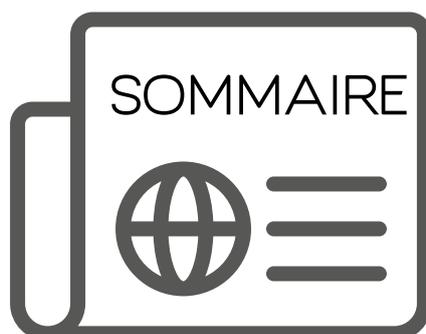


NOTRE
RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE
2017



Introduction 3

Adoma au service des publics précaires	3
Les métiers d'Adoma et les chiffres clés	4
Méthodologie d'Adoma sur la responsabilité sociétale des entreprises	7

Conforter la contribution sociétale des missions d'Adoma 9

Des solutions de logement au bénéfice des publics précaires	10
Mobiliser, valoriser et développer nos ressources humaines	29

Exercer nos métiers avec et pour l'environnement 35

Inscrire le patrimoine dans une dynamique de qualité environnementale	36
Promouvoir les comportements vertueux au niveau des résidences	42
Optimiser les modes de fonctionnement et de gestion des activités	44

Œuvrer dans la confiance de nos parties prenantes en consolidant notre bonne gouvernance et nos performances 47

Fédérer autour des valeurs et ambitions d'Adoma	48
Augmenter nos capacités d'investir durablement dans la création de valeur sociale	49
Auditer nos pratiques pour mieux exercer nos métiers	51
Agir en toute transparence dans le respect de nos objectifs de bonne gouvernance	52
Renforcer notre action éco-responsable dans nos relations avec nos fournisseurs et prestataires	53



EDITO DE JEAN-PAUL CLÉMENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

En 2017 de nombreux défis ont été relevés grâce à l'énergie de tous, collaborateurs et partenaires.

Parmi les projets emblématiques, reflet de cet incroyable élan : le projet Hémisphère, fruit d'un investissement socialement responsable inédit au service de l'hébergement des plus démunis. Ce projet a permis d'accroître de façon significative et en un temps record, les capacités d'accueil en faveur des personnes les plus démunies dont en majorité des demandeurs d'asile. Il constitue une alternative aux nuitées d'hôtels. Ce sont ainsi plus de 7 500 places d'hébergement qui ont été ouvertes en moins d'un an et qui ont vocation à réunir les conditions de prises en charge, d'accompagnement et d'orientation de toutes ces personnes qui aspirent à ne plus seulement survivre mais à vivre mieux. Les actions partenariales mises en place par Adoma dans le cadre de ses missions d'accompagnement s'appuient sur des outils structurants innovants comme les logiciels « Flora » ou « Helios » et participent de cette autonomie y compris pour favoriser les parcours résidentiels.

Au-delà, notre ambition sociétale est aussi et toujours d'œuvrer pour des logements dignes et confortables avec pour cela un plan stratégique de patrimoine revalorisé à plus de 3.3 milliards d'euros en 2017 pour, à horizon 2026, renouveler complètement le parc de logements, avec 100 % de studios autonomes, marquant la fin du plan de traitement des Foyers de Travailleurs Migrants pour notre activité de logements accompagnés.

La transition énergétique et écologique se poursuit, elle aussi, au travers de ce plan. Des actions sont menées pour que nos bâtiments soient non seulement vertueux en phase de construction mais aussi en phase d'exploitation. Dans cet objectif, le digital, qui caractérise déjà l'offre de services et les outils supports d'Adoma, a toute sa place. Il se situe au cœur des expériences menées aujourd'hui pour préparer l'offre de logements modernes à l'image de notre opération pilote « Smart City » à Tassin-la-Demi-Lune, pour proposer un bâtiment interconnecté avec son quartier et les acteurs du territoire vecteurs de services, de lien et de sens.

Cette dynamique d'innovation au service des autres, tire sa force des salariés d'Adoma investis quotidiennement pour loger toujours plus et mieux les publics précaires. Adoma poursuit donc son ambition en favorisant les compétences et l'ingénierie via ses plans d'actions en faveur des salariés et continue à accompagner et à encourager l'expression des engagements citoyens des jeunes volontaires du Service Civique qui sont au nombre de 170.



Adoma : une entreprise au service des publics précaires

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

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

Sa vocation est l'insertion sociale par le logement au travers de solutions de logement accompagné et d'hébergement sur tout le territoire français.

