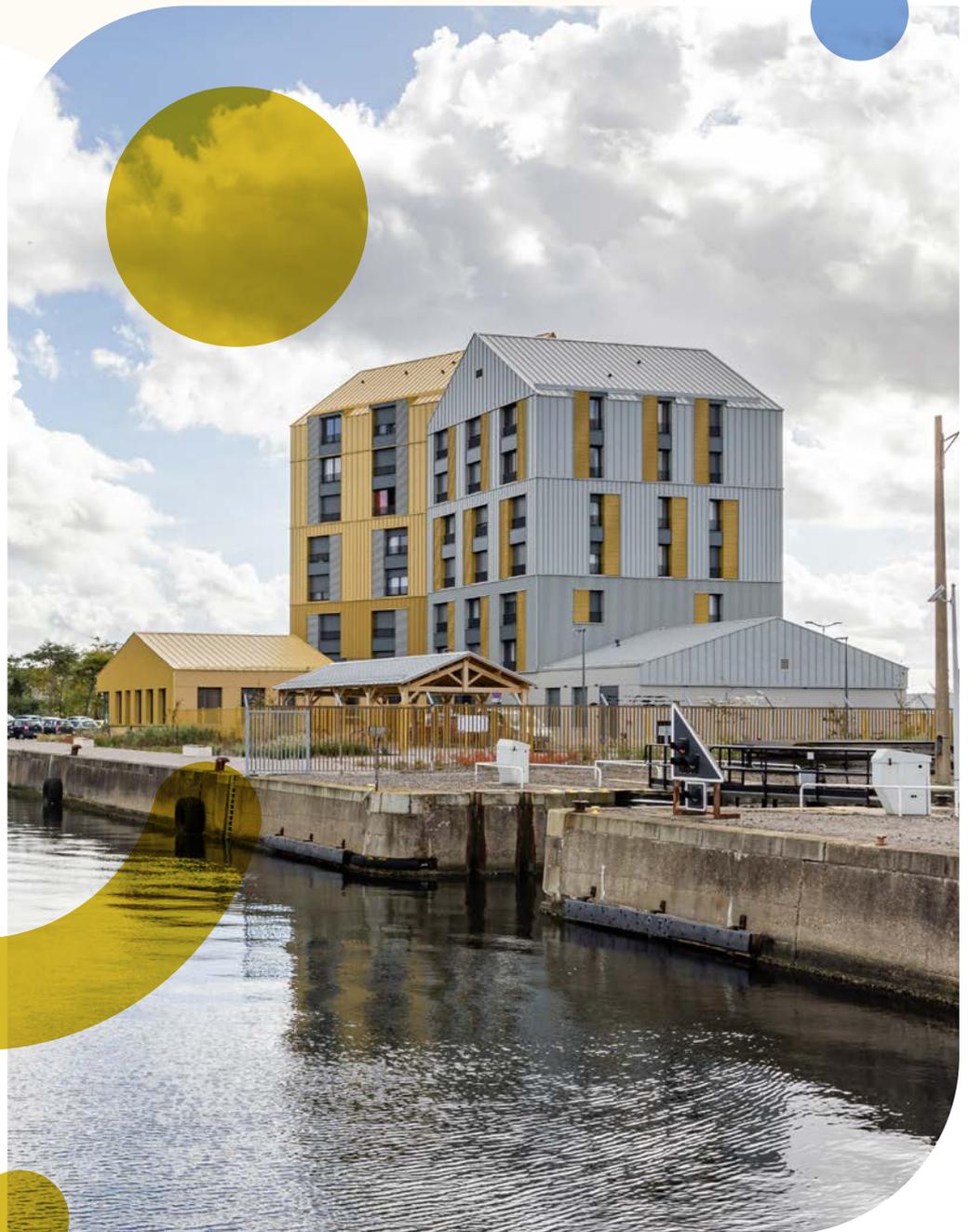
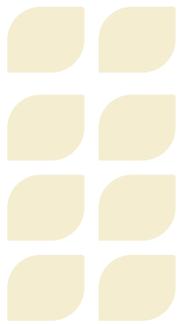


Déclaration de performance extra-financière 2024



Déclaration de performance extra-financière 2024

Sommaire

INTRODUCTION

Adoma, filiale du Groupe CDC Habitat	4
Ambitions 2030, notre projet d'entreprise	8
Notre démarche RSE	10

1. AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS :	14
<i>Agir pour le bien-être individuel et collectif de nos résidents et de nos hébergés</i>	
1.1 Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les étudiants, les jeunes actifs et les personnes en situation d'exclusion	15
1.2 Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients	18
1.3 Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces	21
1.4 Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités	24

2. AU PLUS PRÈS DE LA SOCIÉTÉ :	26
<i>Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat</i>	
2.1 Poursuivre la rénovation du parc existant et rendre nos clients acteurs de leurs consommations énergétiques	27
2.2 Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques	31
2.3 Renforcer la construction bas-carbone	32
2.4 Lutter contre l'artificialisation des sols, notamment en investissant dans la reconversion d'actifs existants	35

3. AU PLUS PRÈS DE NOS PARTENAIRES ET TERRITOIRES :	36
<i>Fédérer notre écosystème pour construire ensemble une ville sobre, durable et inclusive</i>	
3.1 Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires	37
3.2 Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat	42
3.3 Définir et appliquer des standards environnementaux exigeants avec les acteurs de l'immobilier	44
3.4 Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires	45

4. AU PLUS PRÈS DE NOS COLLABORATEURS :	52
<i>Mobiliser notre collectif au service de notre culture commune</i>	
4.1 Bâtir ensemble une culture commune basée sur la confiance, la responsabilité et la diversité des équipes	54
4.2 Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés	57
4.3 Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel	58

ANNEXES DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE	59
--	----

RISQUES	60
----------------	----

NOTE MÉTHODOLOGIQUE	62
----------------------------	----

INDICATEURS	63
--------------------	----



Introduction



Adoma

Groupe CDC Habitat



Depuis 1956, **Adoma est le premier opérateur national** du logement accompagné de même que de l'hébergement et de l'accompagnement de demandeurs d'asile en France. Présente sur l'ensemble du territoire national, elle loge ou héberge plus de 88 000 personnes en difficulté qui ne peuvent accéder à un logement de droit commun : jeunes en insertion, travailleurs précaires, bénéficiaires de minima sociaux, travailleurs migrants, familles monoparentales...

Dans le champ du logement accompagné, les solutions Adoma constituent une étape « clé » du parcours résidentiel, en fournissant à près de 60 000 résidents des logements « prêts à habiter », meublés et équipés, abordables (dont la redevance inclut loyer, charges, mobilier et prestations forfaitisées) au sein de résidences où interviennent des équipes chargées d'un accompagnement de proximité au plus près des besoins des résidents. Le fait que ces logements soient accessibles à des personnes aux ressources modestes, conjugué à l'accompagnement personnalisé dont leurs occupants bénéficient, en font de véritables « tremplins » au service des projets de vie et plus largement d'une insertion sociale réussie.

Les 27 000 places d'hébergement Adoma s'adressent principalement aux demandeurs d'asile, ainsi qu'aux personnes en situation de grande précarité, parfois issues de la rue.

Au travers de ses activités de logement et d'hébergement accompagné, les équipes Adoma mettent en œuvre des missions d'intérêt général, s'inscrivant dans les politiques d'accès aux logements pour tous.

Adoma propose plus de **83 000 solutions de logements** pour venir en aide à l'ensemble de ces publics.

Au 31 décembre 2024, l'activité du logement accompagné d'Adoma représente

67 148

logements
répartis sur :

52 147

lots en résidences sociales

dont 70 PF pour 1 677 logements et 29 RSJA pour 2 948 logements : 42 791 logements autonomes et 9 356 chambres ;

13 913

lots en FTM :

1 019 logements autonomes et 12 894 chambres ;

409

logements autonomes

sur des sites locatifs sociaux, y compris les baux glissants

152

logements autonomes en FJT

527

autres logements

(logements non conventionnés).

Au 31 décembre 2024, l'activité hébergement représente 16 036 logements pour une capacité d'accueil de

27 250

places :

2 709

lots en centre d'hébergement

(7 221 places), dont 1 015 lots en diffus (3 709 places)

3 727

lots en RHVS

(6 070 places)

263

lots sur des sites locatifs sociaux

(971 places)

5 147

lots en FTM

(6 925 places)

3 853

lots en RS

(5 444 places)

337

autres logements non conventionnés

(619 places).

GLOSSAIRE

RS : Résidence Sociale

RSJA : Résidence Sociale Jeunes Actifs

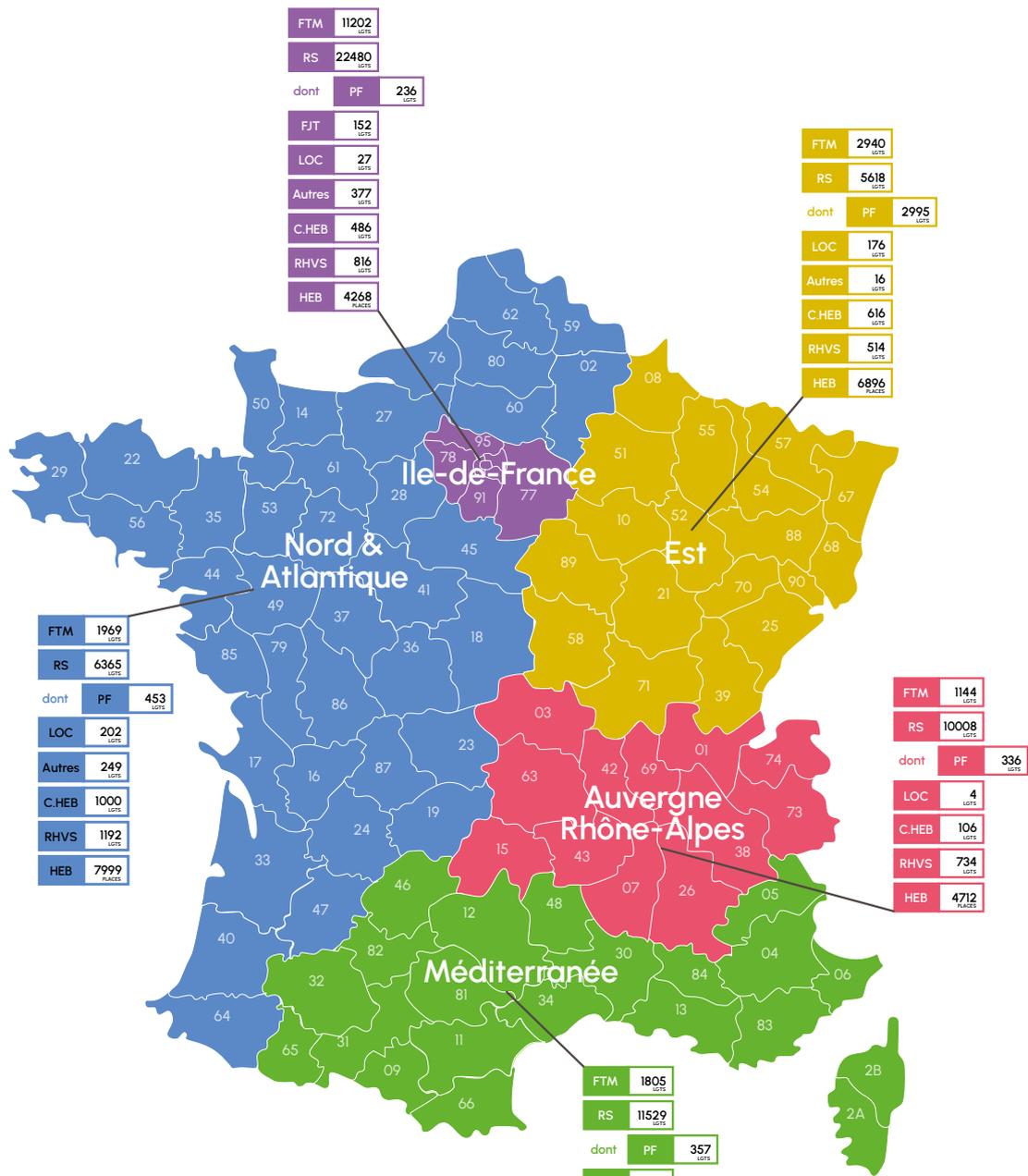
PF : Pension de Famille

FTM : Foyer de Travailleurs Migrants

FJT : Foyer de Jeunes Travailleurs

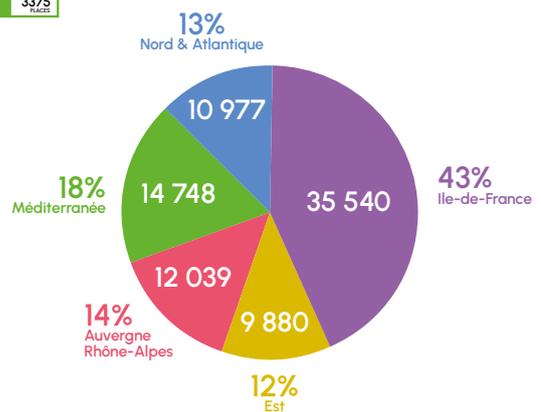
RHVS : Résidence Hôtelière à Vocation Sociale

Les solutions logement



FTM	Foyers de Travailleurs Migrants	19 060 LGTS	101 SITES
RS	Résidences Sociales	56 000 LGTS	522 SITES
Dont	PF Pensions de Famille	1 677 LGTS	70 SITES
FJT	Foyers de Jeunes Travailleurs	152 LGTS	1 SITE
LOC	Locatif (y compris baux glissant)	673 LGTS	35 SITES
Autres	Autres	858 LGTS	14 SITES
C.HEB	Centres hébergement (y compris diffus)	2 718 LGTS	104 SITES
RHVS	Résidence Hôtelière à Vocation Sociale	3 727 LGTS	63 SITES
HEB	Activité hébergement	27 250 PLACES	

FTM	1805 LGTS
RS	11529 LGTS
dont PF	357 LGTS
LOC	264 LGTS
Autres	212 LGTS
C.HEB	510 LGTS
RHVS	428 LGTS
HEB	3375 PLACES



Ambitions 2030, notre stratégie d'entreprise

S'inspirant de la démarche conduite par CDC Habitat, Adoma a lancé en 2022 l'élaboration de « projets de territoires », afin de préciser les objectifs et les plans d'action de chaque direction interrégionale et territoriale en matière de développement et d'exploitation du patrimoine, d'engagements environnementaux et de qualité de service, en lien étroit avec les besoins spécifiques de chaque territoire.

Ces projets de territoires ont constitué le socle d'une démarche plus vaste, élaborée de manière participative en 2023 :

le Projet d'Entreprise d'Adoma.

Ce projet d'entreprise s'appuie sur la force du Groupe CDC Habitat et s'inscrit dans la dynamique du projet stratégique Impulse 2026.

Adoma oriente sa stratégie autour d'une ambition forte :

Accueillir encore mieux, en préservant l'avenir.

Son objectif est de continuer à améliorer les conditions d'accueil et d'accompagnement des publics, tout en s'appuyant sur un modèle économiquement robuste et écologiquement exemplaire.

Pour y répondre trois axes de travail sont développés :

● **Améliorer les conditions d'accueil,**

par la poursuite de la transformation du patrimoine, en veillant à la sécurité des collaborateurs, des publics et du bâtiment mais également en adaptant notre offre de services ;

● **S'adapter aux enjeux d'un monde qui évolue,**

par la mise en œuvre d'innovations, le renforcement des partenariats et en répondant aux besoins spécifiques de chaque territoire ;

● **S'accomplir au travail,**

en renforçant la qualité de vie et les conditions de travail, en développant les compétences des collaborateurs et en valorisant nos métiers.

Les collaborateurs d'Adoma se mobilisent au quotidien autour de quatre valeurs qui fondent l'identité de l'entreprise et traduisent la volonté d'agir selon des principes forts, sources de confiance pour les publics accueillis et les salariés.



Ouverture

Pour répondre à des besoins en constante évolution, émanant de personnes aux profils et aux situations très variées, nous devons en permanence être à l'écoute, faire preuve de réactivité et de capacités d'adaptation. Cette ouverture est aussi nécessaire pour relever les défis auxquels nous faisons face et faire preuve d'innovation dans tous nos métiers ;

Engagement

C'est le socle sur lequel repose l'efficacité du service apporté chaque jour à nos publics, et l'ambition de rester durablement un opérateur de référence de l'hébergement et du logement accompagné ;

Solidarité

Contribuer à réduire les fractures sociales, en offrant aux personnes logées et hébergées les conditions de leur stabilité et de leur accès à l'autonomie. Qu'il s'agisse de protéger des femmes victimes de violence, d'accompagner des jeunes vers l'emploi ou de permettre à des personnes affectées par des accidents de vie de se reconstruire, la solidarité est incontournable ;

Respect

C'est tout d'abord le respect des publics, mais c'est aussi le respect de nos partenaires dans les territoires, des riverains de nos sites, tout comme de l'environnement. Sans oublier le respect que nous nous devons entre membres d'un même collectif de travail.

