution de logements.

Ces études visent à éprouver sur 75 points de contrôle, les risques sur données personnelles et les impacts potentiels pour les personnes concernées.

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

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

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

- des accès très sécurisés informatiquement (réseau sécurisé, double authentification...);
- des restrictions d'accès par profil d'utilisateurs et par confidentialité territoriale (seules accèdent aux données les personnes habilitées à traiter le dossier) ;
- pour certains dossiers partagés, des procédures et une

forte conduite du changement auprès des équipes en exploitation insistant sur la vigilance et les risques sur les personnes ;

- des processus coordonnés par le DPO pour l'exercice des droits des personnes sur leurs données et sur le suivi d'éventuelles violations de données.

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

- le premier propre à Adoma (outil de gestion clientèle Agora, logiciels métiers Flora ou Hélios ou portail de demande de logement en ligne en accès depuis le site internet d'Adoma) qui se présente comme très sécurisé par de nombreuses procédures techniques et organisationnelles (réseau sécurisé, double authentification, restriction d'accès par profil utilisateur et par confidentialités territoriale 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.



**LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION,
TOUS ACTEURS, TOUS CONCERNÉS !**

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 ni condamnation pour atteinte à la vie privée et la perte de données des clients (indicateur clé de performance n° 136).

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 est fait auprès des salariés et se décline en 7 épisodes :

- **épisode 1** : la sécurité des systèmes d'information ;
- **épisode 2** : l'Imprimante ;
- **épisode 3** : la Messagerie ;
- **épisode 4** : les Réseaux Sociaux ;
- **épisode 5** : le Mot de Passe ;
- **épisode 6** : la clé USB ;
- **épisode 7** : le Badge ;

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 nouvelle démarche, en cours de déploiement, 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.

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.

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.

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 un représentant de l'État, quatre administrateurs désignés par l'assemblée générale ordinaire sur proposition de l'État et sept 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.



Hugues BESANCENOT

Président du Conseil d'Administration d'Adoma

Cette fonction est dissociée de celle de Directeur général assurée par Emmanuel Ballu nommé le 26 octobre 2021.

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 tous les appels d'offres examinés en commission d'attribution en plus des rapports d'activité et de gestion d'Adoma.

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

Les indicateurs de bonne gouvernance d'Adoma sont fixés par le conseil d'administration. Ils se déclinent en enjeux prioritaires de qualité de gestion sociale et économique.

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.



Emmanuel BALLU

Directeur Général d'Adoma

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

Donner tout son sens à la performance économique et financière

Adoma fait une **gestion rigoureuse et responsable** de ses finances pour mieux servir ses missions et les pérenniser : sécurisation et garantie de la pertinence des investissements grâce au PSP, compensation des lourds investissements et immobilisations de logements pour traiter le parc par la captation rapide de nouvelles capacités, 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**. 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 travaillé sur la préparation du **futur marché de fourniture en gaz** qui prendra 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 réfléchit aux solutions de sécuriser ses prix de fourniture ou à les compenser au travers d'investissements dans des solutions de production et d'approvisionnement en électricité verte.

Adoma vise aussi à faciliter les actions de contrôle des factures de fluides et combustibles dans le cadre de ses futurs outils métiers dans la continuité des actions effectuées en 2021.

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

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 nouvelles conventions-cadres négociées et signées avec On Tower France-Free et Ivory-SFR et en négociation avec Totem France, filiale d'Orange, et Bouygues Telecom.