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

Adoma est le premier opérateur national de logement accompagné

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

Adoma propose près de 77 000 solutions de logements pour venir en aide à ces publics.

L'activité hébergement vise les personnes en grande précarité, parfois à la rue, et en situation d'exclusion sociale. Elle s'inscrit en cela dans les missions d'intérêt général qu'Adoma exerce avec la plus grande réactivité pour l'État, dans le cadre de la politique de lutte contre le mal logement en proposant désormais plus de 25 000 places.

Deux types d'hébergement existent :

- **L'hébergement généraliste** couvre les offres de solutions pour une mise à l'abri/une stabilisation. Adoma dispose ainsi de 3 851 places en hébergement généraliste.
- **L'hébergement de la demande d'asile** s'est développé au cours des dix dernières années sous l'impulsion de l'État souhaitant disposer d'un opérateur public réactif. Il s'agit de la deuxième activité d'Adoma après la gestion des logements foyers. 21 244 places sont dédiées à l'accueil des demandeurs d'asile. Adoma a acquis au cours de la dernière décennie un savoir-faire dans ce secteur et la poursuite de cette activité constitue une priorité stratégique. Elle est le premier opérateur de l'État dans ce domaine.





Les structures du logement accompagné d'Adoma représentent près de 72 000 logements répartis en :

• **368 Résidences sociales (RS, y compris FJT)**

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

• **146 Foyers de travailleurs migrants (FTM)**

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

• **36 Pensions de famille (PF)**

Ces structures de petite capacité (25 logements maximum) proposent un cadre sécurisant à taille humaine spécialement conçu pour répondre aux besoins particuliers de personnes en grande exclusion, fortement désocialisées et isolées. Leur création remonte à 1997, suite à l'appel à expérimentation lancé par les ministères du logement et de l'action sociale.

Les structures d'hébergement totalisent une capacité d'accueil de près de 25 000 places dont :

227 dispositifs pour les demandeurs d'asile dans 67 départements :

- Centre d'accueil de demandeurs d'asile (CADA) ;
- Accueil temporaire – Service de l'Asile (AT-SA) ;
- Dispositifs départementaux d'hébergement d'urgence et d'insertion ;
- Dispositifs PRAHDA d'accompagnement au retour dédiés à l'hébergement des personnes en instance de réadmission Dublin.

53 structures d'hébergement et d'urgence dans 20 départements :

- **Hébergement d'insertion** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) et centres de stabilisation ;
- **Hébergement d'urgence de mise à l'abri** : HUAS (Hébergement d'Urgence et d'Accompagnement Social), Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU) ;
- **Places du plan hivernal** ;
- **Hébergement temporaire d'urgence et d'insertion** de ménages occupant des logements frappés d'insalubrité ou de péril.