Modèle d'affaires d'Adoma

Synthèse au 31.12.2024

Ressources 2024

Ressources financières

- Fonds propres investis : **61,3 M€**
- Emprunts réalisés sur l'année : **157 M€**
- Subventions d'investissement totales : **655,4 M€**

Compétences et expertise

Internes

- **3 250** collaborateurs majoritairement de proximité
- Budget annuel dédié au plan de développement des compétences des collaborateurs
- **24** directions territoriales qui gèrent les solutions de logements implantées dans 71 départements

Externes

- Fournisseurs et prestataires
- Maîtres d'œuvres et bureaux d'études, entreprises de travaux et promoteurs
- Dépenses annuelles d'achats : **507,49 M€**

Ressources naturelles & matérielles

- Sols (foncier)
- Énergie

Résultats 2024

Offre et production de solutions de logements

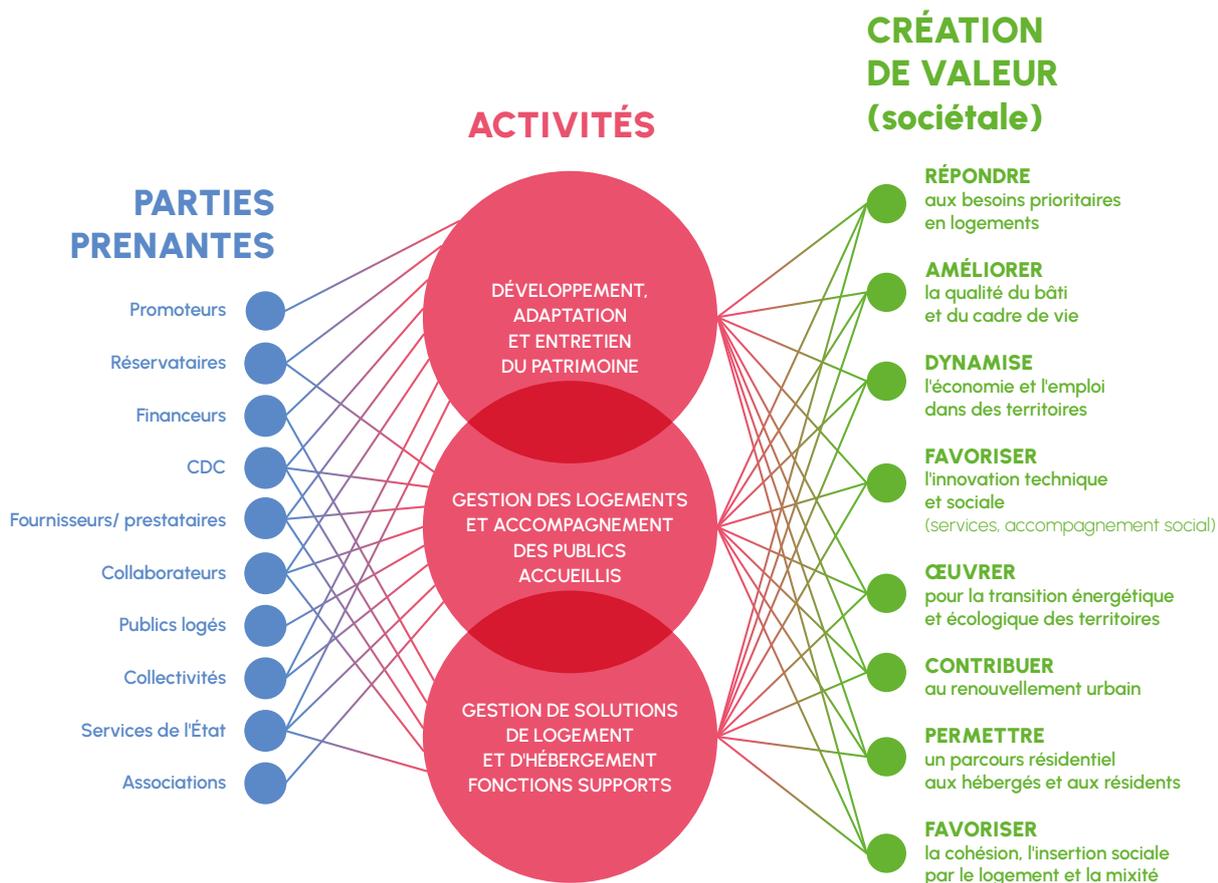
- **4 471** logements réceptionnés sur l'année
- **9 293** logements en cours de travaux au 31.12.2024
- Capacité de **83 184** lots au 31.12.2024

Entretien du patrimoine

- **33,3 M€** de dépenses d'entretien courant et gros entretien réalisées sur l'année en plus des investissements réalisés dans le cadre des mises en chantier maîtrise d'ouvrage et de renouvellement de composants et de l'entretien nettoyage.
- Soit un budget d'entretien maintenance (hors effectif maintenance interne) moyen de : **400 €/an/lot**

Public pris en charge

- **27 250** places pour les hébergés
- **60 087** personnes physiques logées
- Taux d'occupation de gestion : **98,88 %**



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 et de la Caisse des Dépôts et Consignations autour d'enjeux RSE communs clés pour le groupe et ses parties prenantes. Ce projet se traduit par un reporting des données extra-financières qui repose sur un groupe de contributeurs associant nombre de directions métiers : Direction du Patrimoine, Direction de la Gestion locative et Sociale, Direction de la Gestion des Risques et de la Conformité, Direction des Ressources Humaines, Direction de l'hébergement et Secrétariat général.

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 de son activité ;
- **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.

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 Patrimoine, Direction Financière, Direction des Achats et des Moyens Généraux) pour piloter une stratégie partagée.

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

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

Les enjeux prioritaires dans lesquels Adoma sont les suivants

4 PILIERS

16 ENGAGEMENTS

LE 3 ENGAGEMENTS TRANSVERSAUX

LE SOCLE DE COHÉRENCE



Au plus près de nos clients

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

- Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les jeunes, les personnes en situation de précarité et de difficulté d'éducation.
- Renforcer notre résilience et capacité de réaction en lien avec nos locataires pour une meilleure prise en compte des besoins clients.
- Favoriser les parcours résidentiels et les solutions de relogement.
- Aménager les espaces de vie extérieurs et encourager la réappropriation des espaces délaissés en lien avec les bailleurs et collectivités.

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

Sécurité des bâtiments

Confort de vie et bien-être



Au plus près de la société

Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat

- Poursuivre la rénovation du parc existant et rendre nos clients acteurs de la transition environnementale.
- Accélérer l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques.
- Favoriser la sobriété énergétique.
- Être contributeur à l'industrialisation des rénovations et des innovations.

Structurer l'ouverture à l'ensemble des parties prenantes

Exemplarité environnementale du fonctionnement interne



Au plus près de nos partenaires

Fédérer notre écosystème pour construire ensemble une ville solidaire, durable et inclusive

- Partager et mutualiser nos expériences pour co-construire des projets durables.
- Favoriser l'accès aux marchés pour les TPE, PME, structures de l'ESS et de l'IAE.
- Être moteur d'innovation et de performance auprès de nos partenaires.
- Intégrer l'impact social et environnemental dans la sélection et le pilotage des fournisseurs.



Au plus près de nos collaborateurs

Mobiliser notre collectif au service de notre culture commune

- Bâtir ensemble une culture d'entreprise inclusive et ouverte.
- Développer les compétences des collaborateurs en lien avec les enjeux métiers.
- Assurer la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail.
- Faire de la diversité un levier d'engagement, de performance et de progrès pour tous.

Renforcer la communication RSE

Déontologie & éthique

Exemplarité des pratiques de responsabilité de nos fournisseurs

Santé et sécurité des collaborateurs

Égalité des chances

Conformément à la nouvelle directive Européenne CSRD, Adoma devra publier un rapport de durabilité en 2026 sur les données de l'exercice 2025 en lieu et place de la DPEF. Cependant, suite à la publication de l'Omnibus le 26 février 2025, Adoma pourrait finalement être éligible à la publication de ce rapport qu'en 2028, sur les données de l'exercice 2027. Malgré ce report potentiel de deux ans, Adoma souhaite volontairement réaliser l'analyse de double matérialité en 2025. En effet, consciente des enjeux liés au changement de méthodologie, Adoma s'est mobilisée durant toute l'année 2024 afin de sensibiliser les collaborateurs et commencer à structurer son mode opératoire. Fort de son appartenance au Groupe CDC Habitat, dont l'entité CDC Habitat publiera son rapport dès 2025 sur l'exercice 2024, Adoma bénéficie de l'expertise et du retour d'expérience du Groupe afin d'avancer au mieux dans cette démarche, avec notamment des présentations, webinaires et analyses communes sur l'activité du logement social.

Au plus près de nos clients



Pour 2024, à fin d'année,
ce bilan monte à **3 454 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 64 % **INDICATEUR N°8**

1. Au plus près de nos clients : Agir pour le bien-être individuel et collectif de nos résidents et de nos hébergés

1.1 Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les jeunes actifs, les étudiants, les personnes âgées et celles en situation d'exclusion

Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP)

Depuis 2012, le PSP d'Adoma définit sa stratégie patrimoniale en fixant une feuille de route pour chaque résidence ainsi que d'importantes perspectives de transformation du patrimoine 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.

Le PSP donne une vision de ce que sera le patrimoine d'Adoma, en fixant, site par site, année par année, une orientation et un scénario, 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.

Adoma présente un PSP ambitieux sur le parc dont elle est propriétaire et/ou gestionnaire : à horizon 2032, Adoma prévoit d'avoir engagé la transformation de la totalité de son parc, toutes activités confondues.

Pour ce qui concerne le logement accompagné, la priorité est le traitement des foyers constitués de chambres, où les résidents partagent des équipements communs tels que cuisines, douches ou sanitaires, en résidences dotées de logements autonomes caractérisés par la présence de tous les éléments de confort actuel (kitchenette et sanitaires individuels, mobilier adapté, intérieur modernisé et fonctionnel...). Ces nouvelles résidences renvoient une nouvelle image, en rupture avec le passé, pour répondre aux besoins des publics et des territoires. Grâce au travail entrepris depuis 2012, plus de 65 % de ces logements sont aujourd'hui autonomes, c'est-à-dire disposant de kitchenette et de sanitaires privatifs.

Sur les 195 FTM* à traiter en 2012, il en reste, à fin 2024, 101 dont 23 en cours de traitement. Compte-tenu des contraintes pesant sur le plan de traitement des FTM, notamment dans les Alpes-Maritimes et en Seine-Saint-Denis, la durée du plan de traitement a été allongée de quatre ans, lors des actualisations précédentes, pour s'achever en 2032 (année d'OS). Dans le contexte actuel de fortes tensions financières, les hypothèses ont été ajustées et étendues dans le cadre de l'actualisation menée en 2024 avec le décalage de traitement de huit FTM au-delà de 2028.

Sur les 55 départements d'implantation en logement accompagné, 27 présentent un taux d'avancement supérieur à 80 % en 2024 soit 7 de plus qu'en 2023 (20 départements supérieurs à 80 % en 2023). Les 9 départements qui présentent un taux d'avancement inférieur à 40 % sont maîtrisés avec des travaux ou des études en cours ou des années de

programmation sécurisées, à l'exception de deux départements qui nécessitent une vigilance accrue avec un faible taux d'avancement combiné à une forte implantation d'Adoma : la Seine-Saint-Denis et les Alpes-Maritimes.

Depuis 2021, Adoma a complété son PSP avec le traitement des sites accueillant des dispositifs d'hébergement, pour y améliorer les conditions d'accueil.

L'élaboration d'un cahier des charges spécifique a permis de fixer les exigences techniques et les attendus propres à la conception, la réhabilitation ou la réalisation de travaux d'amélioration des sites concernés. Ces travaux consistent à rénover et accroître le nombre d'espaces collectifs, de douches, de cuisines et de sanitaires (notamment locaux de stockage et de consigne, espace bébé/nurserie, salle de jeux, salle informatique, bibliothèque) par rapport au nombre de places d'hébergement.

Afin de respecter ces préconisations, Adoma a mis en place une programmation de travaux ambitieuse sur la période 2022-2032 qui a depuis évolué afin d'intégrer un traitement plus global des sites, notamment en matière de performances énergétiques, entraînant une augmentation de 174 M€ d'investissement entre 2021 et 2024 (hors traitement des RHVS).

Pour mener à bien ce PSP, Adoma a identifié sur la période 2012-2033 un besoin de 12 942 logements en compensation et de 22 485 logements pour le développement d'une nouvelle offre en logement accompagné.

Chaque actualisation du PSP permet de revoir les lignes de développement

*FTM : Foyer de Travailleurs Migrants

Le développement de l'offre en pensions de famille

d'un territoire à un autre en fonction des contextes et des besoins locaux, tout en respectant le volume global par direction interrégionale et à l'échelle nationale.

Toutes activités confondues, ce PSP ambitieux portera la capacité globale gérée d'Adoma à plus de **90 000 lots à horizon 2033, soit 18 000 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.

Adoma s'était fixé un objectif de 5 384 ordres de service en 2024, objectif révisé en cours d'année à 4 450. Finalement, 3 454 ordres de service ont été émis en 2024, soit 64 % par rapport au budget et 78 % par rapport à l'atterrissage.

2024 a été l'année la plus faible enregistrée depuis 2020 (3 340 ordres de service). Toutefois, la majorité des OS prévue à l'atterrissage a été reportée sur les prochaines années (1 873 ordres de service).

Ces résultats sont le fruit d'une situation conjoncturelle complexe, tant à l'échelle nationale que pour Adoma. Plusieurs facteurs y contribuent : un contexte politique compliqué entraînant des gels de financements ou l'absence de décisions fermes, des retards dans les notifications ou dans les arbitrages concernant la réduction des places destinées à l'accueil des demandeurs d'asile, ainsi qu'un contexte budgétaire difficile provoquant des défaillances chez les entreprises et les promoteurs.

La Convention d'Utilité Sociale (CUS)

Le Plan Stratégique du Patrimoine d'Adoma s'inscrit dans la Convention d'Utilité Sociale Logement-Foyer (CUS). La nouvelle CUS d'Adoma a été conclue pour la période 2019-2025. Ses indicateurs d'évaluation mettent notamment l'accent sur la production de logements et les étiquettes énergétiques des logements rénovés.

La CUS a été signée par le Directeur général d'Adoma et transmise au préfet de la région Île-de-France qui l'a signée le 10 novembre 2020.

Dans le cadre de l'élaboration de cette CUS, Adoma a mené 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.

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

Le bilan final de la CUS 2019 - 2024 sera réalisé en 2025 et communiqué aux signataires à l'instar du bilan intermédiaire.

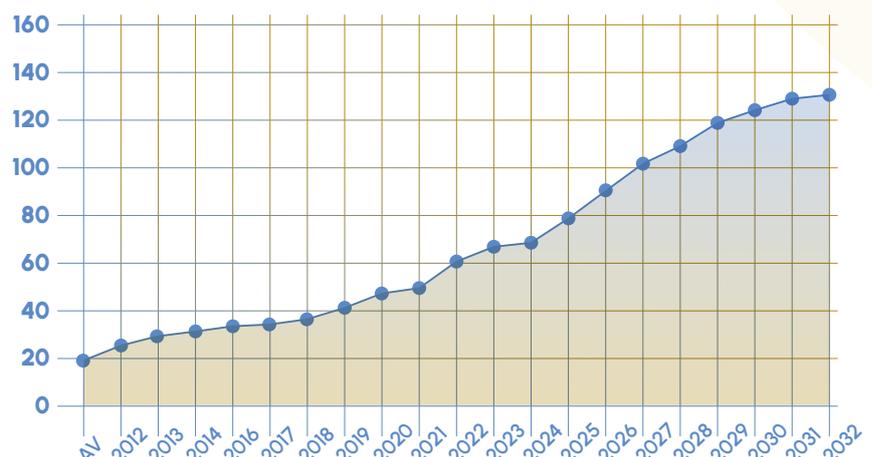
La pension de famille est destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend difficile à échéance prévisible l'accès à un logement ordinaire. La dynamique de développement d'Adoma se traduit aussi par la production de **pensions de famille** en complète adéquation avec les objectifs du Plan Logement d'Abord I puis II.

Le Plan Logement d'Abord a ainsi fixé un objectif de développement de 10 000 places en pensions de famille sur la période 2017-2022. Après un bilan satisfaisant du Plan pour le Logement d'Abord 2017-2022, le Gouvernement poursuit son action en faveur de l'accélération de l'accès au logement avec l'annonce en juin 2023 d'un deuxième plan sur la période 2023-2027. Le Gouvernement maintient des objectifs ambitieux pour le deuxième Plan pour le Logement d'Abord, avec l'ouverture de 10 000 nouvelles places en pensions de famille.

Dès 2017, Adoma s'est inscrite dans cette démarche en renforçant ses perspectives de développement, comme en témoignent les chiffres records entre 2022 et 2024 : 19 pensions de famille livrées et 21 mises en chantier.

Ainsi, à horizon 2033, le nombre prévisionnel de pensions de famille est porté à **134 sites** représentant plus de 3 300 logements. Adoma continue de se positionner en réponse aux besoins des territoires, avec la mise en service de 41 nouvelles pensions de famille sur la période 2023-2027 pour 1 051 lots (soit 10 % du PLDA #2).

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PENSIONS DE FAMILLE PAR ANNÉE



Le développement de l'offre pour les jeunes

Pour répondre aux enjeux majeurs du logement des jeunes, Adoma s'est fixé comme priorité de développer son offre de logements à destination des jeunes actifs, notamment dans les zones tendues, leur permettant d'accéder à des logements abordables et de bénéficier d'un accompagnement de proximité, notamment en matière de formation et d'insertion professionnelle. Adoma a donc engagé une démarche visant à être mieux identifiée comme solution de logement auprès des jeunes et des élus et, ce faisant, de faciliter le développement de son offre et le renforcement des partenariats pour l'accompagnement au bénéfice de ce public aujourd'hui majoritaire dans les demandes de logement reçues.

Afin de mieux adapter son offre aux besoins des jeunes, Adoma a créé en 2023 une marque dédiée spécifiquement à ce public : **Kamino**. L'agence d'architecture NOMAA a été désignée en qualité de maître d'œuvre pour réaliser les travaux nécessaires à la transformation de l'identité visuelle des 25 résidences pour jeunes existantes. Un an après son lancement, l'année 2024 a été marquée par la poursuite du déploiement de la marque Kamino sur les RSJA actuelles (11 terminées, 2 en travaux et 12 à l'étude). La finalisation des travaux est prévue pour 2025.

Ainsi, à horizon 2033, le nombre prévisionnel de sites dédiés à ce public sera porté à 76 sites, représentant 6 875 logements, dont 8 projets pour 484 logements à l'étude en 2024.



Plus qu'un logement, le chemin vers ta réussite

Le traitement des RHVS

En 2023, Adoma a mis en application la méthodologie co-construite avec un groupe d'étudiants de Sciences Po pour la réalisation du PSP RHVS. Elle repose sur l'évaluation de 6 indicateurs permettant d'orienter le scénario de traitement de chaque site à partir d'un logigramme d'aide à la décision. Le conseil d'administration d'Adoma du 24 juin 2024 a validé l'intégration du traitement des RHVS au PSP.

La stratégie développée consiste à construire des ensembles immobiliers composés de logements modulables de type T4, avec 8 places par lot, permettant à Adoma de s'adapter au mieux aux futurs publics accueillis (isolés ou familles). La surface des fonciers permet généralement de proposer un phasage optimisé ne nécessitant pas de relogement hors site.

L'état et la configuration des bâtis justifient un scénario majoritaire de démolition-reconstruction. Néanmoins, des restructurations lourdes sont proposées à la marge, notamment selon les contraintes locales des règlements d'urbanisme.

Afin de compenser les pertes de capacité des sites en désengagement, des compensations ont été positionnées en prise en gestion. En parallèle, différentes opportunités ont été étudiées comme la relocalisation de places en diffus sur quelques sites par densification de la capacité et le développement d'opérations en logement accompagné sur les fonciers disponibles.

Après application de la méthode et en concertation avec les directions interrégionales, 71 % des sites sont en poursuite d'activité (hébergement ou logement accompagné) sur site. En revanche, 29 % des sites sont prévus en désengagement dont 1/3 sans relocalisation des places.



1. 2. Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients

Offrir des services adaptés à tous les besoins

L'offre d'Adoma combine la fourniture d'un logement avec celle de services, mis en œuvre par nos équipes de proximité : responsable de résidence, responsable insertion sociale, ouvrier de maintenance... Tous agissent au quotidien pour accompagner au mieux un public de plus en plus divers, aux besoins multiples. L'offre de services Adoma s'organise autour de trois thématiques :

● **Au quotidien** : fourniture du mobilier, réparations prises en charge par les équipes maintenance, fourniture et blanchissage des draps, mise à disposition d'une laverie, offre de ménage pour le logement et accès au wifi dans un nombre croissant de résidences.

● **Un accompagnement pour tous** : programme d'interventions socle construit autour de 5 thématiques : l'accès au droit, prévention santé, parcours logement, insertion professionnelle, vie sociale et locale, culture, loisirs.

● **La relation client** : maintien des liens de proximité avec les publics grâce à la présence 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, complétée par un accès étendu à des services numériques dédiés à la communication et à la gestion locative (SMS, paiement en ligne des redevances, demande de logement dématérialisée, etc.).

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.

La satisfaction clients est en hausse de 2 points par rapport à 2023, et enregistre des niveaux particulièrement élevés en DIR Méditerranée (90,8 %) et Nord & Atlantique (91,5 %). Le niveau de satisfaction est notable pour ce qui concerne la qualité des relations des résidents avec les collaborateurs Adoma de proximité, la qualité de l'information et de l'accompagnement assurés par les équipes Adoma.