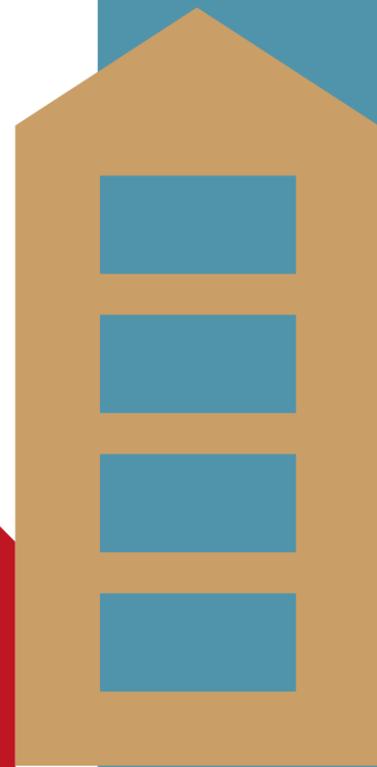
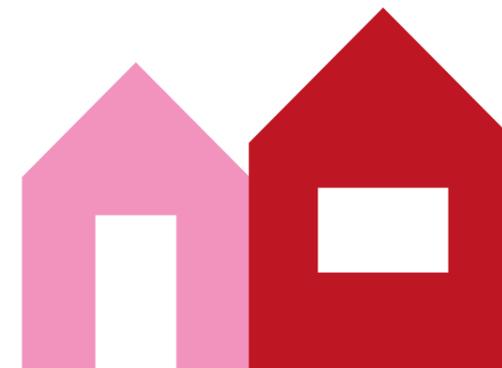
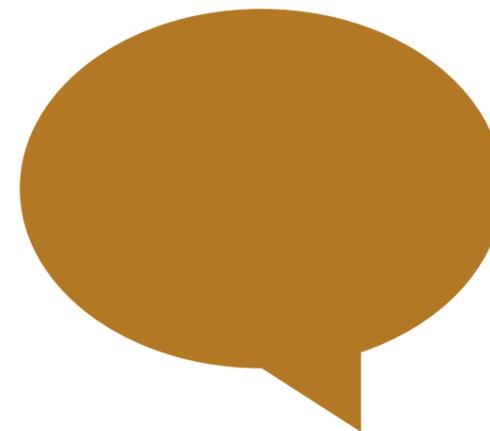
Veiller à la pertinence des investissements et à la bonne allocation des fonds

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 matière de produits et de prix et les ajuster au mieux par rapport aux besoins locaux.

Pratiques RSE 2021. Déclaration de performance extra-financière et pratiques RSE 2021.



Axe fournisseurs

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 cinq critères :

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

Ces critères sont adaptés aux types de marché. Ainsi, pour son marché d'entretien du chauffage, un contrôle des températures est exigé. Pour son marché hygiène et propreté renouvelé en mai 2021, la prestation est évaluée par des contrôles sur sites de tous les locaux une fois par moi 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 quatre mois à l'issue desquels des pénalités peuvent être appliquées en cas de non amélioration constatée.

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.

Les délais de paiement ont encore été optimisés grâce à des actions 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 ;
- raccourcissement des délais de paiement des fournisseurs à 30 jours depuis la période Covid afin de les soutenir au mieux alors que les délais réglementaires sont à 60 jours ;
- 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.

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. Des formations ont accompagné le déploiement de ce mode de gestion dématérialisé en 2021.



DES CRITÈRES D'ACHAT VERTUEUX ET FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

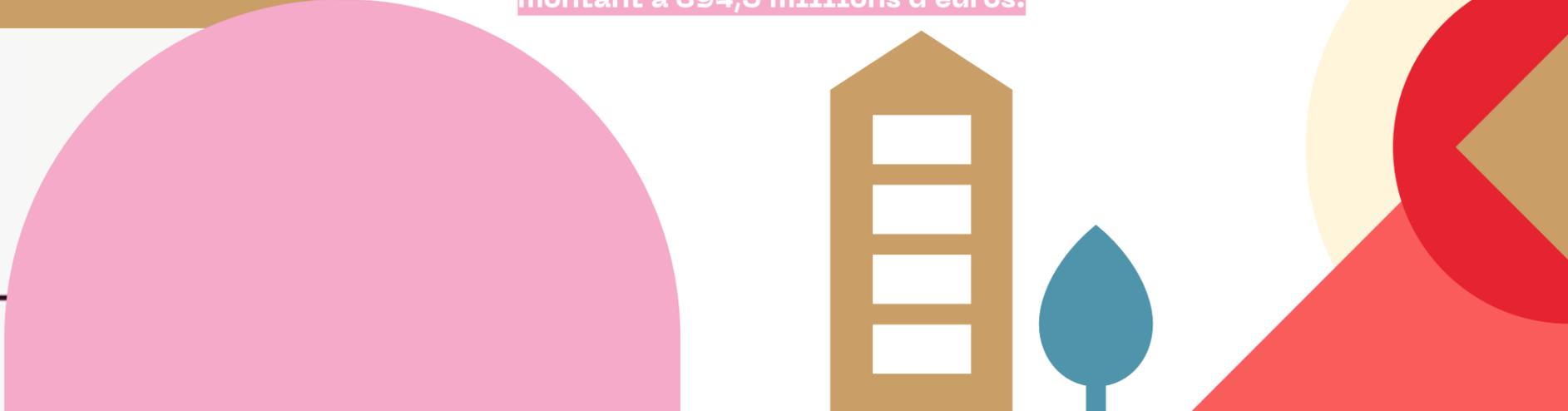
Dans ses clauses contractuelles, Adoma s'attache à fixer des exigences adaptées qui, selon l'objet du marché, peuvent porter sur des garanties quant à la qualité d'usage, à l'écoconception, à l'efficacité énergétique, à la qualité sanitaire, au recyclage, à la limitation des émissions polluantes, au 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 prestations 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 394,5 millions d'euros.