Chiffres clés AU 31/12/2017

 **2 855**
salariés

 **181 M€**
d'investissements
annuels

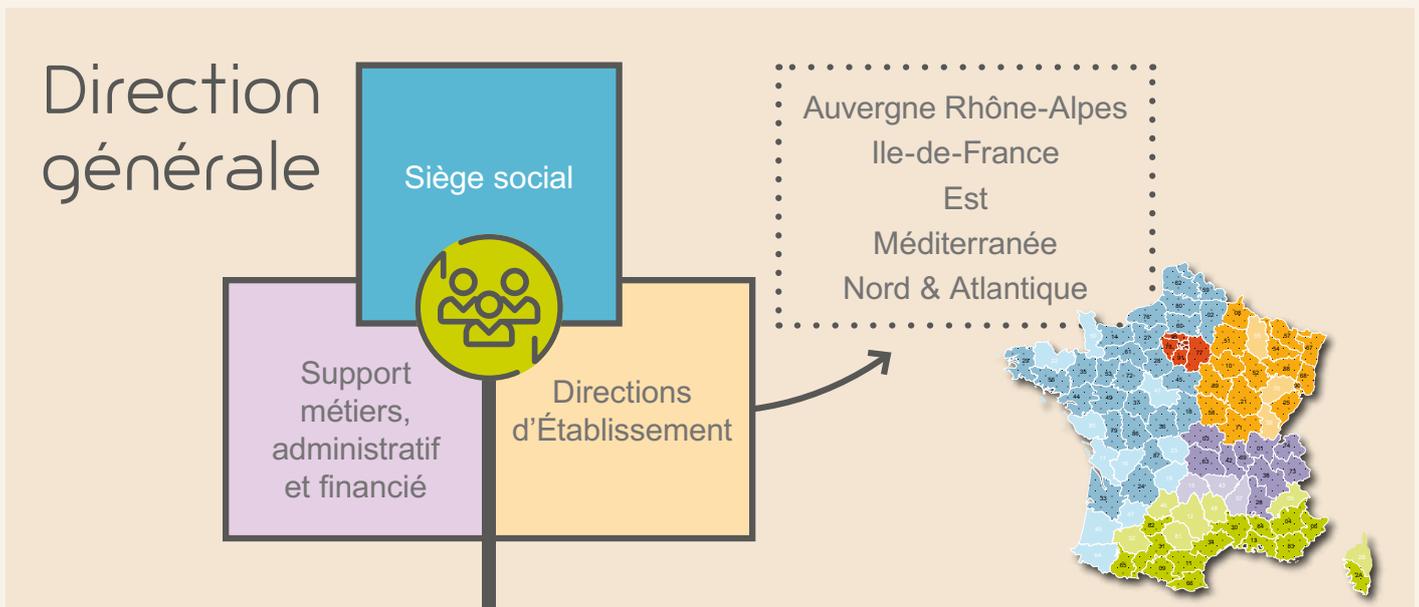
 **400,9 M€**
chiffre d'affaires

 **52**
chantiers de maîtrise d'ouvrage en cours
représentant 6 392 logements

 **2 599**
logements mis en service

 **78 225**
logements en capacité totale

 **71** départements
13 régions administratives



Les métiers d'Adoma

PATRIMOINE

Maîtrise d'ouvrage, gestion technique et maintenance

HÉBERGEMENT

Hébergement et accueil des demandeurs d'asile et des personnes orientées par le 115)

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

Suivi de la relation avec les résidents et de la demande de logements, accompagnement social





Depuis 2007, Adoma s'est engagée dans une démarche de développement durable

Pour aller plus loin, elle s'investit dans un projet de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) axé sur le reporting des données extra-financières qui repose sur un groupe de contributeurs associant toutes les directions fonctionnelles.

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



NOS ACTIONS ET NOTRE SYNERGIE AVEC NOS PARTIES PRENANTES GOUVERNANCE RESPONSABLE

Publics :

- Résidents
- Demandeurs de logements

- **Collaborateurs**
- **Actionnaires et administrateurs**
- **Fournisseurs/prestataires**
- **Organismes de contrôle**

Partenaires :

- État et collectivités territoriales
- Organismes locaux de l'insertion
- Action Logement
- Acteurs du logement social et accompagné



NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

- Mise en œuvre de solutions face au mal-logement
- Loger plus, mieux et plus vite
- Valeur ajoutée sociale des logements



NOS ACTIONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

- Diagnostiquer les impacts
- Performance environnementale et énergétique du patrimoine
- Incitation aux gestes vertueux dans les résidences
- Optimisation des modes de gestion interne

Adoma poursuit ainsi plusieurs objectifs :

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

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

La démarche RSE d'Adoma rejoint la dynamique réseau du Groupe SNI et de la Caisse des Dépôts et Consignation autour d'enjeux RSE communs clés pour le groupe et ses parties prenantes.

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

En 2017, la Commission RSE a adopté un plan d'actions RSE à partir de sa matrice d'engagements hiérarchisés selon les attentes des parties prenantes interrogées et leur degré d'importance stratégique pour le groupe. Cela conforte les enjeux et thèmes phares du rapport RSE d'Adoma eu égard aux problématiques liées aux missions attendues d'Adoma :

- rénover les Foyers de Travailleurs Migrants (FTM) et les transformer en résidences sociales ;
- contribuer à la création de places d'hébergement et notamment dans le cadre des crises migratoires ;
- s'inscrire dans les systèmes de priorisation des logements au titre du contingent de l'État pour les résidences sociales.

En matière d'organisation du reporting RSE, plusieurs contributeurs clés et informés de la méthodologie de collecte RSE, alimentent la centaine d'indicateurs qui rend compte chaque année de la démarche RSE d'Adoma coordonnée par un responsable développement durable identifié. Pour ce faire, une table d'indicateurs RSE quantitatifs et qualitatifs a été formalisée et se voit appropriée par chaque service contributeur désigné pour chacun des indicateurs. Y sont couverts les thèmes sociaux, environnementaux et sociétaux significatifs pour Adoma parmi lesquels ceux exigés a minima dans le rapport de gestion de l'exercice.