Sur la base d'un échantillon représentatif composé de 3 301 clients, les résultats font état d'un taux de **87,9 % de clients satisfaits/très satisfaits** **INDICATEUR N°3**

Les résultats, déclinés par Direction interrégionale, territoriale, secteur et site, permettent d'identifier à chaque échelle géographique les axes de progrès sur les thèmes présentant les moins bons taux et appelant à la continuité des efforts. Ils permettent également de rendre compte de l'impact des plans d'actions engagés par les Directions Territoriales en référence aux résultats des années précédentes (sur des items tels que la propreté, la tranquillité résidentielle ou encore le chauffage).



Répondre efficacement aux réclamations

La qualité de service d'Adoma repose en partie sur **une gestion adaptée et efficace des réclamations techniques** des clients. Celles-ci font l'objet d'un enregistrement systématique par les responsables de résidence sous la forme d'avis techniques, afin d'assurer leur résolution.

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 un délai compris entre 2 et 5 jours.

Afin d'assurer une continuité de service et un bon fonctionnement des équipements, un dispositif **d'astreinte technique** est mis 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.

Des outils dédiés au suivi et au pilotage de l'accompagnement

Adoma assure une gestion locative sociale grâce à des moyens de proximité visant un **« accompagnement pour tous »** et reposant sur une expertise de la filière ingénierie sociale complète : responsables insertion sociale, responsables de développement social, coordinateurs sociaux, directeurs interrégionaux adjoints en charge des publics et partenariats.

Spécifiquement concernant les réclamations techniques de demandes de travaux ou réparations, le taux de satisfaction sur les travaux réalisés est de 92,5 % (en hausse de 3 points par rapport à 2023 89,3 %) et de 81,1 % sur les délais d'intervention en hausse par rapport au taux de 2023 (78,4 %)

INDICATEUR N°3

Ces équipes, en appui des responsables de résidences, réalisent un suivi et proposent des réponses adaptées en lien avec les organismes et partenaires locaux.

Pour accompagner les collaborateurs dans leurs missions, Adoma dispose de deux principaux outils : **Flora et le Plan Stratégique de Gestion Locative et Sociale (PS-GLS)**.

Flora est un outil informatique de suivi des actions d'accompagnement mis en place par les collaborateurs d'Adoma et les organismes-partenaires. Cet outil repose sur des indicateurs partagés à l'échelle nationale. 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 grâce à la compilation des données référencées dans l'outil pour :

- **Les actions conventionnées avec des opérateurs ;**

- **Les actions collectives menées en direction des résidents ;**

- **Les actions d'accompagnement individuelles.**

L'outil permet en effet d'ouvrir des « dossiers » en fonction de **cinq thématiques (Accès aux droits, Prévention santé, Parcours logement, Insertion professionnelle, Vie sociale et locale, culture, loisirs)** et d'y renseigner les actes réalisés.

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

Au 31/12/2024, 58 % des résidents ont une Fiche bénéficiaire ouverte, soit 83 898 résidents (+ 7 343 bénéficiaires par rapport à 2023). Sur l'année 2024, 38 % des résidents présents ont bénéficié d'au moins un acte d'accompagnement. En ce qui concerne les actions collectives réalisées en 2024 elles sont au nombre de 3 624 (+ 209 actions collectives par rapport à 2023). Cette progression est due en partie à l'augmentation des Pensions de Famille sur lesquelles les collaborateurs d'Adoma réalisent un nombre plus important d'actions collectives.

Forte de ces connaissances sur l'état des actions d'accompagnement effectives sur ses résidences, Adoma a bâti un Plan Stratégique de Gestion Locative Sociale (PS-GLS) en 2020 pour fixer des objectifs d'accompagnement et les prioriser pour chacun de ses sites.

À l'instar du PSP pour le volet patrimonial, il consiste à définir annuellement, site par site, des orientations et un plan d'action à moyen terme dans le but de réaliser un accompagnement personnalisé des résidents.

Le PS-GLS guide les collaborateurs de la filière Gestion locative et sociale et constitue un outil de pilotage et de suivi harmonisé en générant des fiches récapitulatives et personnalisables. Cet outil est complété par un espace dédié aux pratiques inspirantes d'accompagnement collectif et individuel mises en œuvre par les équipes d'exploitation, sous la forme notamment de fiches bilans, de sorte à favoriser les partages d'expérience. Les équipes qui disposent ainsi d'exemples de partenariats et de modalités de montage pour des actions types peuvent plus aisément les reproduire ou adapter.

Un plan d'actions dédié au public des seniors est intégré au PS-GLS. Il s'articule autour de trois axes :

- **Mobilisation du partenariat au niveau national** (CNAV, Petits Frères des Pauvres...);
- **Développement de la médiation santé/sociale ;**
- **Mise en œuvre d'une prestation d'aide à domicile innovante** levant les freins pour limiter le non-recours aux prestations.

Au-delà des conventions-cadres nationales, 19 conventions locales ont été mises en place en direction des seniors, 8 732 résidents âgés ont été concernés en 2024 et 371 actions collectives ayant impliqué 90 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.



La thématique **Accès aux droits** est la plus représentée avec en 2024, une **hausse de 3,4 % du nombre de nouveaux dossiers** par rapport à 2023 avec **27 294** nouveaux dossiers Flora ouverts sur l'année. Ce sont ainsi **909** dossiers de plus entre 2023 et 2024 sur cette thématique, ces nouveaux dossiers ouverts donnant lieu à la saisie d'actes d'accompagnement au fil des nouveaux besoins du bénéficiaire. **INDICATEUR N°6**

Enfin, pour assurer le suivi des dispositifs d'hébergement et des publics accueillis et hébergés, 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 ;**
- **Synthétique de l'activité via des tableaux de bord ;**
- **Financier, pour la gestion des encaissements/décaissements ;**
- **Patrimonial pour l'affectation des hébergés** au sein des logements, suivi des capacités et taux d'occupation des sites ;
- **Partenarial pour la gestion des partenaires et des conventions.**

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.

1. 3 Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces

La sécurité et la sûreté des sites sont une priorité forte pour Adoma et sa filière interne de coordinateurs exclusivement dédiés à ces enjeux, tant au siège qu'en régions.

S'assurer de la sécurité : les aspects techniques

Depuis 2020, Adoma réalise une cartographie amiante (identification générale des matériaux amiantés dans les bâtiments construits avant 1997) exhaustive et ne faisant pas l'objet d'une programmation maîtrise d'ouvrage dans les trois ans à venir avec comme objectif :

- **D'optimiser le passage des opérateurs de repérage ;**

- **De réaliser des économies sur nombre de prélèvements** par la mise en œuvre des Zones Présentant des Similitudes d'Ouvrages (ZPSO) ;

- **D'avoir de meilleures connaissances sur la présence d'amiante dans le patrimoine** (gain de temps et sécurisation des travaux pour les intervenants internes et externes).

Afin de garantir la sécurité sur ses sites, Adoma met en place un entretien préventif de ses équipements et dispositifs pour ainsi limiter les risques.

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

- **La fixation d'exigences techniques vis-à-vis des fournisseurs ;**

- **La formation des collaborateurs terrain au maniement des extincteurs et aux exercices d'évacuation ;**

- **Les actions et supports de sensibilisation sur les risques incendie.**

À fin 2024, 190 sites sont engagés dans cette démarche, dont 147 totalement cartographiés.

Adoma tient à jour ses **registres de sécurité** et les suit de manière dématérialisée depuis début 2024 grâce au déploiement d'un nouvel outil : **BATIFIRE PLUS**.

Le **registre de sécurité** est un document à caractère réglementaire permettant d'attester du bon entretien de toutes les installations concourant à la sécurité ainsi que des vérifications obligatoires effectuées soit par des entreprises extérieures, soit par la filière maintenance interne. Il est établi pour chacune des résidences d'Adoma.

À l'été 2023, les collaborateurs chargés de renseigner les **registres de sécurité** ont été formés à sa version dématérialisée pour se familiariser à l'outil **BATIFIRE PLUS**, avant son utilisation exclusive à compter du 8 janvier 2024. Depuis cette date, le registre papier n'existe plus et fait place au e-registre.

Toutes les interventions réalisées, par la filière interne ou des prestataires, sur les installations de sécurité d'Adoma et les autres vérifications obligatoires effectuées ainsi que toutes les annexes relatives à ces opérations sont désormais intégrées dans **BATIFIRE PLUS**. Cela permet d'avoir des **registres de sécurité** fiabilisés et disponibles à tout moment.

Tous les collaborateurs des directions territoriales ont été formés jusqu'à la fin du 1^{er} trimestre 2024 selon une organisation établie par les directeurs territoriaux, avec le soutien de la direction du Patrimoine.

Adoma a procédé à un diagnostic des risques pour cibler les priorités de travaux de sécurité à partir de l'outil du groupe CDC Habitat, **ADP (Aide à la Définition de programme Sécurité)** entre 2020 et 2023, avec l'assistance de bureaux de contrôle. Cette campagne, désormais

achevée, a permis la réalisation de travaux visant à l'amélioration de la sécurité sur les sites : incendie, électrique, gaz et risque de chute. En 2024, Les travaux relatifs à la sécurité ne sont plus siglés ADP mais restent inscrits dans la programmation de gros entretien et réparation.

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

Priorité absolue pour Adoma, la sécurité se retrouve aussi dans son guide des fondamentaux de la maintenance qui rappelle les connaissances élémentaires que chacun se doit de maîtriser.



Ce guide illustré a été le fruit d'ateliers internes de rédaction réalisés en 2020, 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 l'ensemble des autres outils existants qui structurent les activités de maintenance internalisée (livret d'entretien et fiches de visites réactualisés en 2022, procédures...) et sont au cœur des modules de formation prévus à destination des collaborateurs des filières maintenance et gestion prenant leurs fonctions. Une actualisation est prévue en 2025 afin de mettre à jour les évolutions réglementaires et de renforcer son utilisation par l'ensemble de collaborateurs.

S'assurer de la sûreté

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

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

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

Pour Adoma, ces missions sont assurées par une filière dédiée constituée d'un **responsable national Sûreté Sécurité** rattaché à la Direction générale, et de 7 coordinateurs répartis dans chacune des 5 directions interrégionales avec un renforcement des équipes en direction interrégionale IDF et EST, passant d'un collaborateur à deux collaborateurs. La sûreté est au cœur du dispositif d'astreinte nationale alertant la Direction générale en cas d'événement exceptionnel et des moyens engagés par Adoma pour préserver la quiétude de l'ensemble des résidences 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. 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

Entre 2023 et 2024, l'évolution du nombre d'incidents de malveillance déclarés sur la totalité du périmètre d'activités d'Adoma est en baisse de 13 %, avec 3 135 incidents enregistrés

INDICATEUR N°4

signalées et aux éléments de contexte déclarés (lieux des faits, présence de vidéoprotection, éventuels témoins...) et d'en suivre le degré d'engagement. L'outil permet d'éditer des tableaux de bord de sûreté-sécurité pour établir des bilans périodiques rendant compte des incidents déclarés et de leur évolution selon différents niveaux d'analyse.

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.

Le guide Habitat Sûreté, élaboré 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. Il s'agit ainsi d'accompagner au mieux le collaborateur confronté aux éventuels aléas d'insécurité dans ses missions.

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



Les assises de la sécurité

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

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

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

Le plan d'actions des Assises de la sécurité est déployé autour de deux axes forts : **Protéger et Soutenir**

Il se décline autour de 12 actions décrites ci-dessous :

Protéger

Équiper

- **Action 1 :**

Renforcer la sécurisation des espaces : **99 % de l'enveloppe dédiée à l'aménagement des bureaux a été engagée**

- **Action 2 :**

Doter chaque collaborateur de terrain d'un smartphone : **réalisé**

- **Action 3 :**

Déployer des dispositifs individuels d'alerte (selon expérimentations) : **réalisé**

Former

- **Action 4 :**

Renforcer les compétences liées à la formation et au secours : **formations spécifiques déployées**

- **Action 5 :**

Mettre en place des fiches « réflexe agression » : **réalisé**

Soutenir

Coopérer

- **Action 6 :**

Développer les partenariats sur la santé mentale : **lancé**

- **Action 7 :**

Conforter les liens avec les SIAO et les directions territoriales de l'OFII : **lancé**

- **Action 8 :**

Renforcer les liens avec les services de police et de gendarmerie : **lancé**

- **Action 9 :** Améliorer les prestations de gardiennage :

renouvellement de tous les marchés de gardiennage est en cours. Attribution début 2025

Organiser

- **Action 10 :**

Assurer un suivi régulier des agressions au niveau d'un comité national : **un comité semestriel de suivi est mis en place**

- **Action 11 :**

Renforcer la coordination et le pilotage des enjeux de sécurité : **il est désormais requis d'obtenir l'avis systématique du coordinateur sûreté et sécurité pour les dossiers MoD.**

- **Action 12 :**

Favoriser la présence simultanée de plusieurs collaborateurs sur les sites : **il est demandé de favoriser autant que possible la présence simultanée de deux collaborateurs sur site**



1. 4 Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités

Améliorer le traitement des demandes de logement en toute impartialité

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

À travers celle-ci, Adoma s'engage à respecter les critères réglementaires d'accès au logement-foyer, parmi lesquels la conformité de la situation administrative des ménages demandeurs, et le respect des plafonds de ressources. Son système d'attribution de logement, qui repose sur un module de gestion des demandes dématérialisées en ligne, accessible sur le site internet d'Adoma, simplifie et uniformise les démarches en faveur du respect des règles éthiques, de confidentialité, de transparence et d'équité dans l'attribution des logements. Il permet un traitement automatisé et une meilleure information des demandeurs grâce à des notifications par sms/e-mail. La **gestion des demandes de logement d'Adoma** est régie par une procédure interne qui s'impose à l'ensemble des collaborateurs de la filière Gestion locative en leur délivrant les réflexes, étapes et méthodes professionnelles à suivre pour optimiser les délais de traitement dans le respect des règles et critères à observer. Adoma 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 équivalent dans ce domaine. 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. Depuis la refonte de l'outil Adoma d'enregistrement et de gestion de la demande de logement en ligne, et dans un contexte où la demande de logement abordable progresse, **le nombre de candidats ayant formulé une demande de logement auprès d'Adoma a progressé de 4 % entre 2023 et 2024 (soit une hausse plus contenue que celle de 21 % observée entre 2022 et 2023, à mettre en relation avec le lancement du nouvel outil).**

Sur un total de 76 762 demandes déposées en 2024, Adoma a été en mesure d'en satisfaire **14,8 %** au cours de l'année écoulée.

Pratiquer une politique tarifaire garantissant des taux d'effort acceptables

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 s'apparente à un forfait **incluant le loyer, les charges, les prestations diverses ainsi que le mobilier**.

L'évolution de cette redevance étant fixée réglementairement par référence à l'IRL (Indice de Référence des Loyers), elle se trouve, de facto, sensiblement inférieure à celle de l'inflation. Les résidents sont ainsi protégés des hausses tarifaires qui concernent notamment l'eau et l'énergie, en particulier depuis 2022. Adoma assumant l'écart entre les charges réellement supportées et les redevances perçues.

Dans sa politique tarifaire, Adoma veille à ce que le taux d'effort du résident, à savoir la part de ses revenus consacrée à la redevance, ne dépasse pas en moyenne

33 % du montant total de ses ressources pour préserver son reste à vivre après acquittement de sa redevance. Adoma veille aussi à uniformiser la création des tarifs et à les contrôler de façon centralisée.

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

● **LOCA-PASS**, qui permet la mobilisation d'une avance gratuite pour le dépôt de garantie ;

● **VISALE** qui apporte une garantie de paiement pour impayés qu'Adoma propose systématiquement 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 plus de 11 000 nouveaux entrants que compte Adoma en moyenne chaque année, une part majoritaire de sa clientèle étant bénéficiaire de l'APL (60 % en 2024).

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.

Les équipes de terrain jouent un rôle de facilitateur dans l'accès aux droits des résidents en les informant, en les aidant dans leurs démarches et en prévenant les situations problématiques susceptibles d'endetter les résidents.

Créer les conditions du parcours résidentiel

Les solutions de logements et d'hébergement Adoma assurent un rôle de « tremplin » pour les publics logés. 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 à quoi contribue également Adoma par le biais de ses actions d'accompagnement.

Adoma contribue au parcours résidentiel des publics, y compris entre les activités d'hébergement et de logement accompagné, comme le montre l'augmentation du relogement de Bénéficiaires de la Protection Internationale dans son parc de logement accompagné. En cela, les synergies avec les collectivités, les autres bailleurs et toutes les composantes du groupe CDC Habitat dont fait partie Adoma sont essentielles pour mettre en lien les données des différents outils de gestion des entrées et des sorties pour faire se rencontrer les besoins et l'offre de solutions de 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 d'évaluer le nombre de personnes qui accèdent à un logement pérenne au sortir des logements à caractère transitoire d'Adoma.



En 2024, **39 %** des clients sortants, soit **4 194** personnes ont quitté leur logement Adoma pour intégrer un logement locatif social ou privé.



En 2024, les actions visant à réduire la consommation d'énergie et la production de gaz à effet de serre du patrimoine d'Adoma continuent de se renforcer.

2. Au plus près de la société : Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat

2.1 Poursuivre la transformation du parc existant et rendre nos clients acteurs de leurs consommations énergétiques

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.

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

En 2024, Adoma comme le reste du groupe CDC Habitat, s'est fortement mobilisée pour répondre à l'appel de l'État à mettre tout en œuvre pour réduire d'au moins 10 % les consommations annuelles et éviter toute rupture énergétique dans un contexte géopolitique déstabilisé par l'intervention russe en Ukraine.

En 2022, afin que toutes ses démarches en place convergent vers cette même priorité et produisent encore plus d'effets, Adoma a formalisé et diffusé à l'ensemble des collaborateurs, son **Plan de Sobriété énergétique** porté par sa Direction générale en sollicitant dans le même temps la contribution active de ses

prestataires d'assistance et d'entretien du chauffage dans la mise en œuvre de ce plan et la mise en place d'actions de sensibilisation aux comportements économes en énergie.

En 2024, les actions visant à réduire la consommation d'énergie et la production de gaz à effet de serre du patrimoine d'Adoma continuent de se renforcer.

Exemple d'action de sensibilisation : le dispositif CIVI-GAZ avec GRDF a permis d'organiser des ateliers de sensibilisation sur la maîtrise des énergies, à destination des résidents sur la DT grand Lyon.

L'analyse du volume de consommations indique qu'après une diminution de l'ordre de 13 % pour le gaz entre les saisons de chauffe 2021-2022 et 2022-2023, une nouvelle baisse de l'ordre de 4,5 % a été constatée en 2023-2024 par rapport à la saison précédente, conduisant à un résultat de -17 % sur deux ans.

Si les résultats pour l'électricité sont contrastés et appellent des actions correctives, avec une augmentation d'environ 1,9 % depuis 2022, ils ne font pas ressortir de recours important à des chauffages d'appoint par les résidents, signe d'une meilleure appropriation de cet enjeu.

À périmètre constant sur la durée des saisons de chauffe, les données relevées permettent d'apprécier les évolutions en volume et en conséquence sur les charges, avec une économie nette de plus de 33 millions KWh depuis la mise en œuvre du plan de sobriété.

En complément de ces actions, plusieurs initiatives ont été engagées :

- **Présentation des outils et diffusion des résultats en Club RMT, journée Filière Technique et Club CO**
- **Animation de la filière CST/RGT**
- **Webinaires Sobriété énergétiques**
- **Création d'équipes et de canaux partagés Teams thématiques**

Notifiés entre septembre et décembre 2023, les nouveaux contrats d'entretien des installations de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire disposent de moyens conséquents pour améliorer encore la maîtrise des énergies et la connaissance du patrimoine.