Evaluation propreté



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Période de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2021.

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.

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).

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



Annexe Indicateurs 2021 vs 2020

Thème	Correspondance enjeux RSE CDC Habitat	Risque	Indicateurs		Périmètre	Unité	2020	2021	Evolution indicateur par rapport à 2020
			N°	Donnée chiffrée Action/mesure décrite dans le rapport Indicateur kpi soumis à test de cohérence par le tiers vérificateur					
Contribution sociétale de nos missions de logement					Contribution sociétale de nos missions de logement				
Les publics du logement accompagné	Réponse au besoin des territoires		1	Nombre de personnes physiques logées	Logement accompagné	Nb	58 263	57 807	
	Réponse au besoin des territoires		2	Taux des jeunes (18-30 ans)	Logement accompagné	% clientèle	12,4 %	12,5 %	Évolution vers plus de mixité des publics (effet demande de logement en ligne) et une offre de plus en plus tournée vers les jeunes en insertion professionnelle
	Réponse au besoin des territoires		3	Taux d'anciens (60 ans et plus)	Logement accompagné	% clientèle	38,0 %	37,1 %	Évolution naturelle liée au renouvellement des publics et à la fin de vie progressive des publics historiques vieillissants
	Réponse au besoin des territoires		4	Répartition par sexe	Logement accompagné	% clientèle	12,3 % femmes 87,7 % hommes	13 % femmes 87 % hommes	Évolution progressive du nombre de femmes liée au nombre croissant de nouvelles résidences en logements autonomes adaptées à davantage de mixité des publics.
	Réponse au besoin des territoires		5	Répartition par PCS	Logement accompagné	% clientèle	39,7 % salariés à faible revenus/ demandeurs emploi 19,4 % retraités 37,3 % minima sociaux 1,8 % étudiants 1,8 % autres	40,8 % salariés à faible revenus/ demandeurs emploi 19 % retraités 36,5 % minima sociaux 1,9 % étudiants 1,8 % autres	
	Réponse au besoin des territoires		7	Autres données relatives aux publics accueillis	Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Solutions d'hébergement généraliste	Réponse au besoin des territoires		8	Capacité d'hébergement	Hébergement généraliste	Nb	3 779	4 411	+ 16,7 % de places par rapport à 2020
	Réponse au besoin des territoires		12	Dispositifs d'accueil	Hébergement généraliste	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Réponse au besoin des territoires		13	Capacité asile	CADA, AT-SA, départementales	Nb	22 330	21 862	-2 % de places par rapport à 2020
	Réponse au besoin des territoires		18	Dispositifs d'accueil	Asile	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Réponse au besoin des territoires		19	Mesures et dispositions	Hébergement généraliste et asile	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Politique patrimoniale	Réponse au besoin des territoires		20	Capacité offerte à fin d'année	Tous lots mis en service et attachés à un code tarif quelle que soit l'occupation du lot (y compris hébergement, locatif) mais hors diffus	Nb logements/lots	79 968	79 481	
	Réponse au besoin des territoires	Risque 7 sur la production de logements	138	Taux de réalisation de l'objectif annuel de production de logements basé sur le nombre de logements couverts par un ordre de service engagé sur l'année	Logement accompagné, hébergement (hors DOS/AEC et PEG compris)	Nb et %	3340 (taux de réalisation de l'objectif annuel de 88,5%)	3955 (taux de réalisation de l'objectif annuel de 98,6 %)	À noter l'ajout des opérations du PSP hébergement dans le périmètre et des décalages d'opérations en MOA liés au contexte sanitaire et notamment du fait du retard observé sur l'obtention des autorisations d'urbanisme (en 2020 et continue sur 2021).
	Réponse au besoin des territoires		25	Nombre de logements livrés (y compris toutes PEG) (toutes activités confondues hors DOS/AEC)	Patrimoine	Nb	3 629	3 574	
	Réponse au besoin des territoires		31	Stratégie patrimoniale	Patrimoine	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Dispositions en faveur des résidents/ Accompagnement social	Attribution et parcours résidentiel		33	Redevances	Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Accompagnement social		34	Mesures prises pour renforcer l'accompagnement social	Logement accompagné, hébergement	dispositions	voir rapport	voir rapport	