Cette table propose ainsi une vision complète du bilan RSE soit au travers de valeurs quantitatives dont on peut voir l'évolution par rapport à l'exercice précédent, soit au travers de dispositions et mesures décrites dans les pages citées en référence du rapport RSE.

Dans un souci de mieux garantir la sincérité des données RSE, le système de traçabilité des indicateurs et des étapes de consolidation de ceux-ci passe par une conservation et un archivage des données sources arrêtées en fin d'exercice et par la soumission d'un échantillon d'indicateurs à un contrôle poussé de sincérité.

Tel a été le cas pour les indicateurs suivants :

- indicateurs environnementaux : consommation d'énergie et certificats d'économie d'énergie ;
- indicateurs sociétaux : accès aux droits et taux de satisfaction des clients ;
- indicateurs sociaux RH : effectif moyen mensuel, effectif au 31.12 ventilé par sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, recrutements, départs, rémunération moyenne mensuelle, part de l'effectif cadre féminin.

Pour ce faire, des fiches de définition et de calcul ont été établies par Adoma et remises à l'organisme tiers vérificateur accompagnées des fichiers sources de calcul de chacun des indicateurs concernés. Il s'agit ainsi de pouvoir disposer de l'avis indépendant de l'organisme tiers qui se prononce sur la validité des données publiées à l'appui de justificatifs et d'entretiens avec les référents responsables des indicateurs testés et qui apprécie la cohérence des données et des dispositions déclarées.

Une diffusion des indicateurs RSE est ensuite assurée au niveau du Conseil d'administration et auprès de toute partie prenante intéressée via la mise en ligne du rapport RSE sur le site internet d'Adoma et la communication sur ce rapport lors de la diffusion du rapport d'activité annuel d'Adoma.

D'un point de vue méthodologique, il convient de préciser les spécificités et paramètres considérés pour les indicateurs RSE :

- la période de référence de chacun des indicateurs est du 01.01.2017 au 31.12.2017 ;
- pour chacun des indicateurs, le périmètre s'entend consolidé sur un périmètre représentatif de l'activité d'Adoma au niveau national ;
- les fichiers et documents sources rendant compte de ces indicateurs sur la période de référence sont conservés ;
- le reporting porte sur l'ensemble de la société.

À noter que des précisions sont apportées en complément du rapport pour certains des indicateurs du rapport RSE par le biais de son tableau annexé.



CONFORTER LA CONTRIBUTION SOCIÉTALE DES MISSIONS D'ADOMA

Des solutions de logement au bénéfice des publics précaires

10

Mobiliser, valoriser et développer nos ressources humaines

29



DES SOLUTIONS DE LOGEMENT AU BÉNÉFICE DES PUBLICS PRÉCAIRES

METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS FACE AU MAL LOGEMENT

Répondre aux besoins prioritaires de logements

● LOGER LES PUBLICS PRÉCAIRES

- > Les solutions de logement accompagné d'Adoma s'adressent aux personnes qui éprouvent le plus de difficultés à se loger : jeunes en formation ou en insertion professionnelle, travailleurs isolés à revenus modestes ou demandeurs d'emplois, personnes percevant des minima sociaux, familles mono-parentales, travailleurs migrants qui en grande partie sont présents depuis les années 60 et ne sont pas repartis au pays. Si les publics accueillis évoluent vers plus de mixité, la part des bénéficiaires de minima sociaux est prépondérante avec celle des salariés à revenus modestes ou demandeurs d'emploi ces derniers étant avec les jeunes, en forte croissance. La féminisation des publics (30 % des demandeurs de logement et 11 % des résidents) est à souligner dans le cadre des situations de mono-parentalité mais aussi dans des cas plus spécifiques de violences conjugales notamment.
- > L'accompagnement des résidents âgés et le développement de la mixité au sein des établissements notamment en s'ouvrant à des publics de type jeunes actifs et jeunes en insertion, font partie des grandes orientations d'Adoma pour renforcer ses missions en particulier en faveur de ses publics historiques et des nouveaux jeunes publics. Parmi ses résidences dédiées au logement de jeunes, se trouve la résidence Le Plessis dans l'écoquartier Joncs du Marin, érigée à Fleury Merogis (91) sur une ancienne parcelle de la Ville. Cette résidence gérée par Adoma et qui propose 162 logements réservés en priorité à des jeunes en insertion professionnelle, est le fruit d'une association avec le bailleur social Osica en tant qu'investisseur immobilier.