En effet, plus de 10 000 capteurs et sondes de températures ont été déployés par les prestataires, équipant les allers et retours des circuits de distribution et un panel de 10 % des logements. L'ensemble des données vient alimenter la plateforme Savee, qui était utilisée jusqu'alors pour récupérer via les fournisseurs les informations de consommation du parc.

L'installation physique de ces dispositifs s'est étalée tout au long de l'année 2024. À fin 2024, la totalité des sondes est installée et la remontée d'informations sur Savee est effective pour 60 %, la totalité des secteurs devant être connectée dès début 2025.

Parmi les travaux engagés, Adoma compte un nombre important de passage de modes de chauffage gaz collectif à du chauffage urbain plus vertueux en termes d'émissions de gaz à effet de serre tout en favorisant les EnR¹.

77 sites d'Adoma sont déjà raccordés à des réseaux de chauffage urbain. Le recours aux énergies renouvelables (appoints solaire, chaufferies bois, PAC, etc) se développe par ailleurs avec 60 installations sur le parc d'Adoma.

La sobriété énergétique s'inscrit dans une trajectoire de décarbonation au premier rang des perspectives avec **un objectif d'atteindre à nouveau encore au moins 5 % d'économies d'énergie sur la période 2024-2025.**

¹ENR : Énergies Renouvelables

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

Lors du Congrès HLM de Nantes, l'État et le Mouvement HLM se sont engagés à accélérer la rénovation et la décarbonation du parc social. À partir de 2025, l'octroi des aides est conditionné à la production d'un « Plan Simplifié de Stratégie Énergétique et Décarbonation ». L'objectif est de s'assurer de la résorption, d'ici à 2034, des bâtiments aux étiquettes DPE E, F et G ainsi que la décarbonation progressive du parc.

Le PSEED permettra de suivre la trajectoire de résorption des passoires énergétiques et la décarbonation des vecteurs énergétiques du parc HLM. Réalisé en 2024, il permet d'établir une programmation permettant la décarbonation du parc au travers de travaux spécifiques avec comme objectif l'atteinte d'une étiquette C :

- **Changement de vecteur énergétique ;**
- **Rénovation énergétique ;**
- **Seconde vie ;**
- **Démolition.**

Fort de son PSP et du traitement des FTM, Adoma dispose déjà d'une stratégie de décarbonation composée de travaux de démolition-reconstruction, restructuration lourde et programme EKO. Néanmoins, 212 résidences énergivores ne sont pas concernées par le PFTM entraînant ainsi l'obligation d'identifier une programmation de travaux complémentaire (sites classés en étiquette E, F et G non identifiés au PSP).

La programmation complémentaire résultant du PSEED, consolidée avec la programmation initiale du PSP permet la conformité des étiquettes énergétique des sites (Adoma propriétaire au 31/12/2023 hors RHVS, prise en gestion et bâtiments vidés pour travaux) à horizon 2034. En effet, les travaux du PSEED seront engagés selon les échéances réglementaires 2025, 2028 et 2034. Cependant, étant donné la particularité du PSP d'Adoma (schéma de traitement des FTM complexe), le respect des paliers 2025 et 2028 ne peut pas être garanti sur le périmètre de référence.

Évaluer les performances énergétiques et environnementales et valoriser les travaux d'économie d'énergie au travers des CEE

Adoma poursuit le développement des outils visant à faciliter le pilotage et le contrôle des consommations au travers de deux principaux outils :

● **ENER'O** : L'outil Ener'o est une plateforme sécurisée et centralisée qui référence les points de comptage d'énergie d'Adoma, couvrant l'ensemble de son patrimoine. Partagée par tous les utilisateurs, elle facilite la mise à jour des points de livraison en fonction des nouveaux contrats ou des résiliations, et offre la possibilité d'interagir avec d'autres outils utilisant les mêmes références. Prioritairement interfacé avec les systèmes comptables, cet outil renforce le contrôle et les alertes sur les dépenses en fluides et combustibles, notamment pour les contrats nationaux de gaz et d'électricité.

● **Savee** : Adoma s'est dotée d'une solution clé en main innovante pour mieux maîtriser ses consommations de fluides et combustibles. Cette solution, alimentée par des données provenant des factures numérisées des fournisseurs, des flux des gestionnaires de réseaux et des relevés d'index, offre une vision consolidée de la consommation énergétique de l'organisation. Elle permet également de calculer des indicateurs pertinents et de générer des rapports personnalisés sur une plateforme dédiée. Depuis 2023, la plateforme est à la disposition des Chefs de Service Technique, des

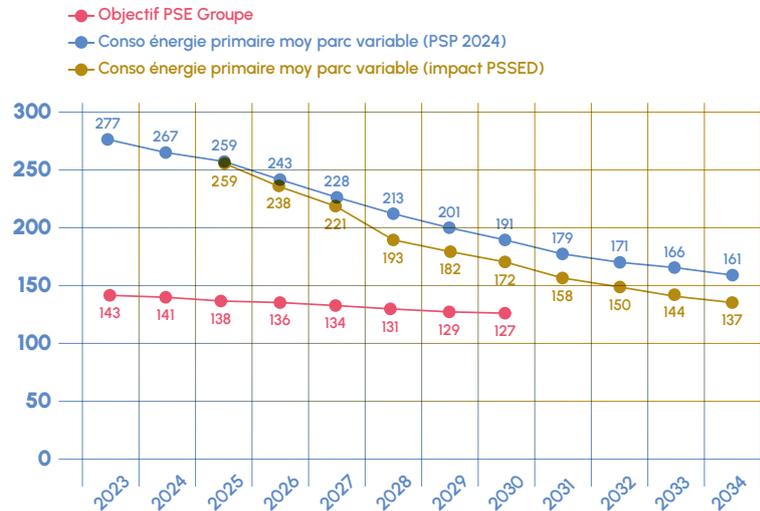
Responsables Gestion Technique et des Contrôleurs de Gestion. Depuis 2024, des tableaux de bords personnalisés ont été configurés à destination des Responsables Maintenance Territoriaux afin de faciliter le suivi et le contrôle des températures ambiantes et des réseaux de distributions.

À fin 2024, la consommation moyenne (chauffage, ECS et électricité) est de 225,7 kWhep/m²/an. En 2034, sur la base du périmètre de logements existants et de la production neuve, la consommation moyenne du parc devrait se situer à 161 kWhep/m²/an. En intégrant la programmation complémentaire du PSSED (parc global - programmation PSP et PSSED), elle est estimée à 137 kWhep/m²/an. Trajectoires issues du PSP 2024 et du PSSED non actualisées avec les DPE et le réel à fin 2024.

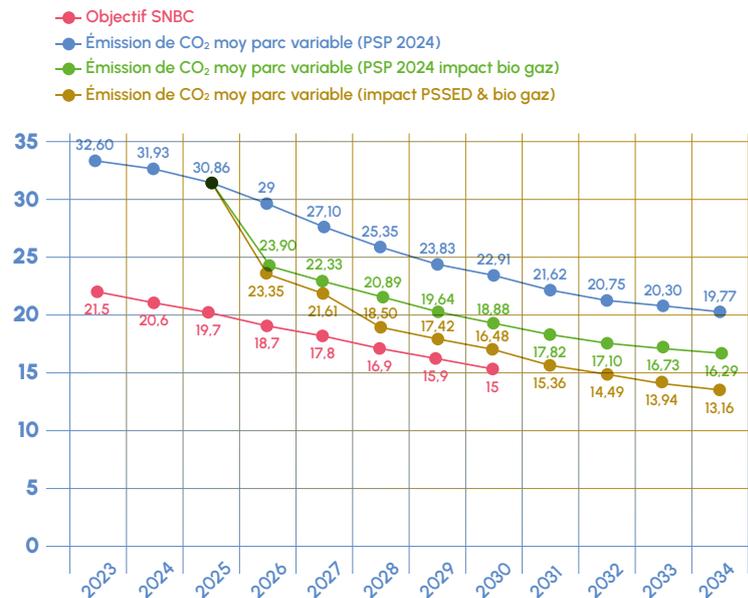
Le groupe CDC Habitat a inscrit son activité patrimoniale dans la trajectoire 1,5°C de la Stratégie Nationale Bas Carbone. Ce défi repose sur une ambition intermédiaire forte qui consiste à s'engager dans un Plan Stratégique Climat visant l'atteinte d'une émission moyenne de GES du patrimoine inférieure à 15 kgCO₂/m²/an à horizon 2030. Sur le parc Adoma à fin 2024, les émissions moyennes de GES sont de 29,05 kgCO₂/m²/an. Cette moyenne est calculée sur les consommations réelles (gaz, électricité, chauffage urbain...) à l'instar des consommations d'énergie primaire. En 2034, sur la base du périmètre de logements existants et de la production neuve, la valeur moyenne est estimée à 19,77 kgCO₂/m²/an et de 16,29 kgCO₂/m²/an en prenant en compte l'impact de l'achat de 25 % de biogaz à partir de 2026. En intégrant la programmation complémentaire du PSSED (parc global - programmation PSP et PSSED), elle est estimée à 13,6 kgCO₂/m²/an.

La projection de la programmation inscrite au PSP 2024 enrichie de la programmation du PSSED, permet globalement d'atteindre les cibles fixées à horizon 2034 en termes de décarbonation. Toutefois, un effort est encore à fournir sur les consommations d'énergie primaire. L'état des lieux est réalisé sur la base des consommations réelles, sans tenir compte de l'état technique des sites. La campagne de réalisation des DPE menée en 2024 et finalisée en 2025 va permettre d'affiner et de sécuriser ces données, vraisemblablement à la baisse.

PROJECTION DE LA CONSOMMATION MOYENNE D'ÉNERGIE PRIMAIRE en kWhep/m²/an



TRAJECTOIRE CARBONE en kgCO₂/m²/an



Les travaux d'économie d'énergie réalisés et valorisés en certificats d'économie d'énergie CEE sur 2024 représentent un volume d'économies de **81 GWh cumac**, en cumulé et actualisé sur la durée de vie moyenne des travaux. Ce volume de dossiers validés est en baisse par rapport à 2023 du fait notamment d'un effet de retard dans le démarrage des dossiers ciblés CEE sur l'année 2024. Ce retard entraînera un report positif sur l'année 2025.

INDICATEUR N°1

Renforcement des exigences dans les prestations et travaux

Dans une logique d'action durable de rehaussement des performances énergétiques, le **marché national d'entretien des installations de chauffage collectif** avec intérêt pour les économies d'énergie. Y sont notamment intégrés :

- **Des clauses renforcées** pour améliorer les performances des installations et le suivi de celles recourant à des énergies renouvelables ;
- **Le déploiement, sur tout le patrimoine** couvert par le contrat, de **capteurs connectés** de température d'ECS et d'ambiance, à raison pour ces derniers de 10 % des lots de chaque site dont les données seront centralisées sur une plateforme regroupant les données pour chaque patrimoine pour suivre les températures et paramétrer des alertes en cas d'anomalies.

Le **marché d'accompagnement MAT chauffage** dispose également d'objectifs et de priorités d'actions d'économie et d'optimisation des ENR installées, avec l'insertion de missions ponctuelles nouvelles visant à intervenir sur des études spécifiques contribuant aux actions de sobriété et de transition : session de sensibilisation des publics, étude de raccordement au chauffage urbain, expertise de remise en état d'installation EnR...
En parallèle, les préconisations et exigences relatives aux installations dans le cadre des opérations de travaux ont été précisées en faveur de **l'étude systématique des EnR et des raccordements de chauffage urbain** dont une étude de potentialité a été réalisée et diffusée. Une mission d'étude a été conduite avec le bureau d'étude NEPSSEN pour proposer une aide à la décision quant au choix de solutions techniques de chauffage et aux actions adaptées au patrimoine d'Adoma au regard des enjeux prioritaires d'économie et de résilience face au risque de réchauffement climatique.
Une trame de diagnostic/état des lieux des marges d'actions de sobriété par résidence en prévision des campagnes budgétaires/travaux a également été élaborée et partagée avec les DIR.

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 qui inclut un forfait d'eau journalier de 165 litres par personne. Dans les résidences équipées de compteurs d'eau individuels et conventionnés postérieurement au décret n°2011-356 du 30 mars 2011, les résidents s'acquittent de charges non pas basées sur leur consommations réelles d'eau chaude et froide, mais uniquement sur les consommations en dépassement du forfait journalier.

Ainsi, depuis 2012, Adoma a pu équiper 183 résidences en compteurs télérelevés (+ 13 résidences en 2024) dans les logements des résidences.

Ces quelques compteurs ont permis d'engager la refacturation des consommations dépassant le forfait pour 181 de ces résidences sociales (+ 36 % en 2024), 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 écogestes 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 parallèle, la filière maintenance d'Adoma se mobilise pour effectuer les contrôles ou actions curatives qui s'imposent suite à l'analyse des consommations mensuelles relevées ou aux alertes de fuites en temps réel émises par les compteurs télérelevés installés.

2.2 Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques

Le secteur du bâtiment génère 23 % des émissions de gaz à effet de serre (un quart des émissions de gaz à effet de serre au niveau national²) 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 au moyen de critères et de dispositions spécifiques prises tant dans les choix d'investissement que dans les aménagements et modes de construction ou rénovation : prise en compte de l'exposition actuelle et future des sites aux risques d'aléas climatiques dans les décisions d'investissement et les stratégies patrimoniales, vigilance quant aux propriétés des matériaux choisis (pouvoir isolant, réfléchissant, inertie), conception bioclimatique des bâtiments (ventilation naturelle, apports passif, etc.), recours au végétal pour tempérer et retenir l'eau, optimisation des espaces et de leur organisation, etc.

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

à mettre en place pour réduire l'exposition du site aux aléas les plus impactants. Ce pilote a permis d'appréhender la démarche et de réfléchir à l'utilisation des résultats à l'échelle du patrimoine sur la base des échantillons et partage de résultats de la campagne de DPR sur d'autres éléments du patrimoine du Groupe.

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

Ainsi, sur cette thématique émergente, Adoma fait état pour 2024 de la survenue de **14 sinistres** relatifs à des phénomènes climatiques (dont 6 reconnus catastrophe naturelle) ayant concerné 14 sites, soit une augmentation significative de 250 % par rapport à 2023

INDICATEUR N°2

des infrastructures et de leurs usages au changement climatique, la mission Risques naturels, STD bioclimatique). Il s'agit, au travers d'une grille de 11 aléas climatiques, d'évaluer l'exposition du patrimoine aux risques liés aux dérèglements climatiques et de déterminer les efforts d'adaptation possibles pour diminuer celle-ci. Testée par Adoma en 2021, sur l'une de ses résidences situées à Villefranche-sur-Saône (69), commune promise à une plus forte exposition aux risques climatiques dans les années à venir, cette démarche a permis de cibler les points de vulnérabilité, pathologies et dysfonctionnements et d'en déduire des préconisations chiffrées

² Le secteur du bâtiment génère 23 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) français, d'après le ministère de Transition écologique « ecologie.gouv.fr »

2.3 Renforcer la construction bas-carbone

La mise en œuvre du PSP d'Adoma prévoit en partie la démolition et la reconstruction d'un certain nombre de sites ne répondant plus aux besoins des résidents. Néanmoins, la démolition et reconstruction ne doit pas être systématique, tous les scénarios doivent être envisagés au préalable. Dès la phase développement, une comparaison des différentes solutions est à envisager. Pour ce faire, un outil d'aide à la décision prenant la forme d'une grille d'expertise a été mis en place afin de faciliter l'arbitrage entre une restructuration lourde et la démolition et reconstruction. De plus, l'évolution des besoins, la modularité des espaces, l'occupation de ceux-ci dans le temps sont à prendre en compte dans tous les programmes.

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

Adoma s'engage à développer des projets durables s'inscrivant dans les exigences de la RE2020.

Les équipes se mobilisent en anticipant les exigences des différents seuils de la RE2020. En effet, sur les 3 759 logements autorisés en 2024, 2 481 logements concernent des opérations soumises à la RE2020 dont 59 % d'entre eux ont été initiés en avance de phase, selon le seuil 2025.

L'opération « Pont Rousseau » à Rezé (44) se distingue particulièrement avec un objectif cible RE 2020 seuil 2031.

Ce projet est expérimental et ambitieux puisqu'il prévoit la construction d'une résidence sociale de 46 logements en

structure modulaire bois entièrement déplaçable et d'un tiers lieu. Le projet consiste à installer des modules déplaçables sur un site soumis aux contraintes d'exploitation de la SNCF sur une durée prévisionnelle de 7 ans. Les logements seront réalisés en structure modulaire hors-site 3D et les circulations intérieures entre les modules en hors-site 2D. Les modules arriveront sur site entièrement équipés et aménagés. Le choix de l'atteinte de la RE 2020 seuil 31 vise à réduire l'impact environnemental et de faciliter la réversibilité de l'opération. Pour l'atteinte de cet objectif, le projet intègre outre une construction modulaire bois 100 % recyclable, une pompe à chaleur pour l'eau chaude sanitaire et des panneaux rayonnants pour le chauffage individuel.

La généralisation sur les projets d'Adoma de 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. La réduction des matières premières, l'augmentation de leurs coûts et de celui de leur transformation, appellent à favoriser la réutilisation des matériaux existants.

Pour chaque projet, l'économie circulaire est à prendre en compte, par exemple en prévoyant :

● Le recours à un AMO

spécialisé dans le réemploi ;

● La définition par opération

dès la phase d'avant-projet d'un niveau d'exigence en matière de recyclage et réemploi vis-à-vis des prestataires, avec la mise en place d'une notation spécifique des projets innovants en matière d'économie circulaire ;

● L'étude du traitement et du recyclage des matériaux amiantés.

Le réemploi s'illustre aussi dans ses opérations qui ont privilégié le recyclage, la préservation et la revalorisation de l'existant à des solutions de démolition. C'est le cas, par exemple, de l'opération Paris Charonne 61.

En effet, l'opération de traitement de ce foyer, initialement prévue en démolition reconstruction d'une partie du site et en restructuration du reste, est totalement réalisée en restructuration de l'existant. Cela permettra de créer une résidence sociale de 96 logements.

La localisation du bâtiment dans un environnement particulièrement dense et la volonté de réduire l'impact carbone de l'opération ont justifié le parti pris de la **réhabiliter plutôt que reconstruire**.

Ce choix permet également de minimiser les nuisances de chantier vis-à-vis des voisins et s'inscrit dans les objectifs de la Ville de Paris et d'Adoma de favoriser une seconde vie aux bâtiments existants.



Entreprise : Bouygues Bâtiment Grand Ouest
Maître d'œuvre : MOON Architectures

Biodiversité et gestion des eaux pluviales au cœur du projet : les toitures des bâtiments en cœur d'îlot seront végétalisées et le projet prévoit la création d'un jardin à la place de la cour entièrement minéralisée actuellement. Le jardin s'organise autour d'une noue de récupération des eaux pluviales

En 2024, la réalisation du logement témoin a permis de présenter les propositions de réemploi dans le projet : **création de placard à partir de bois récupéré**, faïence de douche provenant de fins stock d'autres chantiers et appuis de fenêtre créés à partir du bois de charpente de la résidence.



végétalisée. Celle-ci permet d'infiltrer les eaux de pluie tout en créant un paysage végétal devant les logements du rez-de-chaussée. Afin d'encourager le réemploi, l'association Réavie accompagne Adoma tout au long du projet, en vue du recensement des ressources, leur réutilisation ou leur valorisation externe.