	Gestion locative sociale : accompagnement des publics	Risque 4 sur les difficultés économiques et sociales des clients	35	Évolution du nombre de nouveaux dossiers ouverts sur l'année sur la thématique accès aux droits	Logement accompagné	Evolution du nombre de nouveaux dossiers Flora ouverts comptabilisés	+12,1 % de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits par rapport à 2019. En 2020, 16 041 dossiers Flora ont été ouverts sur cette thématique, soit une hausse de 1 732 dossiers entre 2019 et 2020	+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.	Dans la continuité des années 2019 et 2020, le nombre de dossiers ouverts sur la thématique accès aux droits continue d'augmenter en 2021. Cette augmentation est plus forte que celle observée sur la période 2019/2020. Plusieurs éléments explicatifs peuvent être avancés à cet égard : 1. le SI Flora est chaque année un peu plus au centre des pratiques des équipes de terrain. Cet aspect a été renforcé avec le développement des postes de responsables développement social désormais déployés dans toutes les DT. 2. se plus, en 2021, le PS GLS (plan stratégique de gestion locative sociale) a été déployé pour la première fois en année pleine. L'outil du PS GLS repose sur les données saisies dans Flora (et le SI de gestion locative Agora), et les équipes ont ainsi pris conscience, davantage encore cette année, de la nécessité d'une saisie rigoureuse dans Flora de l'accompagnement prodigué aux résidents. 3. enfin, un facteur contextuel est à mettre en avant dans la hausse significative de nouveaux dossiers sur la thématique de l'accès aux droits : la réforme des APL mise en place le 1er janvier 2021 («APL en temps réel»). Afin de maintenir les droits APL de résidents qui en sont largement tributaires, les équipes se sont fortement mobilisées sur cette thématique, en relation avec les CAF.
	Qualité du bâti et du cadre de vie		37	Amélioration de la qualité d'usage des logements/résidences	Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Sûreté et sécurité	- Qualité du bâti et du cadre de vie - Santé et sécurité au travail	Risque 9 'insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé, de sécurité et de sûreté	41	Évolution du nombre d'incidents de malveillance déclarés sur le patrimoine sur l'année N	Toute activité	%	-5,3 % (périmètre toutes activités)	+6,7 % (périmètre toutes activités)	Cette évolution s'explique en partie par le contexte très particulier de l'exercice 2020 du fait du confinement strict face au Covid qui s'était traduit par une nette diminution des déclarations. Comparé à 2019 pour neutraliser l'effet Covid de 2020, le niveau de faits déclarés est proche de celui de 2019 bien que légèrement supérieur (+0,96 %)
	- Qualité du bâti et du cadre de vie - Santé et sécurité au travail		42	Démarches mises en œuvre en matière de sûreté/sécurité	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Exercer nos métiers avec et pour l'environnement									
Pilotage et compétence en environnement	Indicateur général		44	Bilan carbone : - émissions de gaz à effet de serre	- Patrimoine	-teq CO2	Sur la base du bilan carbone 2017 (maj 2018) : total 142 247 teqCO2 dont 13 % tertiaire et 87% liées au patrimoine Le poste le plus impactant est celui lié à l'utilisation de l'énergie c'est-à-dire les consommations d'énergie liées au logement à hauteur de 56% des émissions totales d'Adoma, ce poste justifiant les actions prioritaires menées pour rénover le patrimoine sur le plan thermique.	Sur la base du bilan carbone 2017 (maj 2018 prochaine mise à jour prévue en 2022) : total 142 247 teqCO2 dont 13 % tertiaire et 87 % liées au patrimoine Le poste le plus impactant est celui lié à l'utilisation de l'énergie c'est à dire les consommations d'énergie liées au logement à hauteur de 56% des émissions totales d'Adoma, ce poste justifiant les actions prioritaires menées pour rénover le patrimoine sur le plan thermique.	Pas de mise à jour effectuée en 2019. Conclusions du bilan carbone 2017 mis à jour en 2018 inchangées à savoir une diminution de la part représentée par le poste énergétique qui traduit les efforts menés sur les consommations énergétiques du patrimoine et qui se trouve conforté également par l'évolution du ratio ramené au chiffre d'affaires (-9 % entre le bilan carbone 2011 et le bilan carbone 2017). Objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 5 % sur les émissions de GES liées aux consommations de chauffage et d'ECS et de 3 % au global d'ici 2021 Prochaine mise à jour prévue en 2022.
			45	Démarche générale et organisation	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Déchets	Économie circulaire Achats responsables		46	Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets et contribution à l'économie circulaire	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Haute qualité environnementale	Économie circulaire Biodiversité Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique consommation d'eau		48	Eco construction	Patrimoine	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Plans d'économies d'énergie	Consommations énergétiques du patrimoine et changement climatique	Risque 1 Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique	50	Volume de certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisé grâce aux travaux d'efficacité réalisés et évolution par rapport à l'année précédente.	Patrimoine	GWh cumac et % d'évolution cf fiche indicateur dont % en statut validé	342,7 GWhc dont 100% en statut validé soit une diminution de 8,86% de dossiers validés par rapport à 2019 mais une atteinte dépassée de la prévision d'atterrissage qui avait été estimée à 338 GWhc	282,3 GWhc dont 100 % en statut validé soit une diminution de 17,6 % de dossiers validés par rapport à 2020	Plusieurs opérations visées en dossiers ce 2021 sont décalées sur 2022 sachant que le volume initial de CEE visé en objectif 2021 était de 314,8 GWhc au regard des prévisions de travaux et perspectives de réceptions de ceux-ci en 2021, soit une atteinte de 90 % de cet objectif
	Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique		54	Démarche d'optimisation	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Résilience face au changement climatique	Adaptation au changement climatique	Changement climatique, risques physiques de non-adaptation	50 bis	Patrimoine concerné par un sinistre lié à un phénomène climatique dont état de catastrophe naturel et diagnostics de résilience réalisés	Adoma	Nbre et %	nouvel indicateur 2021	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. 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	Nouvel indicateur 2021 .
Économies d'eau	Consommation d'eau		56b	Démarche d'optimisation	Patrimoine	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Autres consommations de fournitures et ressources	Économie circulaire Biodiversité Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique consommation d'eau Achats responsables		57	Actions contribuant à réduire les consommations de ressources et favorisant l'économie circulaire	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Produits et prestations plus respectueux de l'environnement	Économie circulaire Achats responsables		135	Actions pour lutter contre le gaspillage alimentaire	Adoma bureaux du siège social et réceptions	dispositions	Adoma s'inscrit dans la démarche du groupe pour la cantine de son siège social qui se trouve dans un bâtiment commun avec les autres entités du groupe dont le siège social est implanté à Paris : Tri des déchets alimentaires pour revalorisation, adaptation possible des portions, réutilisation des produits non consommés par le prestataire pour éviter les pertes (fruits murs pour la confection de compotes...)	Adoma s'inscrit dans la démarche du groupe pour la cantine de son siège social qui se trouve dans un bâtiment commun avec les autres entités du groupe dont le siège social est implanté à Paris : tri des déchets alimentaires pour revalorisation, adaptation possible des portions, réutilisation des produits non consommés par le prestataire pour éviter les pertes (fruits murs pour la confection de compotes...)	Adoma reste peu concernée par cet enjeu au regard de son activité et ne l'est qu'indirectement pour sa restauration d'entreprise dont la prestation pour les salariés de son siège social et ses visiteurs est depuis 2019, gérée au niveau du groupe CDC Habitat.
		Économie circulaire Achats responsables Biodiversité Santé et sécurité au travail Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique	58	Exigences dans les pratiques et produits	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Déplacements professionnels	Impact environnemental relatif au fonctionnement interne		60	Optimisation des déplacements	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Formation / information / sensibilisation	Impact environnemental relatif au fonctionnement interne		61	Vis-à-vis des collaborateurs	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Economie circulaire Consommation d'eau Consommation énergétique et lutte contre le changement climatique		62	Vis-à-vis des clients	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Gouvernance responsable et synergie avec nos parties prenantes									
Politique générale	Déontologie		63	Ethique des affaires et conformité	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Déontologie		64	Contrôle des pratiques	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Fonctionnement des instances de gouvernance		65	Instances de gouvernance	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Capacité économique	Fonctionnement des instances de gouvernance		66	Chiffre d'affaires	Adoma	€	448,5 M€	454 M€	Chiffre d'affaires en progression de 1,2 %
	Fonctionnement des instances de gouvernance		73	Optimisation des performances	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
RH : effectifs, embauches et licenciements	Talents et compétences		78 bis	Effectif au 31-12-N dont CDI (hors man-dataire social)	Adoma	CDD + CDI au 31-12-N	2 983 dont 2693 CDI	3 013 dont 2747 CDI (hors mandataire social)	+30 collaborateurs au 31-12-2021, l'augmentation la plus significative est sur l'activité «logement accompagné» avec +3,5 % par rapport à 2020. Elle reste l'activité majoritaire d'Ado-ma avec 42,7 % des effectifs. Les effectifs hébergement ainsi que hémisphère sont stables entre 2020 et 2021. En revanche, nous observons une baisse de -2,5 % des effectifs «siège» avec - 9 collaborateurs. La répartition par type de contrat n'évolue pas avec 91,2 % de CDI pour 8,8 % de CDD (dont CDA).
	Lutte contre les discriminations		82	Répartition par sexe de l'effectif au 31.12.N	Adoma	Nb / % (CDI+CDD)	1 586 femmes (58,9 %) / 1 107 hommes (41,10 %)	1 624 femmes (59,1 %) / 1 123 hommes (40,88 %)	
RH : Handicap	Lutte contre les discriminations et mesures en faveur des personnes handicapées		86	Taux de salariés handicapés	Adoma	%	6 % (emploi direct) : 179 personnes 11 conventions signées avec les entreprises du secteur protégé	7,27 % 20 conventions signées avec les entreprises du secteur protégé	
	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		87	Mesures	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
RH: égalité Hommes/Femmes	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		89	Part de l'effectif cadre féminin	Adoma	% (CDI) (cf fiche indicateur)	58 %	58,40 %	
	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		135	Index égalité homme/femme au sens de l'obligation légale énoncée dans le décret du 8 janvier 2019	Adoma	Note sur 100	95/100	94/100	La note obtenue reste significativement au-dessus du minimum de 75 points requis légalement. Elle témoigne de la politique mise en œuvre par Adoma depuis de nombreuses années en faveur de l'égalité professionnelle et notamment dans le cadre d'accords collectifs successifs.
	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		91	Mesures en matière de parité	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