Afin de mieux faire connaître son offre auprès des jeunes publics, Adoma a publié une plaquette présentant toutes ses résidences spécialement conçues pour eux.

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

• **les dispositifs d'orientation mis en place avec l'État et Action logement :**

- Adoma propose plus de 20 000 logements sur le contingent État et participe aux dispositifs partenariaux, notamment le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), permettant de mieux orienter le demandeur de logement ;
- Adoma est partenaire d'Action Logement, ceci conférant des droits de réservation, en particulier dans les zones où se concentre l'activité économique ou l'offre de formation. Près de 8000 logements ont ainsi été fléchés en 2017.

• **son système innovant de gestion de demandes de logement en ligne** qui fait le lien entre les disponibilités de logements et les demandes. 75 418 demandes ont été saisies en 2017 représentant en moyenne, 207 demandes saisies chaque jour.

Des accords spécifiques ont été mis en place pour les partenaires prioritaires avec lesquels Adoma a formalisé des engagements par le biais d'une convention. Ceux-ci ont permis en 2017, à 30 prescripteurs partenaires, le traitement des 784 demandes qu'ils ont ainsi pu saisir directement via le point d'entrée qui leur est dédié sur le site internet d'Adoma.

Spécifiquement pour les réservataires de logements, l'extranet spécifique mis en place par Adoma qui bénéficie déjà à Action logement continue à s'étendre à d'autres organismes réservataires de logements. Ainsi les préfetures et collectivités locales ayant des lots réservés dans la base de logements d'Adoma peuvent

effectuer la saisie directe d'une demande pour chaque candidat prioritaire au travers d'un site sécurisé. La dite 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. Ce sont ainsi 864 demandes qui ont été émises en 2017 par 56 prescripteurs disposant d'un accès à l'extranet.

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.

● **OFFRIR UN MAILLAGE TERRITORIAL PERTINENT EN PHASE AVEC LES DÉFIS DES POLITIQUES D'AMÉNAGEMENT**

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

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

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



Mettre à l'abri et faire face aux situations d'urgence

● ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES DEMANDEURS D'ASILE

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

Plus que jamais, les événements et tensions migratoires internationales et leurs incidences majeures en France génèrent des besoins d'hébergement d'urgence assortis d'un réel savoir-faire dans la prise en charge des publics demandeurs d'asile. Adoma a, dans ce contexte très sensible, réaffirmé les compétences et capacités qui la hissent au rang de premier opérateur national spécialisé dans l'accueil des demandeurs d'asile.

Pour ce faire Adoma s'est engagée dans l'extension de ses capacités d'accueil (+ 4 450 places en 2017), 25 % des capacités du Dispositif National d'Accueil sont gérées par Adoma sur 67 départements et sa filière dédiée de près de 900 collaborateurs au sein de 227 dispositifs.

Dans le cadre de son accord national avec le Ministère de l'Intérieur sur la période 2016-2018, Adoma poursuit ses missions d'accompagnement global des demandeurs d'asile en développant la mise à disposition de l'État d'un volume de places dédié et en augmentant ses capacités d'accueil.

Quatre Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) en déclinaison régionale de cet accord-cadre sont en cours en Rhône-Alpes Auvergne, Ile-de-France, Pays de la Loire et Bourgogne-Franche-Comté.

Adoma développe les opportunités patrimoniales (acquisitions, prise en gestion) pour faire progresser son offre d'hébergement et la pérenniser dans tous les départements prioritaires notamment à moindre tension immobilière ciblés par l'État à l'instar des sites de Buzançais (36), Loudun (86), Delle (90), Ferrette (68), etc où elle est implantée, l'un d'entre eux, le CADA de Carla-Bayle qui avec ses 20 ans de présence en Ariège au cœur d'un village de 800 habitants, a fait l'objet d'un reportage sur France 3 Midi-Pyrénées.

Dans un contexte national et international sous tension, les équipes d'Adoma saisissent les opportunités pour faire de la pédagogie auprès des riverains et élus, expliquer la demande d'asile et changer les regards sur le statut de réfugié.

Tel est l'objectif de la journée « portes ouvertes » organisée par Adoma au sein des dispositifs d'hébergement à l'occasion de la Journée mondiale des réfugiés (20 juin) pour faire visiter les centres et faire découvrir le parcours d'un demandeur d'asile aux partenaires, riverains et élus locaux dans une ambiance propice aux

échanges et à la découverte faite d'activités artistiques et de dégustations d'un buffet de cuisines du monde préparé par les hébergés. Adoma s'appuie aussi sur ses fiches réactualisées de questions-réponses « Qu'est ce qu'un demandeur d'asile en 10 questions ».