Enfin, l'adaptation du **cahier des charges** relatif à la Mission d'Assistance Technique renforçant les attendus sur les installations de production de chauffage en énergie renouvelable et sur les économies d'énergie ou encore la mise en place de signatures électroniques conforte la position d'Adoma dans sa démarche bas-carbone.



2.4 Lutter contre l'artificialisation des sols, notamment en investissant dans la reconversion d'actifs existants

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 qualité de l'architecture et de l'insertion urbaine et paysagère est particulièrement recherchée pour tous les projets d'Adoma au-delà de ses opérations maîtrise d'ouvrage qui s'intègrent de plus en plus dans des écoquartiers.

D'une manière générale, 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.

Afin de suivre l'évolution de l'artificialisation des sols et de la biodiversité dans les projets de Maîtrise d'Ouvrage d'Adoma, un indicateur ZAN (Zéro Artificialisation Nette) a été initialisé en 2023. Il consiste à mettre en avant la remise en pleine terre, la vitalisation des toitures et des stationnements. Une attention particulière est portée sur la quantité d'arbres coupés, conservés et plantés. Cet indicateur est basé sur les opérations au stade de la fiche pré-OS. En 2024, un travail de sensibilisation des collaborateurs sur la collecte des données a été fait. Cet indicateur reste en cours de fiabilisation.

Reconstruire la ville sur la ville

Depuis 2012, Adoma s'est engagé dans un PSP ambitieux visant à transformer ses FTM³ composés de chambres en unités de vie en RS⁴ aux logements totalement autonomes. En favorisant la réutilisation, la requalification ou la valorisation de ses fonciers, ce Plan de Traitement des FTM lutte contre l'étalement urbain.

Dans cette démarche, Adoma a sollicité lors de trois Appels à Manifestation d'Intérêts des subventions du plan de relance Fonds Friche ayant pour finalité le recyclage de foncier ou de friches polluées. Entre 2021 et 2023, ce sont neuf projets qui ont été lauréats de ces AMI. En 2024, deux nouveaux projets ont été sélectionnés pour bénéficier de cette subvention.

Dans la continuité du PTFTM⁵, Adoma a mis en application la méthodologie co-construite avec un groupe d'étudiants de Sciences Po pour la réalisation du PSP RHVS⁶. Elle repose sur l'évaluation de 6 indicateurs permettant d'orienter le scénario de traitement de chaque site à partir d'un logigramme d'aide à la décision.

À partir de 2027, ce sont 59 RHVS qui seront concernées par une programmation de travaux afin de garantir la pérennité du patrimoine et les conditions d'accueil des hébergés. En effet, deux RHVS ont une fin de gestion avant 2027 et ne rentrent pas dans le périmètre du PSP (Maurepas et Noisy-le-Grand).

La stratégie développée consiste à construire des ensembles immobiliers composés de logements modulables de type T4, avec 8 places par lot, permettant à Adoma de s'adapter au mieux aux futurs publics accueillis (isolés ou familles).

La surface des fonciers permet généralement de proposer un phasage optimisé ne nécessitant pas de relogement hors site.

L'état et la configuration des bâtis justifient un scénario majoritaire de démolition-reconstruction. Néanmoins, des restructurations lourdes sont proposées à la marge, notamment selon les contraintes locales des règlements d'urbanisme.

Afin de compenser les pertes de capacité des sites en désengagement, des compensations ont été positionnées en prise en gestion. En parallèle, différentes opportunités ont été étudiées comme la relocalisation de places en diffus sur quelques sites par densification de la capacité et le développement d'opérations en logement accompagné sur les fonciers disponibles.

Par ailleurs, les perspectives proposées s'inscrivent dans une ambition de durabilité et notamment environnementale avec une attention forte portée à la démarche de recyclage foncier et de Zéro Artificialisation Nette : densification des projets, surélévation, réhabilitation lourde...

³ FTM : Foyer de Travailleurs Migrants

⁴ RS : Résidence Sociale

⁵ PTFTM : Plan de Traitement des Foyers de Travailleurs Migrants

⁶ RHVS : Résidence Hôtelière à Vocation Sociale

Au plus près de nos partenaires et territoires



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.

3. Au plus près de nos partenaires et territoires :

Fédérer notre écosystème pour construire ensemble une ville sobre, durable et inclusive

3.1 Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires

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 ;

● **Un engagement en matière d'éthique et conformité** reposant sur une culture impulsée à tous les niveaux de l'entreprise.

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.

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

Cette politique qui s'appuie tant sur des parties prenantes internes (Direction générale, Comité d'audit et Conseil d'Administration d'Adoma, Directions métiers et Directions interrégionales) qu'externes (clients, partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants, etc) a pour fondamentaux :

● **L'engagement de l'instance dirigeante** dont la gouvernance est adaptée pour suivre spécifiquement les thématiques éthique et conformité ;

● **Une cartographie des risques de corruption** mise à jour annuellement ;

● **Une gestion des risques en trois volets :**
- **La prévention** avec la diffusion des principes et procédures, la mise en place d'actions de sensibilisation et de formation

et l'évaluation de l'intégrité des tiers ;
- **La détection** des éventuels comportements ou situation non conformes via des dispositifs d'alerte interne, l'intégration des enjeux de conformité anticorruption aux dispositifs de contrôle interne déjà en place, les contrôles et 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 et sa cartographie des risques de blanchiment et financement du terrorisme déploie un dispositif d'évaluation de ses potentiels clients et partenaires, proportionné aux risques auxquels sont soumises les activités d'acquisition et ventes.

Dans sa lutte contre la corruption dans le respect de la loi Sapin II, Adoma déploie son dispositif anticorruption à travers notamment :

● **Un Comité éthique et conformité ;**

● **Une cartographie des risques** de corruption ;

● **Une procédure de recueil et de traitement des alertes éthiques** assortie, pour tous les collaborateurs, ainsi que les clients, fournisseurs et tout partenaire d'affaire avec qui Adoma est en relation, d'un

accès à une ligne d'alerte éthique permettant de signaler tout manquement au programme éthique et conformité d'Adoma, notamment au Code de conduite anticorruption et plus largement toute situation contraire aux lois et réglementations en vigueur ou constituant un préjudice grave pour l'intérêt général en lien avec les activités d'Adoma et ses partenaires. Le dispositif mis en place respecte les obligations réglementaires encadrant la protection du lanceur d'alerte ;

● **Des procédures et outils** permettant de circonscrire les risques pouvant notamment relever des cadeaux et invitations et des conflits d'intérêts. L'ensemble des dispositifs déployés, notamment ceux relevant d'action de déclaration, se veut garant de la protection des données et de leur confidentialité ;

● **La mise en place de procédures de contrôles comptables anticorruption** ainsi qu'un dispositif d'évaluation du contrôle interne spécifique ;

● **Un dispositif d'évaluation des tiers ;**

87,3 % des collaborateurs présents au 31.12.2024 ont validé la formation e-learning « Les essentiels Sapin 2 »

INDICATEUR N°7

● **Des actions de sensibilisation** auprès des collaborateurs à travers la communication régulière et la mise en place de supports adaptés ainsi qu'un déploiement au niveau de chaque Direction Interrégionale et métier d'une culture d'intégrité et de lutte contre la corruption ;

● **Un dispositif de formation renforcé et adapté** visant à répondre à la maîtrise des enjeux liés

aux risques de corruption et organisé autour de 4 parcours distincts adaptés aux métiers d'Adoma les plus exposés. Ce dispositif se veut complémentaire aux e-learning déployés et consacrés à la lutte contre le blanchiment de capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme. Ces modules sont en accès permanent pour que tout nouvel arrivant éligible puisse effectuer ces parcours.

Adoma valorise d'autre part, dans le cadre de la prévention des risques liés à la relation et à l'intégrité de ses tiers, des clauses spécifiques anticorruption permettant de renforcer l'engagement des candidats et titulaires au strict respect de règles éthiques et morales portées notamment par Adoma, et plus précisément son Code de conduite anticorruption mis à disposition à travers un lien internet externalisé. 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 détournement en généralisant les modes de paiement numériques et en développant les fonctionnalités d'autocontrôle des transactions.

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

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

Protéger les données personnelles consiste à ne pas dévoiler ou à ne pas utiliser à mauvais escient des informations qui pourraient porter préjudice aux personnes. C'est un enjeu culturel pour l'ensemble du secteur du logement social : 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 à l'égard de ses publics, Adoma veille au **respect des droits en matière de données personnelles et aux règles de confidentialité**. Elle bénéficie de l'expertise d'une **Déléguée 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 de filiales telles qu'Adoma. Elle appuie les directions métiers et pilote le dispositif de conformité à la réglementation applicable (Loi de 1978 modifiée « loi informatique et libertés » et RGPD- Règlement Général sur la Protection des Données notamment).

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 ; ce qui consiste à :
- **Inform**er 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 portant sur des 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 adressant les quatre macro-risques suivants :

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

En complément, des outils de sensibilisation sont déployés pour l'ensemble des équipes : une série de vidéos, une collection de supports très courts en format bande dessinée, et d'autres ressources dédiées librement accessibles via le réseau interne de l'entreprise. En 2023, une formation en ligne a également été déployée auprès de tous les collaborateurs. Développée à partir de cas concrets, elle permet à chacun d'être sensibilisé aux enjeux et aux risques sur les données personnelles.

Une charte informatique rappelle la réglementation applicable, les enjeux de protection des données personnelles et les règles et bonnes pratiques en matière d'utilisation des ressources des systèmes d'information.

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. Le DPO groupe coordonne le dispositif de conformité à la protection des données et les actions afférentes. Il 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, sont effectuées des actions de suppression des données des résidents/hébergés partis, d'anonymisation des données avant transmissions aux partenaires lorsque cela est nécessaire, etc.

● **Pour les habilitations encadrant les accès :**

Pour limiter le nombre de personnes qui collectent et accèdent aux données, des habilitations sont délivrées en fonction des métiers et du rôle de chacun dans son organisation.

● **Pour l'information aux publics :**

Le Groupe fournit une information claire et facile d'accès aux personnes sur l'utilisation de leurs données et la manière dont ils peuvent exercer leurs droits sur celles-ci (accès, opposition, oubli). La Charte des données personnelles est accessible et consultable depuis le site internet.

Partant 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

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 la protection des données personnelles via des canaux et des mesures de sécurité adaptés, ainsi que par la vérification que les destinataires des données personnelles sont bien habilités à traiter des informations parfois sensibles.

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

INDICATEUR N°5

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 personnes est recueilli en amont lors de la mise en œuvre de certains services (domotique par exemple) ou d'accompagnements sociaux particuliers.

Le système d'information au sein duquel sont stockées les données est sécurisé par de nombreuses procédures techniques et organisationnelles.

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

- Le premier propre à Adoma et s'appuyant sur des outils dédiés et sécurisés ;
- Le deuxième qui ne relève pas d'Adoma mais du système public de gestion des demandeurs (SI SIAO, DN@ notamment).

Dans le cadre du suivi de son activité, le DPO Groupe formalise ses actions et en assure le suivi au moyen d'outils de pilotage. Il tient notamment un suivi des demandes d'exercice de droit des personnes permettant de veiller au respect des délais de réponses imposés par le RGPD.

Il réalise aussi une remontée d'informations à la gouvernance pour suivre dans le temps les avancées du dispositif de conformité à la protection des données.

Dans le cadre du renforcement de sa cybersécurité, Adoma s'est doté d'une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) reflétant la vision stratégique de la direction générale en matière de cybersécurité. Elle s'appuie sur la politique de sécurité des systèmes d'information du groupe CDC Habitat et est conforme aux lignes directrices de la Directrice de la Gestion des Risques et de la Conformité (DGRC). Elle définit la gouvernance, les rôles et les responsabilités ainsi que le dispositif d'amélioration continue. En s'alignant sur les objectifs décrits par la PSSI, la feuille de route triennale traite opérationnellement tous les aspects de cybersécurité afin de protéger les actifs numériques de l'entreprise, de renforcer sa conformité réglementaire et de la préparer à réagir en cas d'incident de sécurité.

2024	2025	2026
Politique de sécurité des SI	Gestion des sauvegardes	Protection réseaux
Sécurisation des actions d'administration		Gestion des journaux
Gestion des mises à jour		Gestion des développements
Gestion des vulnérabilités		PCA/ PRA
	Cartographie des SI	Gestion des identités
	Gestion des incidents de sécurité	Sécurisation serveurs
	Gestion de crise cyber	Gestion des communications
	Gestion de crise cyber	
	Intégration de la SSI dans les projets	
Sécurisation de l'environnement bureautique		
Gestion de l'authentification		
Plan de contrôle		
Plan de sensibilisation		

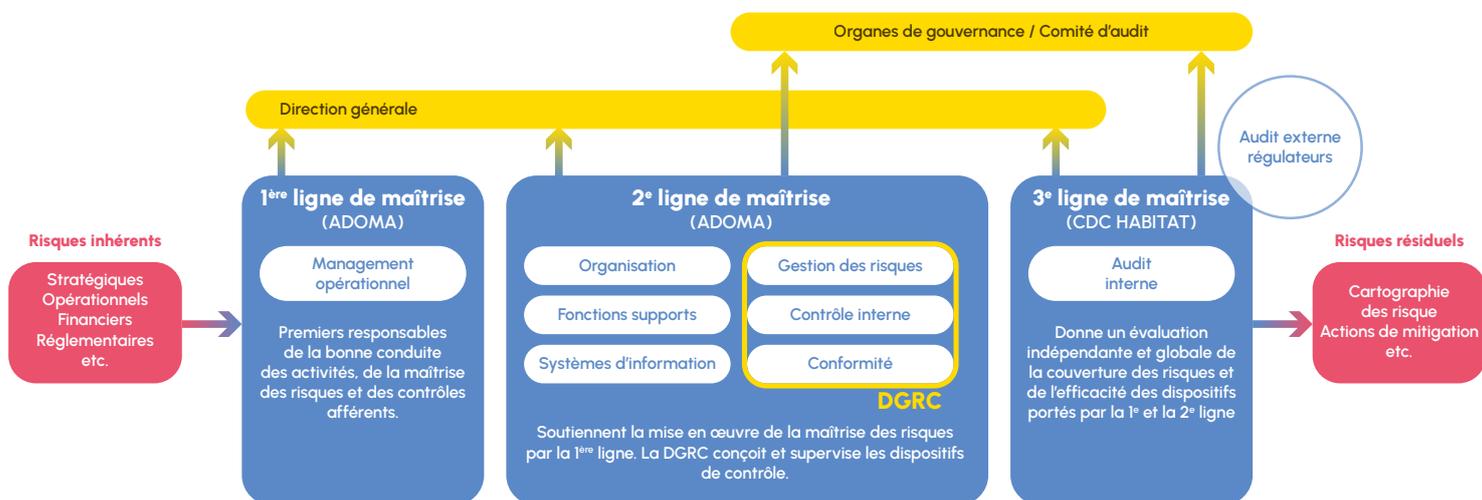
Appréhender les risques et contrôler les pratiques pour mieux exercer les métiers

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.

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

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

Au total 136 risques (stratégiques, organisationnels, opérationnels, financiers et juridiques) composent l'univers de risques piloté et suivi pour Adoma. Leur analyse complétée de celle des incidents majeurs identifiés, permet de les évaluer en distinguant ceux considérés comme « inacceptables » à suivre en particulier auprès du Comité d'audit. Les risques majeurs d'Adoma sont cartographiés au



celle du contrôle interne du groupe 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 métiers.

travers d'une matrice selon un double axe de criticité et de niveau de maîtrise. La cartographie des risques majeurs est présentée au Comité d'audit.

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

3.2 Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat

Adoma s'engage via des projets de maîtrise d'ouvrage innovants à répondre aux besoins des territoires en matière d'habitat. Forte de son expérience et du volume d'opération lié à la stratégie de traitement et de développement de son parc, Adoma constitue des fiches de synthèse sur les caractéristiques novatrices de ses projets. En effet, il s'agit de réaliser un référentiel d'information à destination des opérationnels afin d'encourager et de démocratiser les pratiques. Ce sont d'ores et déjà 39 fiches disponibles sur l'Intranet d'Adoma.

De plus, un espace collaboratif en ligne sur l'Intranet d'Adoma est entièrement dédié aux sujets d'innovations avec des documentations par thématique, des analyses sur les avantages/inconvénients, des prérequis ainsi que des illustrations.

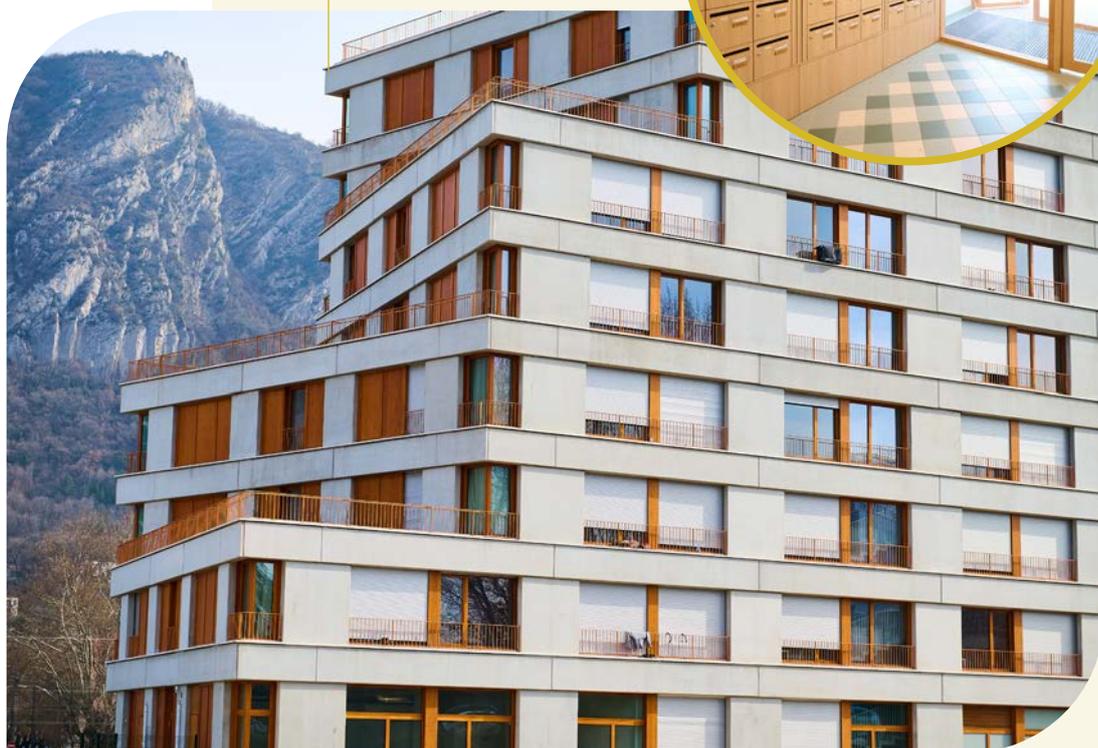
6 thèmes sont repris et développés :

- Spécificité technique et architecturale
- Spécificité paysagère
- Energie
- Innovation BIM, économie circulaire, Smart City
- Spécificité urbaine
- Financement

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

Résidence Sociale « Presqu'île » à Grenoble (38) : opération de construction de 102 logements – Livraison août 2024

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la démolition du foyer Pierre Gaspard à Grenoble au titre d'une partie de la compensation de l'offre. Le programme est composé de 102 logements et se situe dans la ZAC Presqu'île, exemplaire en termes d'innovation et de performance environnementale. En effet, le projet comporte un système de production d'énergie renouvelable par pompe à chaleur géothermique et un plancher chauffant réversible basse température.