RH : Diversité/lutte contre les discriminations	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		92	Politique	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		94	Mesures intergénérationnelles	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Lutte contre les discriminations et égalité des chances		95	Part des effectifs seniors (+55 ans)	Adoma	%	18,33 % (CDD+CDI)	20,3 % (CDI)	
RH : Formation	Talents et compétences		101	Plan de développement des compétences et de gestion des carrières	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Talents et compétences	Risque 10 Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs	102	Taux de collaborateurs de l'exploitation ne présentant pas de besoin de formation sur les fondamentaux de leur métier	Adoma/Exploitation	%	92 %	92,25 %	
RH : Relations sociales accords collectifs et IRP Droit de négociation collective Information et consultation des collaborateurs	Qualité du dialogue social	Risque 8 Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie	105	Liste et nombre des accords signés / non signés Complété depuis 2019, de l'information sur le nombre d'accords signés au cours de l'année / nombre d'accords arrivés à échéance (en prenant en compte la date limite de conclusion de l'accord).	Adoma	Nb, liste et ratio	3/0 - Accord relatif au versement d'une prime exceptionnelle liée à la mobilisation dans le cadre de la catastrophe sanitaire Covid-19 du 16-07-2020 - Avenant n°1 à l'accord d'intéressement aux résultats de l'entreprise 2019-2021 du 19-08-2020 - Accord négociations annuelles obligatoires 2021 du 30-10-2020 Un seul thème de négociation était obligatoire cette année. Avec ces 3 accords, le nombre d'accords signés va donc au-delà de cette obligation.	7/5 -Accord relatif à l'application de l'accord groupe télétravail du 15 mars 2021 au sein d'Adoma -Avenant n°2 à l'accord d'intéressement 2019-2021 -Avenant n°3 à l'accord relatif au Système de rémunération -Avenant n°2 à l'accord sur la classification -Avenant n°7 à l'accord relatif à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail -Avenant n°4 à l'accord relatif au travail de nuit -Accord NAO 2022 Un seul thème de négociation était obligatoire cette année. Par ailleurs, l'accord NAO 2021 prévoyait que ses dispositions seraient reprises dans des avenants à 4 accords afin d'assurer une meilleure lisibilité des dispositions conventionnelles par les salariés. Avec ces 7 accords, le nombre d'accords signés est supérieur à cette obligation et à ce qui était convenu avec les partenaires sociaux.	L'entreprise a conclu 7 accords et avenants en 2021. L'accord relatif à l'application de l'accord groupe télétravail étend à de nouvelles fonctions la possibilité d'avoir recours au télétravail. L'avenant n°2 à l'accord d'intéressement 2019-2021 permet aux absences liées au Covid-19 de l'année 2021 pour garde d'enfant de moins de 16 ans ou d'enfant handicapé et aux absences pour mesure d'isolement, d'éviction ou de maintien à domicile, pour personnes vulnérables ou vivant avec une personne vulnérable d'être considérées comme du temps de présence et de travail effectif pour l'intéressement 2021. L'accord NAO 2022 prévoit une augmentation collective de salaire de 50 € brut, une enveloppe d'augmentation individuelle de salaire de 0,5 % de la masse salariale, la revalorisation de la prime de vacances, de la prime de nuit, de l'indemnisation des astreintes et du travail le dimanche. Il prévoit également une enveloppe de prime par objectifs de 5,5 %. En 2022, il est prévu d'engager des négociations sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sur l'intéressement, les deux accords triennaux arrivant à expiration.
RH : Relations sociales accords collectifs et IRP Droit de négociation collective Information et consultation des collaborateurs	Dialogue social		106	Mesures d'information et de consultation	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
RH : Santé / sécurité/risques psycho sociaux	Santé et sécurité au travail		108	Mesures	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
	Santé et sécurité au travail		110	Nombre d'appelants	Adoma	Nb	43	63	Davantage d'appelants pouvant s'expliquer par le contexte et par la meilleure connaissance de l'existence du n° vert
RH : organisation du temps de travail	Temps travail		112	Mesures relatives à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
RH : rémunération et avantages	Talents et compétences Lutte contre les discriminations et égalité des chances		117	Politique salariale	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