● ACCOMPAGNER LA RÉSORPTION DES CAMPEMENTS INSALUBRES DANS LE CADRE DU PLAN MIGRANTS

Dans un contexte de crise migratoire aux frontières de l'Europe, Adoma poursuit sa mobilisation pour le plan national de l'État en développant les places d'hébergement et de relogement de type AT-SA. Ces dispositifs d'hébergement d'urgence visent à désengorger les zones de flux importants de migrants telles que l'Ile-de-France et Calais.

En réaction à la situation de la « Lande » de Calais, plus grand bidonville d'Europe, les pouvoirs publics ont adopté un plan d'urgence de démantèlement en instaurant un dispositif de répartition des milliers de migrants qui y survivent vers des Centres d'Accueil et d'Orientation (CAO). Destinés à s'ouvrir un peu partout sur le territoire, ces centres reçoivent et mettent à l'abri les migrants, majoritairement des jeunes hommes isolés pour une courte durée. Il s'agit en effet par cet hébergement transitoire de diagnostiquer leur projet migratoire, de mettre à jour leur situation administrative (démarche de demande d'asile) et de les transférer ensuite dans un CADA ou AT-SA, pour la reprise classique de l'accompagnement prévu pour les demandeurs d'asile.

Adoma s'investit pleinement face à cette urgence sanitaire d'envergure, qui n'est pas sans rappeler la situation de l'époque à l'origine de sa création, à savoir l'éradication de campements insalubres où femmes, hommes, enfants, dans une grande misère, s'entassaient dans des conditions sanitaires et sécuritaires déplorables. Dans des délais très courts, en moyenne une semaine, les équipes d'Adoma avec solidarité et humanité, mettent tout en œuvre pour ouvrir le maximum de dispositifs et prendre en charge une partie des flux de migrants qui fuient guerres et persécutions.

Pour cela, les équipes locales opèrent un travail important de coordination avec les préfetures, les élus et partenaires pour identifier les locaux susceptibles d'être mobilisés parmi les capacités d'Adoma et celles de tiers susceptibles d'être confiées en gestion à Adoma et les

préparer à l'accueil des publics (travaux de remise en état quand nécessaire, équipement en mobilier, électroménager, fourniture en énergie, kits de produits de première nécessité, et moyens humains dédiés à l'accueil et à l'accompagnement sur place). Des prestations de transport des migrants vers les différents centres d'hébergement d'urgence peuvent également être déployées en complément.



● SORTIR DE L'INSALUBRITÉ ET DE LA RUE LES PERSONNES DÉSOCIALISÉES

Avec 264 collaborateurs dédiés en 2017, Adoma œuvre aussi pour proposer une alternative durable aux conditions de vie insalubres et se veut force de propositions pour répondre aux besoins du Ministère du Logement à l'égard des personnes désocialisées.

Par ses dispositifs de logements d'urgence et d'insertion et ses places d'hébergement qui peuvent se substituer aux conditions indignes, précaires et insécuritaires des nuitées hôtelières ou de la rue, Adoma met à l'abri les ménages mis en péril à hauteur de 3 851 places en 2017 (+2 489 places par rapport à 2016).

En particulier, 293 places (+ 79 places par rapport à 2016) sont mobilisées par Adoma durant le plan hivernal pour faire face aux situations d'urgence auxquelles sont exposés les sans-abris. Face à la saturation des sites d'accueil des sans abris en période hivernale, Adoma a pu également faire preuve de réactivité en offrant davantage de capacités d'accueil temporaires au sein de ses sites franciliens voués à démolition et fait des propositions aux services de l'État pour pérenniser les dispositifs.

Adoma intervient dans le cadre de démantèlement de campements en accompagnant vers l'insertion des populations vivant en bidonvilles en Ile-de-France au travers du pilotage d'une plateforme d'Accueil, d'Information, d'Orientation et de Suivi (AIOS) des populations vivant sur les campements. Ses missions consistent pour cela en l'identification des publics vulnérables sur les plans médical et sanitaire, leur orientation vers les dispositifs de droit commun, la mise en place d'un accompagnement et d'un suivi personnalisés, notamment vers l'insertion professionnelle.