**Résidence Sociale
« Les Trepillots » à Besançon
(25) : opération de démolition-
reconstruction et restructuration
de 236 logements - Livraison 2027**

Actuellement sous le statut de Foyer de travailleurs migrants, les Trepillots compte 218 lots organisés en unités de vie. Le projet consiste en la démolition partielle et restructuration lourde du foyer existant en une résidence sociale de 218 studios dont 25 en pension de famille. Le programme se caractérise par l'intégration de plusieurs systèmes innovants. En matière d'énergie renouvelable, le projet aura recours à la chaufferie de quartier (alimentée à 60 % par du biomasse), à l'utilisation de panneaux photovoltaïques, ainsi qu'à l'installation de « Power Pipe » pour récupérer la chaleur des eaux usées afin de préchauffer l'eau froide des douches, permettant d'économiser de l'énergie.



3.3 Définir et appliquer des standards environnementaux exigeants avec les acteurs de l'immobilier

Les travaux réalisés par Adoma en maîtrise d'ouvrage visent, en plus des cibles de performance énergétique, d'autres cibles de qualité environnementale et tiennent compte des attentes locales formalisées par les collectivités en faisant le plus souvent l'objet d'une certification Cerqual Habitat & Environnement ou Cerqual Patrimoine & Environnement/ NF Habitat HQE, de chartes ou référentiels propres aux collectivités. D'une manière générale, Adoma a mis en place un fichier de suivi des labels et des certifications à différents stades d'avancement des opérations (du CVP à la livraison). Véritable référentiel pour les collaborateurs opérationnels, ce suivi permet également de nuancer les économies d'énergie réalisées au regard des standards des labels obtenus. En 2024, 14 projets au stade faisabilité visent l'obtention d'un label ou d'une certification.

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

Ainsi, **en phase conception**, Adoma est attentive à la qualité de l'implantation au regard des nuisances et à l'insertion paysagère du bâti, à la compacité des bâtiments, à leur vertu bioclimatique mais aussi à leur attrait culturel et historique.

En phase chantier, les exigences formalisées sous la forme de chartes chantiers propres permettent de minimiser les nuisances, de favoriser le réemploi et le tri des déchets. Ce dernier est aussi favorisé pour les occupants notamment grâce des locaux adaptés.

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

La qualité d'usage, que ce soit en termes de confort ou de durabilité, se traduit par des choix de matériaux apportant

des garanties de performance, de résistance et de moindre toxicité (peinture faiblement émissive en polluants volatils, carrelage par rapport aux sols PVC...).

Les performances thermiques des projets de construction sont maximisées grâce aux procédés généralisés d'isolation par l'extérieur et aux systèmes de chauffage à haut rendement intégrant des énergies renouvelables en application de la RE 2020 voire de la RE 2025 (raccordement aux réseaux de chauffage urbain alimentés en énergie renouvelable, appoint solaire, pompes à chaleur et d'autres expérimentations comme la cogénération, le chauffage bois et la géothermie ...). En réhabilitation, Adoma se fixe pour objectif de viser à minima une étiquette énergétique B, ou C en cas de complexité technique trop importante et de respecter les standards de performance minimum définis dans les fiches de certificats d'économie d'énergie.

La conception-réalisation est un type particulier de marché dans lequel le maître d'ouvrage confie simultanément la conception (études) et la réalisation (exécution des travaux) d'un ouvrage à un groupement d'opérateurs économiques (entreprise générale, maître d'œuvre, bureaux d'études...). Le recours à ce type de marché permet ainsi d'associer les entrepreneurs à la conception de l'ouvrage. Il constitue donc une exception à l'organisation tripartite : maître d'ouvrage - maître d'œuvre - entreprises.

Depuis 2019, Adoma a fait le choix d'augmenter la part des opérations réalisées en conception-réalisation. Dans le contexte économique actuel (notamment l'augmentation des coûts de travaux), cette orientation s'est avérée bénéfique car elle a permis de sécuriser le prix de revient et le calendrier des projets mais aussi de limiter l'impact des hausses des coûts.

Sécuriser le recours à la VEFA via la mise en œuvre d'accords-cadres spécifiques

Compte tenu de la spécificité du plan de traitement d'Adoma, la production est majoritairement réalisée en maîtrise d'ouvrage directe. Néanmoins, le recours à la VEFA permet d'assurer une partie des besoins en compensation et en développement. Afin de sécuriser ces opérations, Adoma a lancé en 2021 un **accord-cadre en vue de la passation de VEFA**.

Dans le cadre du premier accord-cadre VEFA (2021-2023), 75 marchés subséquents ont été lancés correspondant à 8 570 logements en résidences sociales et/ou pensions de famille, sur la totalité du périmètre couvert (France métropolitaine, à l'exception de la Corse), pour un besoin de développement estimé au lancement à 16 760 logements.

8 projets ont été validés par les instances décisionnelles, représentant 635 logements :

- 7 en Acte Authentique de VEFA (en 2024 : Tours Les Rive du Petit Cher et Faches-Thumesnil) ;
- 1 en Contrat de réservation (en 2024 : Colombes).

3 offres issues de projets de l'AC VEFA #1 (Anglet avec Bouygues Immobilier, Blois avec Linkcity et Douai avec Icade) vont se poursuivre hors accord-cadre, les délais de validité des offres ayant été dépassés.

Une autre opération, engagée dans le cadre de l'accord-cadre, a été concrétisée hors accord-cadre à Carbon-Blanc, le foncier ayant été perdu par le promoteur, lauréat du marché subséquent lancé, au profit d'un autre promoteur, la collectivité ayant validé le projet Adoma.

Au global, les projets initiés et validés dans le cadre de l'AC VEFA #1 mais instruits hors AC représentent environ 390 logements.

3.4 Définir et appliquer des standards environnementaux exigeants avec les acteurs de l'immobilier

Un nouvel accord cadre composé de 11 lots géographiques a été lancé en juin 2023 introduisant une procédure de négociation pour des besoins exprimés de 18 460 logements. Ce nouvel accord-cadre a été notifié en juin 2024 aux 20 promoteurs attributaires d'un ou plusieurs lots. Depuis juin, 46 marchés subséquents ont été lancés donnant lieu, à fin 2024, à 12 offres sur 9 territoires ciblés. 9 marchés sont toujours en cours.

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

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

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

- **État des lieux** : diagnostics territoriaux afin de décrypter les enjeux et besoins des territoires ;

- **Cible** : définition des orientations stratégiques et des objectifs en réponse aux enjeux identifiés ;

- **Consolidation et préparation du déploiement** : déclinaison des orientations stratégiques et objectifs en plan d'actions, et arbitrage des moyens à mettre en œuvre.

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

En 2023, les projets de territoires ont permis de mettre en cohérence le PSP avec les nouvelles zones géographiques de développements mais aussi l'identification des besoins en RSJA et PF.

En 2024, CDC Habitat a actualisé ses projets de territoires. Dans cette même dynamique, Adoma a procédé à l'actualisation des feuilles de route à l'échelle des directions métiers du siège. En 2025 il est prévu d'étendre l'actualisation aux directions interrégionales d'Adoma. Une attention particulière sera portée à la mise à jour des plans d'actions à l'échelle de chaque plaque territoriale afin d'être au plus proche des besoins des territoires en termes de développement d'une nouvelle offre de logement. Une présentation de l'ensemble des actualisations est prévue à l'été 2025.

La solidarité en actions

L'accompagnement mis en œuvre par les équipes Adoma auprès des résidents s'appuie sur des objectifs prioritaires (Programme d'interventions socles), une démarche d'analyse et de priorisation à l'échelle des résidences (PS-GLS) et un système d'information (SI Flora) :

- **Le programme d'interventions socles** construit à partir de diagnostics territoriaux et organisé autour de 5 thématiques que sont l'accès aux droits, la prévention santé, le parcours résidentiel, l'insertion professionnelle, vie sociale et locale, culture, loisirs ;

- **Le Plan stratégique de la gestion locative sociale** (PS-GLS), créé par analogie méthodologique avec le PSP, qui permet de définir annuellement des objectifs et plan d'actions à l'échelle de chaque résidence ;

- **Le système d'information** dédié à l'accompagnement, le SI FLORA (favoriser l'orientation des résidents et leur accompagnement) ;



S'y ajoutent les actions d'accompagnement spécifiques à la filière hébergement, au titre de la demande d'asile comme de l'hébergement d'urgence, qui s'appuient notamment sur les référentiels asile et hébergement généraliste, sur le savoir-faire des intervenants sociaux et sur les modalités et actions prévues en référence aux cahiers des charges de ces dispositifs.

Adoma mobilise des partenariats tant au national qu'au local afin de renforcer ses liens comme avec : collectivités locales (villes et centres communaux d'action sociale, Conseils départementaux), services déconcentrés de l'État (DREETS, DDETS), organismes, services et dispositifs sociaux et médico-sociaux (Services intégrés d'accueil et d'orientation, agences régionales de santé, conférences départementales des financeurs de la perte d'autonomie des personnes âgées, dispositifs d'appui à la coordination, centres médicopsychologiques,), Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT), , Pôle Emploi, le secteur associatif, organismes caritatifs,... Adoma est à l'initiative depuis 2008, d'un dispositif qui constitue un modèle de référence reproductible sur de nombreux territoires : le réseau Intermed, dont l'objectif est de faciliter l'accès aux soins des personnes les plus isolées et vulnérables. Des personnes qui, du fait de leur âge ou de problèmes psychosociaux et médicaux complexes, souffrent d'isolement et sont en rupture de soins. Le réseau Intermed est aujourd'hui présent dans huit départements de la région Auvergne Rhône-Alpes, quatre départements de la région PACA et, depuis 2024, sur deux départements d'Île-de-France et deux départements du Grand Est.

Adoma mobilise également des partenariats nationaux en faveur d'un meilleur accès aux droits de ses résidents :

● **Convention-cadre nationale de partenariat avec la CNAV** renouvelée en 2020, afin de renforcer la collaboration autour des domaines de l'accès aux droits et aux soins, par un appui administratif et de médiation sanitaire et sociale ;

● **Accord-cadre avec Petits Frère des Pauvres** renouvelé en 2022 pour 3 ans, pour assurer entre autres, un accompagnement relationnel des personnes âgées, un appui aux projets d'aide à domicile mutualisé et mobiliser le numérique pour favoriser le lien social ;

● **Convention-cadre avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie** signée en janvier 2020 pour une durée de 3 ans visant à établir une relation de partenariat au bénéfice des personnes logées chez Adoma pour les informer et accompagner dans l'accès aux droits de base et complémentaires, aux parcours de soins, à la prévention santé, au service social de l'Assurance Maladie, aux actions sanitaires et sociales du département, aux services en ligne (compte Ameli, Dossier Médical Partagé, etc.). En juin 2023, la convention cadre a fait l'objet d'un avenant visant à prolonger la collaboration pour une durée de 3 années supplémentaires et à proposer un renforcement des actions sur l'axe relatif à la prévention santé ;

● **Convention avec l'association Culture du cœur**, conclu en 2021 avec CDC-Habitat et renouvelée en 2024 le réseau national Cultures du Cœur agit pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité économique et sociale en favorisant le partage des biens communs que sont la culture, le sport, le loisir.

Les seniors, qui représentent 34,6 % de la clientèle, requièrent une attention particulière et des actions en faveur de leur « bien vieillir » telles que :

- **Les accompagner pour les faire bénéficiaire de l'aide à domicile** grâce à des pratiques innovantes d'aide mutualisée, coordonnée ou passerelle pratiquée notamment avec le soutien de la CNAV ;
- **Favoriser leur inclusion numérique** en aidant les plus âgés à comprendre et à utiliser les outils numériques pour lutter

contre l'isolement et l'exclusion. Ceci est au cœur des missions engagées avec les CCAS, la CNAV, l'association Petits Frères des Pauvres.

Parmi les actions ciblées d'Adoma vers ses publics seniors, la résidence « Parc II » à Marseille a hébergé une installation artistique portée par l'association Commune : une exploration profonde de l'histoire de Marseille en tant que point d'entrée et de sortie pour les travailleurs migrants. À travers des éléments symboliques l'installation, qui s'appuie sur l'art comme vecteur de préservation de la mémoire collective, évoque les politiques d'accueil conduites entre 1956 et 1974. Face aux besoins spécifiques d'accompagnement vers l'insertion professionnelle en particulier de ses nouveaux publics, Adoma tisse de nouveaux liens partenariaux et développe de nouvelles modalités actions.

Ainsi, les équipes Adoma ont été invitées à se mobiliser pour mettre en place des actions d'accompagnement, à visée d'insertion professionnelle, lors de la troisième édition de la Semaine de l'insertion professionnelle, organisée par Adoma en octobre 2024.

À titre d'exemple :

- Le Forum Emploi-Formation à Toulouse le 16 octobre en présence de nombreux partenaires (Cap Emploi, Derichbourg, Transdev, Cvifs, Axel, Boussole des Jeunes, Info Jeunes, Mission Locale, GEIQ BTP, GEIQ propreté...);
- Le Bus pour l'Emploi sur la résidence de Ronchin ;
- Le Job Truck sur la résidence des Tarterets en IDF ;
- Atelier « comment réussir son entretien d'embauche » sur les résidences de Dijon.

Dans un objectif de renforcement de l'accompagnement en faveur de l'accès à la formation et à l'insertion professionnelle des jeunes logés (résidences Kamino), Adoma a conclu depuis 2023 un partenariat avec deux acteurs importants du groupe Caisse des Dépôts, Transdev et La Poste. Ces partenariats doivent permettre aux résidents Adoma un accès facilité aux offres d'emploi de ces deux opérateurs, et dans le même temps, contribuer au logement de leurs propres collaborateurs. Un dialogue a également été engagé avec Bpifrance sur l'aide à l'auto-entrepreneuriat et le lien avec des entreprises mobilisées dans des territoires de réindustrialisation.



La contractualisation des engagements avec l'État

Généralisation de l'outil CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) pour l'activité asile

Premier opérateur pour l'hébergement accompagné des demandeurs d'asile, Adoma contribue au déploiement de la contractualisation au niveau régional pour établir un cadre de référence dans le cadre du dialogue de gestion avec les autorités de tarification. Outil de simplification du cadre budgétaire, le CPOM fixe aussi des objectifs qualitatifs sur la base d'un diagnostic partagé concernant les volets patrimonial, financier, prise en charge des publics et fluidité des dispositifs. Avec 7 régions déjà couvertes, Adoma poursuit la démarche de négociation CPOM pour favoriser la péréquation des moyens financiers et l'équilibre d'une trajectoire budgétaire pluriannuelle à une échelle régionale.

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 et contingents Etat.

Des bilans d'activité sont réalisés chaque année (430 en 2024 pour les résidences bénéficiant de l'AGLS) pour rendre compte de l'activité locative et sociale de la résidence au regard du projet conventionné.

En contrepartie du soutien accordé par l'État notamment pour le financement des opérations de maîtrise d'ouvrage, Adoma réserve des logements aux publics prioritaires identifiés par les Préfectures. Pour faciliter l'accès au logement des publics les plus prioritaires, les équipes d'Adoma et les **Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation** travaillent à améliorer leurs liaisons et échanges de données pour faciliter l'orientation des publics demandeurs.

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

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

L'agrément de l'Agence du Service Civique par lequel Adoma accueille des jeunes volontaires autour de missions d'intérêt général de solidarité, d'éducation et de citoyenneté, prioritaires pour la Nation et pour les publics d'Adoma, a été reconduit pour la troisième fois en 2022 pour 3 ans jusqu'en 2025. L'accueil de ces jeunes fait l'objet d'un suivi et d'une organisation dédiée avec la mise en place de tutorats par les collaborateurs d'Adoma formés spécifiquement avec à leur disposition, des outils d'accompagnement et de suivi, la généralisation des interventions en binômes et la mise en place d'un budget d'animation dédié.

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

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

Le partenariat avec Action Logement

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

Ce rapprochement s'est amplifié avec l'**extranet de gestion et de suivi des demandes de logements** visant à simplifier et fluidifier la gestion des demandes entre les différents collecteurs et Adoma. Ainsi, pour chaque logement réservé, une information est transmise au collecteur Action Logement pour faire un lien immédiat avec le candidat demandeur ayant sélectionné la commune où se situe le logement. Cet extranet a évolué de manière significative avec la nouvelle version de l'outil de demande de logement en ligne mise en production en 2022.

La mise en place de conventions partenariales 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 maladie (CNAM) et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV).

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

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

Avec les autres acteurs du logement social et accompagné

Adoma s'ouvre aux échanges et partenariats avec d'autres bailleurs facilités par son appartenance au **Groupe CDC Habitat**. Cela se matérialise notamment par le développement de passerelles d'accès au logement locatif entre Adoma et les autres filiales du groupe en faveur des parcours résidentiels mais aussi par des montages d'opérations dans le cadre de l'activité maîtrise d'ouvrage.

Elle est aussi membre actif des réseaux des fédérations ou associations de professionnels qui, tels que **l'Unaf** ou **l'Aorif**, représentent son secteur d'activité et ses métiers. Pour ce qui concerne l'activité hébergement accompagné, Adoma est par ailleurs adhérent national de la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et membre actif de ses instances.

Proposer un hébergement pérenne et un accompagnement global

Adoma œuvre aussi pour proposer une alternative durable aux nuitées hôtelières et se veut force de propositions pour répondre aux besoins de la DIHAL et aux sollicitations urgentes à l'égard des personnes en situation de détresse psychique, médicale ou sociale.

Ainsi au titre de l'hébergement généraliste, Adoma compte 4 793 places en 2024 (chiffre en hausse par rapport à 2023) permettant la mise à l'abri d'un public en situation de vulnérabilité soit 61 structures implantées dans 26 départements.

Adoma a, par ailleurs, réaffirmé ses compétences et son offre de service qui la hissent toujours au rang de premier opérateur spécialisé dans l'accueil des demandeurs d'asile avec la gestion de près de 18 % du dispositif national d'accueil.

Par différents types de dispositifs implantés sur 68 départements, un accompagnement global est assuré grâce à une filière dédiée de plus de 800 collaborateurs au sein de

203 dispositifs tels que :

- Centres d'Accueil et d'Étude de Situation (CAES) ;
- 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 Provisoires d'Hébergement (CPH) ;
- Dispositifs de Préparation au Retour (DPAR).

Adoma mobilise son patrimoine existant pour satisfaire aux besoins de l'État mais elle développe aussi des opportunités patrimoniales (acquisitions, prises en gestion) dans tous les départements notamment à moindre tension immobilière ciblés par l'État au titre d'une répartition territoriale plus solidaire.

Paris la Boulangerie

La structure d'hébergement, dite La Boulangerie, située dans le 18ème arrondissement de Paris, constitue l'un des sites parisiens d'hébergement les plus stratégiques en raison de sa grande capacité et de son utilité sociale reconnue. Le site appartient à l'État. Il est géré par Adoma depuis 2004.

Cette structure rassemble sur un même site les dispositifs suivants, gérés par Adoma :

- Un Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) d'une capacité de 386 places ;
- Un Centre de Stabilisation d'une capacité de 50 places ;



Paris La Boulangerie - Façade conservée
Architectes : François Brugel - Atelier RITA

Dans un contexte national, européen et international sous tension, les équipes d'Adoma contribuent à stabiliser et pérenniser cette offre d'hébergement mais aussi à saisir les opportunités pour faire œuvre de pédagogie auprès des riverains et élus, expliquer le parcours du demandeur d'asile et changer les regards sur les réfugiés.