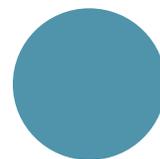
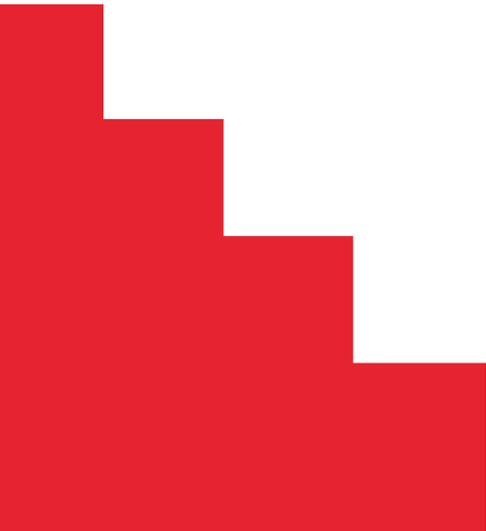
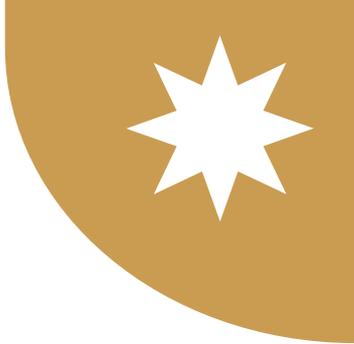
	Qualité de service Concertation locale		118	Mesures en matière de satisfaction et de concertation	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Clients : enquête de satisfaction/ concertation	Qualité de service	Risque 2 Insatisfaction des clients	119	Taux de satisfaction clients globale	Adoma		71,1 % (sur la base d'un échantillon de 3 301 clients, soit 5,5% de la clientèle)	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	Après une baisse notable en 2020, la satisfaction clients progresse de 6 % en 2021 pour s'établir à 77,2 % , retrouvant ainsi le niveau des années antérieures. Cette remontée tend à confirmer le caractère conjoncturel, consécutif au premier confinement Covid, du résultat dégradé observé en 2020. La satisfaction des clients progresse dans l'ensemble des DE. Les tendances observées les années précédentes persistent : - plus forte satisfaction en logements autonomes RS ; - forte satisfaction des résidents concernant les relations avec les collaborateurs Adoma et la qualité de l'accompagnement prodigué par Adoma ; - satisfaction relative concernant l'hygiène et propreté des parties communes et le chauffage.
Publics : protection des données personnelles	Accompagnement social Attribution et parcours résidentiel	Risque 3 Défaut de protection des données personnelles	136	Nombre de mise en demeure et condamnations en matière de non-respect de la législation en matière de protection des données	Adoma		0 mise en demeure ou condamnation pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	0 mise en demeure ou condamnation pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	Adoma n'a pas fait l'objet de mise en demeure ou de condamnations en 2021 comme en 2020 comme en atteste l'absence de publication sur le site internet de la CNIL. Adoma bénéficie comme l'ensemble des entités de CDC Habitat de la poursuite des actions mise en place dans le cadre du plan de conformité en matière de protection des données
Publics : gestion demande de logements	Attribution et parcours résidentiel	Risque 6 Discrimination des prospects et clients	140	Correspondance sur l'année de référence, entre la répartition par catégorie socioprofessionnelle des demandeurs de logements et celle des entrants	Adoma DDL/Entrants	%	Voir tableau en dernière page	Voir tableau en dernière page	Comme l'an passé, la "composition" statistique des nouveaux entrants 2021 (en termes de genre/âge/statut marital/CSP) est globalement la même que celle des demandeurs de logement, avec toutefois des écarts sur les items suivants : - répartition hommes / femmes : si la part des nouveaux entrants femmes progresse, elle reste inférieure de 7 % à la part des femmes parmi les demandeurs de logement. Cela tient à la persistance d'un patrimoine constitué de chambres, en FTM, impliquant le partage des cuisines et sanitaires globalement peu propice à la mixité femmes / hommes. La transformation progressive de notre parc en logements autonomes permettra in fine d'accueillir autant de femmes que d'hommes parmi les nouveaux entrants. - ages : les jeunes (-30 ans) sont sous-représentés parmi les nouveaux entrants à hauteur de 8 %. 2 facteurs explicatifs : le fait d'accueillir de façon prioritaire un public retraité au sein de certains FTM 'historiques', mais surtout une plus grande difficulté, pour les jeunes, de présenter les garanties de solvabilité attendues lors de l'entrée dans les lieux. À cet égard, l'éligibilité des jeunes à la garantie impayés Visale (disponible pour les - 31 ans dans le logement accompagné) est fortement promue par la DGLS Adoma afin de lever ces craintes quant à leur moindre solvabilité - CSP : sur-représentation des bénéficiaires de minimas sociaux (17 % d'écart entre nouveaux entrants et demandeurs de logement) liée à la vocation sociale d'Adoma, ainsi qu'aux orientations des réservataires (État / SIAO) en particulier, qui priorisent souvent cette typologie de clientèle. Quant aux demandeurs de logement, leur sous-représentation (12 % des nouveaux entrants versus 21 % des demandeurs) est à mettre en relation avec la moindre stabilité de leurs ressources qui peut faire craindre une moindre solvabilité de cette catégorie de clients potentiels.
	Attribution et parcours résidentiel		124	Modalités de gestion des demandes	Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	