● PARTICIPER AUX AUTRES OPÉRATIONS D'URGENCE HUMANITAIRE

Sur sollicitation expresse de l'État, Adoma apporte une réponse réactive en développant son offre nationale d'hébergement et de relogement pour tous les publics notamment : dans le cas de catastrophes naturelles ou technologiques, de résorption de squats ou de l'accueil exceptionnel de personnes sous protection tel que celui de réfugiés syriens réinstallés dans le cadre du programme national 2016-2017 conventionné avec l'État.

UN PANEL DE DISPOSITIFS ÉLARGI EN 2017

De nouveaux dispositifs se sont développés en 2017 :

- l'ouverture de PRADHA (Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile) et HUAS (Hébergement d'Urgence et d'Accompagnement Social) avec respectivement 5 134 et 2 275 places ;
- la gestion de 4 dispositifs expérimentaux d'accompagnement au retour, sous le régime de l'assignation à résidence, des étrangers dans l'obligation de quitter le territoire français en vue de leur retour vers leur pays d'origine et/ou des demandeurs d'asile sous procédure Dublin en vue de leur transfert vers l'État responsable de la demande d'asile. Ces dispositifs, totalisant 351 places à fin 2017, sont basés en Moselle, dans le Rhône, à Paris et en Seine Saint Denis ;
- les CAO et CHU migrants pérennes représentant 2 587 places :
 - 1 378 places ouvertes massivement dans le cadre initial des démantèlements et de la résorption de campements de migrants de Calais, Grande Synthe, Paris et qui sont désormais intégrés dans le Dispositif National d'Accueil de la demande d'asile (DNA) ;
 - 1 209 places pour l'hébergement d'urgence de migrants en Ile-de-France qui continuent à faire l'objet de sollicitations ;
- les Centres d'Accueil et d'Evaluation de Situation (CAES) dont les 305 places au sein de 4 centres à Bailleul, Rouen, Paris et Tours, ont vocation à mettre à l'abri des personnes migrantes présentes sur le territoire national pour examiner dans le même temps leur situation administrative.

Pour mieux assurer le suivi patrimonial, financier et social de l'ensemble des dispositifs d'hébergement et gagner en structuration et professionnalisation des pratiques de la filière métier hébergement, la conception d'un système d'information spécifique, Hélios (Hébergement Logement Insertion Observatoire Social) a mobilisé les équipes de la Direction des Systèmes d'Information et de la Direction de l'hébergement.

Fin 2017, ce logiciel a pu être testé sur la DT de l'Essonne en attendant le déploiement national programmé en 2018. Il poursuit plusieurs objectifs notamment : gérer des dossiers individualisés au sein du parc d'hébergement et de logement y compris dans le diffus, obtenir des indicateurs de pilotage et des rapports d'activité, sécuriser des process financiers. L'utilisateur pourra simplement trouver des informations sur un bénéficiaire, les réactualiser et répondre aux différentes sollicitations des administrations.

La dématérialisation des outils sera privilégiée afin d'alléger les charges administratives.

HÉMISPHERE : UN MODÈLE PERFORMANT DE « SOCIAL IMPACT BOND »

Adoma s'est portée candidate aux consultations lancées par l'État (Ministère du Logement et Ministère de l'Intérieur) pour la création de 10 531 places d'hébergement sur tout le territoire pour résorber le dispositif de nuitées en hôtel à la fois saturés, inadaptés et coûteux pour l'État.

Grâce à un montage innovant en lien avec le Groupe SNI mobilisant des financements socialement responsables de tiers investisseurs, Adoma a pu proposer une capacité d'hébergement à la hauteur de l'enjeu : 7 716 places au sein de 61 hôtels rachetés pour être transformés en Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS) avec un accompagnement et des conditions adaptés à l'accueil de ménages les plus démunis qui ont valu à Adoma de voir la quasi intégralité de son offre retenue.

Ce montage consiste en la constitution par le Groupe SNI d'un fonds d'investissement, baptisé Hémisphère, par lequel 6 investisseurs institutionnels s'engagent sur une durée de dix ans à investir 200 millions d'euros représentant 10 350 places créées à terme gérées par Adoma.