- Un Centre d'Accueil et d'Évaluation des Situations (CAES) d'une capacité de 150 places ;
Soit un total de 586 places d'hébergement.

Alors que ce site est en fonctionnement depuis 2004, malgré les travaux d'amélioration réalisés régulièrement, les conditions d'hébergement proposées par le CHU et par le centre de stabilisation restent précaires, très éloignées des standards d'hygiène et de confort attendus pour un dispositif pérenne d'une telle capacité. En effet, la densité de locaux collectifs (sanitaires et salle de repos entre autres) contribuent à une usure prématurée des équipements ainsi qu'au développement d'une promiscuité incompatible avec la mission sociale de la structure. C'est pourquoi, l'État, la Ville de Paris et Adoma portent conjointement

un projet d'humanisation des conditions d'accueil des hébergés sur ce site.

Le contexte partenarial est favorable notamment avec l'État qui réitère la nécessité du dispositif tout en validant l'évolution des structures d'accueil (développement de l'accueil 24h/24). Les autres partenaires politiques sont la Ville de Paris et la Mairie du 18ème arrondissement. Les longs mois de négociations ont permis d'appréhender

les attentes de chacun et de dessiner un projet correspondant aux enjeux d'implantation du site dans le quartier. Cela a permis d'inscrire pleinement le projet dans le cadre principal de financement ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) prescrivant les modalités de financement des travaux d'amélioration des conditions d'accueil des centres d'hébergement.

En 2023, le projet s'est concrétisé avec la signature du bail pour une durée de 26 ans et le lancement des travaux pour une durée de 24 mois.

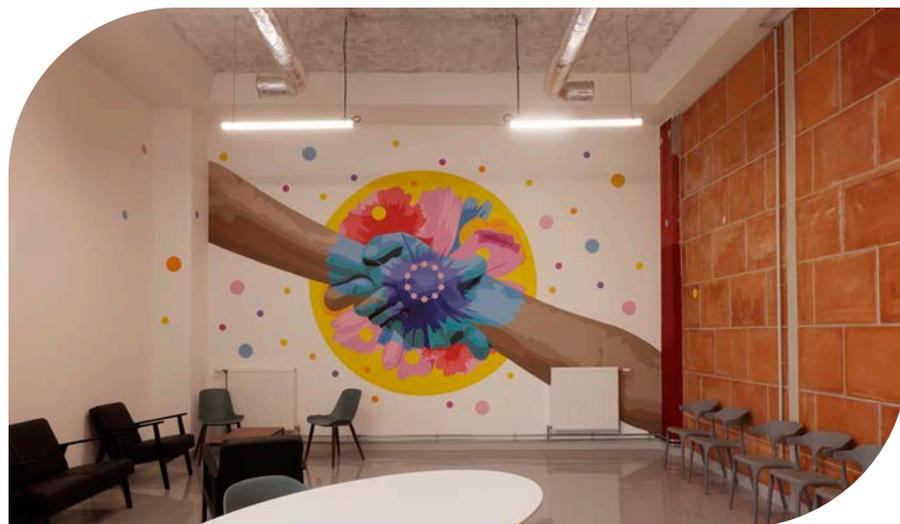
Le 13 décembre 2024, Adoma a célébré une étape importante avec l'inauguration de la première phase des travaux de réhabilitation représentant (aile EST). Le reste des travaux sera livré en 2025 permettant la mise en service finale de l'opération.

Les travaux réalisés dans le cadre de cette première phase ont permis de :

- **Transformer** les dortoirs en chambres doubles ou triples, favorisant l'intimité des résidents ;
- **Créer** des espaces communs modernes et fonctionnels, tels que des cuisines, des réfectoires et des salles polyvalentes ;
- **Réaménager** les sanitaires pour un usage plus adapté et confortable ;
- **Renforcer** l'isolation thermique et raccorder le centre au chauffage urbain, contribuant ainsi à une meilleure performance énergétique ;
- **Rénover** la toiture, garantissant une meilleure étanchéité.

Paris La Boulangerie

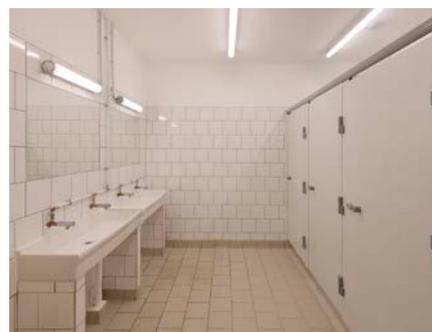
Architectes : François Brugel - Atelier RITA



Paris La Boulangerie -

Fresque de l'artiste Atma

Architectes : François Brugel - Atelier RITA



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

● **Au SGEE (Service de Gestion des Etudiants sénégalais à l'Étranger)** dans le cadre du programme « **Bienvenue France/ChooseFrance** ». Le SGEE a renouvelé sa confiance envers Adoma en signant une nouvelle convention pour 4 ans visant à faciliter l'accès au logement des étudiants ou anciens étudiants sénégalais poursuivant leur parcours sur le territoire français.

● **Aux Apprentis d'Auteuil** au travers du partenariat conclu par la **Direction territoriale de Paris** qui prévoit des logements pour l'accueil des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance dont la plupart sont en contrat de professionnalisation ou en décrochage scolaire ceci contribuant à augmenter les capacités de l'association.

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

Les dispositifs d'orientation mis en place avec l'État et Action Logement :

● **Adoma propose des logements** sur le contingent Etat 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. 76 762 demandes ont été saisies en 2023, soit en moyenne 210 demandes saisies chaque jour (+ 4 % par rapport à 2022).

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

Spécifiquement pour les réservataires de logements, l'extranet spécifique mis en place par Adoma permet aux partenaires ayant des lots réservés dans la base de logements d'Adoma, notamment Action Logement, les Préfectures et les Collectivités locales d'effectuer la saisie directe d'une demande pour chaque candidat prioritaire au travers d'un site sécurisé. Ladite demande est alors priorisée sur les lots identifiés du partenaire qui sera informé de tout préavis ou libération de son lot par un mail automatique généré depuis le logiciel clients d'Adoma.

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

Une version 2 de cet outil de demande de logement intégrant de nouveaux modules facilitant les suivis, a été mise en production en 2022 après un important travail d'expression de besoins, de développement informatique suivi de tests et de formation.



TERROT

Au plus près de nos collaborateurs



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.

4. Au plus près de nos collaborateurs :

Mobiliser notre collectif au service d'une culture d'entreprise forte et de missions à haute valeur sociale

Recruter et intégrer les collaborateurs

Soucieuse de s'adapter aux enjeux du marché de l'emploi et de pourvoir rapidement et efficacement les postes vacants, Adoma s'est dotée en 2022 d'un plan d'actions recrutement en vue d'identifier nos forces et nos axes d'amélioration.

À ce titre, 5 leviers ont été identifiés :

- **Renforcer** notre Marketing RH ;
- **Accroître** la visibilité et l'attractivité de nos annonces ;
- **Promouvoir la cooptation ;**
- **Développer** les relations avec les écoles et centres de formation ;
- **Promouvoir la « culture mobilité »** au sein du groupe.

Un certain nombre d'actions ont ainsi été déclinées en lien avec ces 5 leviers, comme par exemple :

- **Participation à des forums d'emploi** à destination de publics divers : présence des équipes Adoma à 34 événements en 2024 sur l'ensemble du territoire,
- **Développement de la visibilité** d'Adoma sur les sites emploi les plus connus : création de page employeur sur Indeed, Linked'In, Hellowork...,

● **Mise en place de la cooptation** : déjà 22 postes pourvus par ce biais en 2024,

● **Multiplication des actions à destination des écoles** : visites de chantier organisées sur notre patrimoine pour les étudiants de Master en maîtrise d'ouvrage, participation à des conférences auprès d'étudiants de Mastère 1 et 2, jobdating...,

● **Développement de l'alternance** : 110 alternants recrutés en 2024 et + 6 points sur le label Happy Trainees en 2024 (79,2 %) par rapport à 2023 (73,2 %) - 100 % des annonces ont également été retravaillées afin de les rendre plus attractives en lien avec les attentes des candidats.

Ainsi, entre fin 2022 (date de déploiement du plan d'actions) et fin 2024, on relève une baisse significative de près du 30 % le nombre de postes à pourvoir (CDI et CDD).

Par ailleurs, un processus de recrutement s'accompagne d'une intégration réussie, la DRH travaille donc actuellement à la refonte du processus d'intégration, tant sur les volets administratifs de l'embauche, que sur l'aspect humain.

À ce titre, un rapport d'étonnement a été déployé depuis avril 2023, afin de recueillir les avis des collaborateurs cadres et non cadres en situation de management, à l'issue de leur période d'essai. Le dispositif a été étendu en cours d'année 2024 à l'ensemble des collaborateurs en CDI. En 2024, nous avons ainsi recueilli 36 rapports d'étonnement sur la base du

volontariat, et leur analyse a permis de dégager plusieurs axes d'amélioration, qui seront intégrés au processus d'« onboarding », avec par exemple la refonte d'un livret d'accueil. Suite à cette analyse, une fiche réflexe Intégration à destination des managers a été créée et est accessible à l'ensemble des collaborateurs.

Pour autant, l'analyse de ces rapports d'étonnement, fin 2024, a également fait apparaître un niveau élevé de satisfaction :

Processus d'intégration :

50 %
de **salariés " satisfaits "**
et 44 %
" très satisfaits "

Fonctionnement de l'entreprise :

58 %
de **salariés " satisfaits "**
et 42 %
" très satisfaits "

Prise en main du poste :

50 %
de **salariés " satisfaits "**
et 44 %
" très satisfaits "

4.1 Bâtir ensemble une culture commune basée sur la confiance, la responsabilité et la diversité des équipes

Les mesures en matière d'égalité professionnelle

L'égalité professionnelle se situe au cœur des engagements d'Adoma en matière sociétale. Ainsi, l'entreprise veille à une égalité de traitement entre hommes et femmes, à qualification et expérience équivalentes. Adoma est particulièrement attentive à garantir l'accès à la formation professionnelle, y compris, dans le cadre des retours à la vie professionnelle à l'issue des congés maternité et congés parentaux. De même, soucieuse de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, Adoma met en œuvre des aménagements visant à simplifier l'articulation entre activité professionnelle et exercice de la responsabilité familiale. Adoma a conclu avec les organisations syndicales représentatives un accord sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, renouvelé en 2022 pour une durée de 4 ans.

Cet accord réaffirme l'engagement d'Adoma d'avoir une politique sociale identique pour les femmes et pour les hommes, appliquant les mêmes règles que ce soit en matière d'embauche, de rémunération, de promotion, de formation professionnelle et de conditions de travail, engagement également concrétisé par l'adhésion, en 2022, à la **charte de la parentalité** mise en place par l'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail.

Les mesures en faveur de la parentalité ont encore été renforcées, avec l'accord Qualité de Vie et Conditions de Travail, conclu au niveau du Groupe CDC Habitat en février 2024 et entré en vigueur au 1^{er} juillet 2024 :

● **Entretien proposé avant le départ** en congé maternité, paternité, d'accueil de l'enfant ou parental à l'occasion duquel une fiche récapitulative des mesures de l'accord est remise ;

● **Autorisations d'absence rémunérées** telles que 2 jours fractionnables en demi-journées pour des examens ou rendez-vous médicaux durant la grossesse, démarche de PMA ou don d'ovocytes, demi-journée pour assister à l'échographie de sa conjointe enceinte, journée pour assister à la naissance de son enfant en complément du congé naissance de 3 jours ;

● **Possibilité de demande d'aménagement** du temps de travail avec réduction d'une heure par jour sans perte de salaire avant départ en congé de maternité ou pour allaiter et d'une réduction de la durée de travail à hauteur de 80 % pendant un mois dans les deux mois du retour de congé de maternité ou d'adoption avec maintien de salaire ;

● **Maintien de salaire** pendant le congé paternité et maternité (sous réserve et déduction faite des IJSS) ;

● **Prolongation possible de 6 mois** du congé parental partagé à durée égale avec le conjoint ;

● **Entretien proposé au retour de congé maternité, paternité, d'accueil de l'enfant ou parental** pour évoquer les besoins de formation, l'adaptation éventuelle des objectifs et charge de travail, les mesures intervenues durant l'absence.

Adoma se soucie de la formation de ses salariés après leur retour de congé parental d'éducation. En 2024, 303 heures de formation ont pu être suivies par les salariés concernés. Ainsi, la durée du congé enfant malade rémunéré en cas de maladie ou d'accident d'un enfant à charge de moins de 16 ans

est fixée à 5 jours par an. En cas de maladie d'un enfant à charge de moins d'un an ou si le salarié assume la charge d'au moins 3 enfants âgés de moins de 16 ans, le congé enfant malade est de 6 jours par an. Des jours supplémentaires d'absence sont aussi prévus : 2 jours d'absence rémunérée à prendre dans l'année de survenance du handicap ou de la pathologie chronique d'un enfant et 4 jours sur justification d'hospitalisation d'un enfant de moins de 18 ans, jours pour accompagner son enfant handicapé à des examens médicaux, paramédicaux ou lors de démarches sociales.

Les femmes sont majoritairement représentées dans l'effectif CDI à hauteur de 59 %. Elles occupent davantage de postes de cadre que les hommes avec un taux de 60 %.

Le taux annuel d'accès à la formation est sensiblement le même pour les femmes que pour les hommes avec respectivement un taux de 90,33 % et de 90,76 %, les femmes ont par ailleurs bénéficié de davantage d'heures de formation (47 617 heures versus 35 349 heures pour les 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 indicateurs suivants :

- Écart de rémunération entre les femmes et les hommes : 39 points sur 40 ;
- Écart de taux d'augmentations individuelles de salaire, hors promotion : 20 points sur 20 ;
- Écart de taux de promotion entre les femmes et les hommes : 15 points sur 15 ;
- Pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année de leur retour de congé de maternité : 15 points sur 15 ;
- Parité parmi les 10 plus hautes rémunérations : 5 points sur 10.

Cette note (94/100), 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.



Egalité Femmes-Hommes des cadres dirigeants et membres des instances dirigeantes

Suite à la loi du 24 décembre 2021 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle, les entreprises doivent publier chaque année les écarts éventuels de représentation entre les femmes et les hommes parmi les cadres dirigeants d'une part, et les membres des instances dirigeantes d'autre part. Adoma publie ainsi ses résultats pour l'exercice 2024 :

- Parmi les cadres dirigeants, 57,9 % sont des femmes et 42,1 % sont des hommes ;
- Parmi les instances dirigeantes, 60,7 % sont des femmes et 39,3 % sont des hommes.

La diversité au sein d'Adoma

Les 3250 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 inscrit dans ses annonces.

Les mesures Intergénérationnelles pour les jeunes et les séniors

L'accord relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels signé le 21 mai 2022 pour une durée de 3 ans, définit des actions concrètes qui permettent à Adoma de répondre aux enjeux tels que la maîtrise des évolutions de l'emploi et la prise en compte de la problématique intergénérationnelle dans le prolongement des mesures des plans d'actions préalablement mis en œuvre.

Les mesures de cet accord sont notamment destinées à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée et leur intégration dans le groupe. Pour ce faire, l'embauche des jeunes en CDI et le recours à l'alternance et aux stages sont encouragés. En 2024, les jeunes ont représenté 16,6 % des embauches, soit 49 recrues. Adoma a aussi accueilli 93 apprentis, 17 jeunes en contrats de professionnalisation et 110 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.

En 2024, Adoma a obtenu le label Happy Trainees de Choose my company pour la 2ème année consécutive, récompensant les entreprises qui s'engagent et mettent en œuvre un accueil et un accompagnement de qualité pour leurs stagiaires et alternants. Pour ce faire, un questionnaire anonyme et confidentiel portant notamment sur la progression professionnelle, l'organisation du travail, la relation avec le tuteur, la reconnaissance, la raison d'être et la RSE a été envoyé à tous les stagiaires et alternants arrivant en fin de cursus. Ce label a été obtenu avec une note de 4,02 sur 5, un taux de satisfaction de 79,2 % et un taux de recommandation de 87 %.

Adoma entend poursuivre son engagement en faveur des séniors. Dans ce cadre, outre l'emploi de salariés senior, Adoma veille à leur maintien dans l'emploi par une gestion des carrières adaptée, de la mobilité et de la prévention des situations de pénibilité le cas échéant et la possibilité de solliciter un suivi annuel par la médecine du travail. En 2024, les séniors de plus de 55 ans ont représenté 5.7 % des embauches et 21.5 % des effectifs en CDI. Ils ont aussi été 293 à suivre une formation en développement des compétences.

Elle veille également à la bonne gestion de la fin de carrière des salariés et à faciliter la transition entre leur activité et leur retraite (entretien de fin de carrière à la 58ème année, dispositif de temps partiel avant retraite, congé de fin de carrière, formation de préparation à la retraite dans les 10 mois précédant le départ, etc) Consciente de l'importance de la transmission des savoirs et des compétences, une attention toute particulière est également portée au développement du tutorat et à la gestion des plans de succession des compétences clés pour l'organisation. En 2024, 200 collaborateurs ont bénéficié d'un tutorat.

Les mesures en faveur des personnes en situation de handicap

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

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

LES 4 AXES DE LA POLITIQUE



1

INFORMER
ET SENSIBILISER



2

FAVORISER
LE RECRUTEMENT
ET LA
RECONNAISSANCE



3

FAVORISER
L'INTÉGRATION



4

ACCOMPAGNER
LES PARCOURS
PROFESSIONNELS

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

Adoma encourage les relations avec les réseaux spécialisés notamment pour la diffusion des offres d'emploi auprès de l'Agefiph et inscrit systématiquement dans ses annonces la mention « Adoma s'engage en faveur de la diversité, l'égalité professionnelle, l'emploi des travailleurs handicapés ». Le taux de travailleurs handicapé 2023 est de **8,56 %**.

Elle noue également des conventions de partenariat avec des structures employant des personnes en situation de handicap (ESAT, EA). 26 conventions ont été signées en 2023.

À fin 2024 et depuis 2015, 25 collaborateurs ont alimenté le fonds de solidarité qui présente un solde de 77 jours de dons de jour de repos.

Au travers de ses actions de communication, Adoma favorise les salariés à déclarer leur handicap et sensibilise tous les collaborateurs autour de cette thématique en relayant également les actions d'information et de sensibilisation menées par le Groupe CDC Habitat comme la possibilité de participer

● **Des formations liées à l'évolution et au maintien dans l'emploi** (185 salariés en situation de handicap concernés en 2024), 259 salariés en situation de handicap ayant bénéficié légalement d'une majoration de 300 € de l'abondement annuel de leur Compte Personnel de Formation en 2024 ;

● **Des jours d'absence rémunérés** pour la réalisation d'examens médicaux du salarié ou de l'enfant du salarié en situation de handicap.

Adoma soutient et encourage les démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé : absences rémunérées du collaborateur concerné (jusqu'à 2 jours) pour effectuer les démarches et bénéficie par cette déclaration ou son renouvellement porté à la connaissance d'Adoma, d'une prime de 150 €, cette prime ayant été versée à 49 collaborateurs en 2024.

Adoma permet, 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.

au **jeu concours « les 7 planètes handicap »** ainsi que l'accès aux 5 BD spécialement conçues pour aborder les thématiques clé liées au Handicap.