Partenariat Action Logement	Réponse au besoin des territoires Attribution et parcours résidentiel		126	Optimisation du fonctionnement avec Action Logement	Logement accompagné	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Contractualisation avec l'Etat	Réponse au besoin des territoires Attribution et parcours résidentiel		128	Renforcement des liens et partenariats	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Collectivités locales	Réponse au besoin des territoires Attribution et parcours résidentiel		130	Renforcement des liens et partenariats	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Organismes sociaux	Réponse au besoin des territoires Accompagnement social Attribution et parcours résidentiel		131	Partenariats	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	
Éthique et conformité	Déontologie Achats responsables	Risque 5 Pratiques non éthiques	132	Taux de collaborateur présents au 31-12-N ayant au moins commencé le parcours formation en <i>e-learning</i> Sapin II/LCB-FT dont taux de ceux ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des modules	Adoma	%	87,24 % des 2 955 collaborateurs ayant eu accès aux modules les avaient au moins commencé avec une majorité d'entre eux (74,99 %) ayant atteint le stade de validation intégrale de l'ensemble des parcours	86,95 % des 2 927 collaborateurs présents au 31-12-2021 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	
Sous-traitance et fournisseurs	Relation fournisseur		133	Volume achats de biens, prestations, fourniture, travaux (investissements compris)	Adoma	€	388,1	394,5	
	Achats responsables Déontologie Relations fournisseurs		134	Actions vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants	Adoma	dispositions	voir rapport	voir rapport	

**INDICATEUR N° 140 : CORRESPONDANCE
SUR L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE, ENTRE LA
RÉPARTITION PAR CATÉGORIE
SOCIOPROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS DE
LOGEMENTS ET CELLE DES ENTRANTS**

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

2021		Demandeurs de logement en ligne		Nouveaux entrants	
		NBR	%	NBR	%
TOTAL 2021		59 478	100 %	11 026	100 %
Taux de représentativité des différentes situations :					
Sexe	Hommes	41 783	70 %	8 489	77 %
	Femmes	17 695	30 %	2 537	23 %
Âge	18-30 ans	22 426	38 %	3 314	30 %
	31-54 ans	29 436	49 %	5 527	50 %
	55-65 ans	5 464	9 %	1 283	12 %
	66 ans et +	2 152	4 %	902	8 %
	Statut	Célibataire	43 135	73 %	7 754
	Marié/ concubinage/ pacsé	7 363	12 %	1 483	13 %
	Divorcé/ séparé/veuf	8 980	15 %	1 789	16 %
PCS	Demandeur d'emploi	12 488	21 %	1 358	12 %
	Étudiant	4 465	8 %	699	6 %
	Retraité	1 995	3 %	803	7 %
	Salarié	23 361	39 %	4 025	37 %
	Minimas sociaux	13 268	22 %	3 807	35 %
	Autre	3 901	7 %	334	3 %



ADOMA
L'INSERTION PAR LE
LOGEMENT

33, avenue Pierre-Mendès-France

75-013 Paris

Tél. 01 40 61 42 00

www.adoma.cdc-habitat.fr