Des mesures d'accompagnement sont proposées telles que :

● **Des adaptations de poste, locaux ou temps de travail :** une trentaine d'adaptations ont été effectuées sur l'année 2024 ;

● **Des aides au transport** (contrat, achat de véhicule aménagé ou adaptation du véhicule) et une participation au financement de Chèques Emploi Service Universel (CESU) jusqu'à 25 CESU par an par salarié concerné. 520 chèques ont ainsi bénéficié à 24 collaborateurs en 2024 ;



4.2 Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés

La qualité de vie au travail

L'accord sur la **Qualité de Vie au Travail** conclu en février 2024 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.

Dans ce cadre, Adoma maintient, en lien avec le groupe CDC Habitat, la démarche participative lancée en 2023 et destinée à mesurer le ressenti des collaborateurs sur les thématiques de la Qualité de Vie au Travail, ce à l'aide d'une plateforme digitale : **WITTYFIT**. Ainsi, chaque collaborateur a été invité à exprimer ses ressentis sur deux grandes thématiques : la satisfaction au travail et le niveau de stress. Les collaborateurs ont pu également proposer des pistes d'amélioration et voter pour les propositions leur semblant les plus pertinentes.

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...).

Sont organisées annuellement : une enquête auprès des collaborateurs et une semaine dédiée aux thématiques QVCT (ateliers, webinaires, campagnes de sensibilisation...)

Sur la base des résultats de l'enquête menée en juin-juillet 2023 et des idées émises par les collaborateurs dans l'outil, un plan d'actions a été établi et des mesures mises en place en 2024 :

- **Charte du droit à la déconnexion**
- **Guide de la parentalité**
- **Fiches pratiques** relatives notamment à la gestion des réunions et à la gestion des absences
- **Sensibilisations au respect du temps de travail et de repos** ainsi qu'à l'utilisation raisonnée des outils numériques

Par ailleurs, depuis 2023, Adoma s'est dotée d'un plan spécifique d'une vingtaine d'actions visant à résorber et prévenir l'absentéisme. Le déploiement de ce plan d'actions, lequel se combine à ceux des Assises de la Sécurité et du Recrutement, permet de contribuer à l'objectif d'amélioration constante des conditions et de l'organisation du travail des collaborateurs.

Dans ce cadre, en 2024, Adoma a mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs des outils opérationnels :

- **Guide de gestion opérationnelle** des absences et de leurs impacts
- **Fiche pratique** : Retour du salarié absent

En outre, afin de prévenir le risque de désinsertion professionnelle et favoriser un retour à l'emploi, un process a, fin 2023, été mis en place en lien avec l'Assistante sociale intervenant au sein d'Adoma afin qu'elle prenne directement contact avec les salariés dont l'absence est longue. Aussi, un courrier est envoyé chaque trimestre aux salariés absents depuis 3 mois et plus afin de les inviter, s'ils en ressentent le besoin, à contacter l'assistante sociale. Entre fin novembre 2023 fin décembre 2024, 178 courriers ont ainsi été envoyés aux salariés concernés, dont 40 ont pris contact avec l'assistante sociale.

Le taux d'absentéisme a connu une baisse de 0,84 point entre 2022 et 2024. 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...).

Adoma poursuit l'harmonisation des modes d'organisation du temps de travail. Par son avenant à l'accord temps de travail, elle a fait des 35 heures le droit commun du temps de travail à Adoma avec une option de passage des 32 heures aux 35 heures ouverte à tous les collaborateurs concernés. Ceci poursuit un double objectif : augmenter la qualité de service aux publics logés grâce à un temps de présence renforcé sur site des équipes et donner le choix aux salariés d'améliorer leur pouvoir d'achat.

En matière de rémunération et d'augmentation de salaire, les collaborateurs d'Adoma bénéficient notamment :

- D'un 13^{ème} mois généralisé ;
- D'une prime vacances ;
- D'un dispositif d'épargne salariale (participation, PEG, PERCOG) ;
- De primes d'intéressement ;
- Des mesures salariales décidées dans le cadre de l'accord de négociation annuelle obligatoire.

4.3 Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel

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.

À cela s'ajoutent des formations dans le cadre des Assises de la sécurité (prévention des violences et gestion des incivilités, premiers secours en santé mentale, prévention et secours civiques niveau 1, etc.) visant à proposer une formation à la majorité des collaborateurs en cohérence avec les enjeux de la politique sécurité.

D'autres thématiques plus larges dans les cibles et les objectifs sont également proposées pour permettre aux collaborateurs de se former par exemple à la bureautique, au management (hiérarchique ou transversal), etc.

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

Il est par ailleurs à noter que le plan de développement des compétences d'Adoma accompagne également la dynamique de **gestion prévisionnelle des emplois et des compétences**.

Dans ce cadre, le dispositif d'intégration joue un rôle essentiel, avec notamment les cycles d'intégration pour les nouveaux entrants. Parmi les actions complétant 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 2024 plus de 6 000 heures de formation ont été dispensées à 278 managers.

Le taux annuel d'accès à la formation est de 90 % en 2024 et 82 966 heures de formation.

Gérer les carrières sur le long terme

Adoma organise des entretiens annuels pour faire le bilan des objectifs atteints par le collaborateur, de ses compétences acquises, de ses besoins en formation et souhaits d'évolution.

La cartographie et le repérage des compétences qui en résultent permettent de créer des passerelles entre les métiers et de les faire évoluer en fonction de la stratégie d'Adoma.

Afin de mesurer le degré d'adéquation entre les missions métier fondamentales attachées au poste du collaborateur et ses compétences, l'analyse des niveaux de compétences maîtrisés évalués par le manager lors de l'entretien annuel permet

de cibler les besoins de renforcement de compétence et d'en tenir compte dans le plan de développement des compétences.

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

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 et 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.

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 et 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.

Ainsi à l'issue de la campagne des entretiens sur l'atteinte des objectifs 2024, il ressort que **94,7 %** des collaborateurs des métiers de l'exploitation évalués sont à niveau, c'est-à-dire ne présentant pas de besoins de formation sur les fondamentaux du métier. **INDICATEUR N°9**

Annexes

Déclaration de Performance Extra-financière

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 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 :

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.

Fréquence	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4
		Impact			

Pour l'impact, 5 types d'impacts ont été cotés de 1 à 4 : l'impact humain, l'impact environnemental, l'impact juridique, l'impact financier, l'impact d'image, la cotation la plus élevée des 5 ayant été retenue.

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

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

Principaux risques

extra-financiers

La méthodologie suivie a permis de retenir les risques appelant à une attention et une maîtrise particulière.

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

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

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

Adoma a un impact sur le changement climatique du fait 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 aussi des atteintes à la biodiversité.

Les parties prenantes d'Adoma sont impactées par le changement climatique.

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

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

Adoma et ses parties prenantes sont exposées aux effets du changement climatique. Selon l'étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050 réalisée par l'Ademe en janvier 2015, les trois aléas les plus impactant 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 et manque de traçabilité et de suivi des réclamations clients**

Dans le cadre de l'activité de logement et de services associés d'Adoma, ses résidents peuvent exprimer des insatisfactions portant par exemple sur la qualité du logement, l'état des parties communes, l'écoute et la réponse adaptée et rapide aux réclamations d'ordre technique ou administratif, la qualité des services et informations délivrés. Ces insatisfactions sont susceptibles d'avoir un impact sur la réputation d'Adoma et d'entraîner une perte de confiance de ses parties prenantes, voire une perte financière en cas d'augmentation du taux de vacance ou de rotation.

4 | **Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé, sécurité et sûreté**

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

Pour les collaborateurs, ce risque se traduirait en accidents du travail, arrêts de travail et inaptitudes. Les risques psychosociaux liés aux activités peuvent dégrader les conditions et constituer un facteur de stress voire de désengagement. Il en résulterait une perte de productivité, un turn-over accru et des difficultés de recrutement pour Adoma.

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

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

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

5 | **Défaut de conformité réglementaire à la protection des données personnelles**

Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) encadre la collecte et le traitement des données sensibles (données à caractère personnel). Adoma se trouve en situation de risque :

- Si elle ne met pas son activité et ses procédures en conformité avec le règlement ;

- En cas de manquement au règlement : par une perte, une altération ou la divulgation de données personnelles entraînant un impact sur les personnes, ou en cas de non-respect des droits d'accès et de modification des personnes.

Adoma utilise en particulier les données personnelles :

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

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

6 | **Difficultés économiques et sociales des clients**

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

Ce risque est au cœur des métiers d'Adoma qui revêtent une part importante d'accompagnement en faveur de l'insertion des publics par des actions axées notamment sur la prévention des situations de marginalisation et de stigmatisation, l'accès aux droits, l'aide et l'orientation face à des difficultés spécifiques (santé, impayés, etc) ou dans l'optique d'un parcours résidentiel (mobilisation de partenaires et de solutions de sortie, sensibilisation aux consommations de fluides et combustibles, etc). À défaut de favoriser cet accès aux droits ou de favoriser leur insertion au-delà de l'accès au logement, Adoma exposerait ses clients déjà fragilisés à davantage de précarité et à une dégradation de leur stabilité en générant dans le même temps un déficit d'image et des situations d'impayés menaçant l'équilibre économique d'Adoma.

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



Indicateurs

2024 versus 2023

7 | Pratiques non éthiques

Les pratiques non éthiques couvrent principalement le blanchiment de capitaux et la lutte contre le terrorisme, la corruption et la fraude interne et externe, la cybercriminalité ou encore la lutte contre le travail dissimulé. Le risque existe notamment sur les activités telles que la gestion locative, l'acquisition, la vente, l'achat de prestations de service. De telles pratiques seraient punies de sanctions pénales, disciplinaires et pécuniaires. Elles entacheraient l'image d'Adoma et entraîneraient une perte de confiance de ses parties prenantes.

8 | Risque sur la production de logements

Adoma a un rôle crucial dans la production de solutions de logements au regard des besoins nationaux et territoriaux. Adoma constitue un opérateur et un partenaire clés pour l'État et les territoires au service des politiques de l'habitat social et solidaire. Cette image passe par le maintien d'une dynamique de production de solutions de logements fondée sur des objectifs ambitieux inscrits dans son Plan à Moyen Terme. Ainsi, toute rupture dans cette dynamique, constitue un risque opérationnel et impacterait l'image d'Adoma.

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

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

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

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



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 :

Note méthodologique

Période de reporting :

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2024.

Périmètre du reporting :

Le reporting rend compte du bilan global et consolidé pour la totalité de l'entreprise toutes entités confondues. En revanche, à la suite d'une défaillance technique, l'indicateur n°9 ne permet pas de faire remonter les besoins pour les Responsables de Sites. 56 personnes sont concernées par cette exclusion.

Précisions sur les indicateurs de performance :

L'annexe du présent rapport liste l'ensemble des indicateurs, l'activité et les unités de calcul considérés et permet un rapprochement avec l'exercice précédent.

L'indicateur n°2 relatif au changement climatique, risques physiques de non-adaptation ne porte que sur la mention des sinistres et non sur les Diagnostics de Performance de Résilience de patrimoine (pas de nouveau DPR réalisé en 2024 sur le patrimoine d'Adoma).

À date, Adoma ne calcule pas son empreinte carbone. Cependant, au regard de l'activité, les émissions de Gaz à Effet de Serre liées aux transports contribuent de manière non significative au total des émissions de GES d'Adoma.

Exclusions :

- Les éléments suivants ne sont pas traités dans la DPEF d'Adoma :
- Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, ainsi qu'au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ;
 - Les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives ;
 - Les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves ;

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).

Le suivi de nos indicateurs

N° indicateur Risque/événement redouté	Indicateur clé de performance	2023	2024	Commentaire	Pages de réfé- rence
1. Risque physique : impact de l'activité sur le changement climatique	Volume de certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisé grâce aux travaux d'efficacité réalisés et évolution par rapport à l'année précédente	139 GWhc dont 100 % en statut validé soit une augmentation de 111 % de dossiers validés par rapport à 2022	81 GWhc dont 100 % en statut validé soit une baisse de 42 % de valorisation CEE par rapport à 2022.	Cette évolution défavorable s'explique en partie par un effet de retard dans le démarrage des dossiers ciblés CEE sur l'année 2024 dû à une vacance sur le poste en charge de la gestion des CEE. Ce retard entraînera un report positif sur l'année 2025. Nouvel outil de reporting interne à Adoma (pandopia) pour qui va permettre de mieux suivre le volume de CEE.	P. 29
2. Risque de transition : impact du changement climatique sur l'activité	Patrimoine concerné par un sinistre lié à un phénomène climatique dont état de catastrophe naturelle et diagnostics de résilience réalisés	4 sinistres survenus en 2023 relatifs à des phénomènes climatiques (dont 0 reconnu catastrophe naturelle) ayant concerné 4 sites, soit un niveau constant par rapport à 2022.	14 sinistres survenus en 2024 relatifs à des phénomènes climatiques (dont 6 reconnues catastrophe naturelle) ayant concerné 14 sites.	Augmentation significative du nombre de sinistre (+ 250%) suite aux tempêtes et catastrophes naturelles causées par le changement climatique et l'augmentation des températures mondiales en 2024 (6 sinistres reconnues catastrophe naturelle).	P. 31
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	85,7 % de clients satisfaits / très satisfaits (contre 85,6 % en 2022) sur la base d'un échantillon représentatif de 3 303 clients, avec spécifiquement concernant les réclamations techniques de demande de travaux ou réparations, un taux de satisfaction sur les travaux réalisés de 89,3 % stable par rapport à 2022 (90,9%) et sur les délais d'intervention de 78,4 % en légère baisse par rapport à 2022 (80,6%)	Sur la base d'un échantillon représentatif de 3 301 clients. Un niveau de satisfaction global en hausse de 2 points : 87,9 % (contre 85,7 % en 2023) Concernant les réclamations techniques (demande de travaux ou de réparation dans le logement) : - Sur la qualité des travaux réalisés : taux de satisfaction en hausse de 3 points : 92,5%, contre 89,3 % en 2023 - Sur le délai d'intervention : taux de satisfaction en hausse de près de 3 points : 81,1%, contre 78,4 % en 2023	Variation de 2 points entre 2023 et 2024 qui s'explique notamment par l'avancement du PSP (traitement du parc Adoma).	P. 18&19
4. Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé, sécurité et sûreté	Évolution du nombre d'incidents de malveillance déclaré sur le patrimoine	3 553 incidents enregistrés en 2023 soit une augmentation de 6,6 % par rapport à 2022	3 142 incidents déclarés en 2024. Soit une baisse de 6 % par rapport à 2023	2024 est marquée par une évolution favorable des indicateurs avec une baisse du nombre des incidents (-11%). Cela est une conséquence des actions de prévention et de sensibilisation mises en place depuis plusieurs années.	P. 22

N° indicateur Risque/événement redouté	Indicateur clé de performance	2023	2024	Commentaire	Pages de réfé- rence
5. Défaut de conformité réglementaire à la protection des données personnelles	Nombre de mises en demeure, sanctions et condamnations pour manquements à la réglementation relative à la Protection des données personnelles	À ce jour, Adoma n'a fait l'objet d'aucune mise en demeure, sanctions ou condamnation pour manquement à la réglementation relative à la Protection des données personnelles	À ce jour, Adoma n'a fait l'objet d'aucune mise en demeure, sanctions ou condamnation pour manquement à la réglementation relative à la Protection des données personnelles	Pas de changement par rapport à 2023	P. 39
6. Difficultés économiques et sociales des clients	Évolution du nombre de nouveaux dossiers ouverts sur la thématique Accès aux droits	+11 % de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits par rapport à 2022. En 2023, 26 385 dossiers Flora ont été ouverts sur cette thématique, soit une hausse de 2 622 dossiers en comparaison avec 2022	+3,4 % de nouveaux dossiers sur la thématique Accès aux droits par rapport à 2023. En 2024, 27 294 dossiers Flora ont été ouverts sur cette thématique, soit une hausse de 909 dossiers en comparaison avec 2023	On retrouve une évolution positive du volume de dossiers ouverts sur l'accès aux droits par rapport à 2023, une tendance qui s'observe également pour l'ensemble des dossiers ouverts sur l'année portant sur les autres thématiques. À noter que l'ampleur de l'augmentation est plus mesurée que celle observée en 2023. L'an dernier, le taux d'évolution particulièrement élevé du nombre de dossiers ouverts avait été mis en lien notamment avec la mise à disposition d'indicateurs en 2023 sur les saisies effectuées par les collaborateurs aux managers.	P. 20
7. Pratiques non éthiques	Taux de collaborateur présents au 31.12.N ayant validé la formation e-learning : « Les essentiels de la loi Sapin II »	84,15 % des collaborateurs présents au 31.12.2023 ont validé la formation e-learning « Les essentiels Sapin II ».	87,25 % des collaborateurs ont validé leur e-learning « Les essentiels Sapin II » au 31-12-2024	Augmentation de 3 points par rapport à 2023. Cela s'explique par la mise en place de cette formation en mars 2023. En 2024, davantage de personnes ont été touchées par cette formation, car elle était mieux implantée en interne.	P. 38
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	4 319 OS (taux de réalisation de l'objectif annuel de 68 %)	3 454 OS (64 % de l'objectif)	Adoma s'était fixé un objectif de 5 384 ordres de service en 2024, objectif révisé en cours d'année à 4 450. Finalement, 3 454 ordres de service ont été émis en 2024, soit 64 % par rapport au budget et 78 % par rapport à l'atterrissage. 2024 a été l'année la plus faible enregistrée depuis 2020 (3 340 ordres de service). Toutefois, la majorité des OS prévus à l'atterrissage ont été reportés sur les prochaines années (1 873 ordres de service). Ces résultats sont le fruit d'une situation conjoncturelle complexe, tant à l'échelle nationale que pour Adoma. Plusieurs facteurs y contribuent : un contexte politique compliqué entraînant des gels de financements ou l'absence de décisions décisives, des retards dans les notifications ou dans les arbitrages concernant la réduction des places destinées à l'accueil des demandeurs d'asile, ainsi qu'un contexte budgétaire difficile provoquant des défaillances chez les entreprises et les promoteurs.	P. 14

N° indicateur Risque/événement redouté	Indicateur clé de performance	2023	2024	Commentaire	Pages de réfé- rence
9. Difficultés relatives aux compétences clés des collaborateurs et à la fidélisation des talents	Taux de collaborateurs de l'exploitation ne présentant pas de besoin de formation sur les fondamentaux de leur métier	94,11 %	94,7 %	<p>On observe une baisse de 5,1 % par rapport à 2023. Cela s'explique par l'exclusion de la catégorie des responsables de site, qui représente 56 personnes, en raison d'une anomalie du système d'information.</p> <p>Le plan annuel de développement des compétences reflète la stratégie de développement d'Adoma.</p> <p>Depuis plusieurs années, Adoma renforce son dispositif d'intégration pour garantir l'adaptation des compétences des nouveaux entrants à leur poste de travail grâce au tutorat et aux cycles Métier pour les nouveaux entrant.</p> <p>Ces tutorats et cycles sont complétés de formations plus « spécifiques » répondant pour certaines à des obligations réglementaires ou à des spécificités métiers permettant de consolider les connaissances de base.</p> <p>Le plan de formation est nourri par la remontée des besoins des collaborateurs lors des EA.</p>	P. 58

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.





Photographe Daniel Moulinet
Résidence sociale
Kamino «Le Phare»
à Paris.

Adoma tous droits réservés.
Design : Limbus Studio



cdc habitat
Adoma



33 avenue Pierre Mendès France
75013 Paris

Tél. 01 40 61 42 00

www.adoma.cdc-habitat.fr