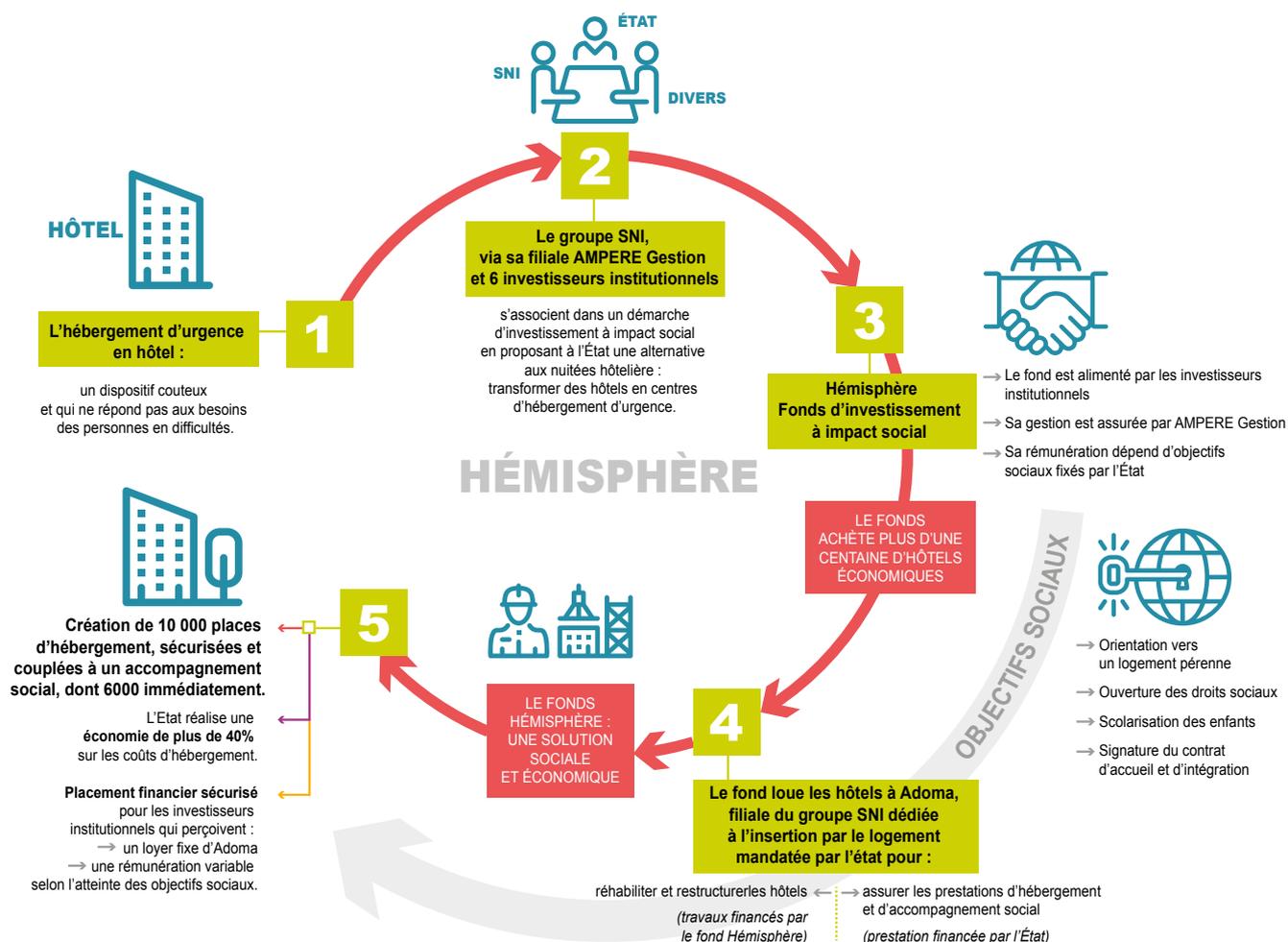
La dimension sociétale de ce projet, outre sa finalité de mise à l'abri de personnes vulnérables, est au cœur de ce projet dont le financement relève d'un investissement socialement responsable – ISR dont la rémunération des investisseurs dépend de l'atteinte d'objectifs

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

La décision d'attribution est intervenue en janvier et février 2017 à hauteur d'une attribution de 7 716 places, pour Adoma sur les 10 000 que comptait l'appel à projet de l'État. La mise en service de ces places dans un délai record de 6 mois, a mobilisé tous les métiers, tous les services et toutes les directions d'Adoma ainsi que les directions du Groupe SNI sur les aspects tels que :

- le statut juridique des hôtels sociaux
- le recrutement et les formations des équipes de gestion
- l'étude et la réalisation des travaux d'aménagement
- les contrats de fourniture et d'entretien
- la gestion de l'information et de la relation avec les partenaires locaux autour du projet (préfectures, collectivités, réunions avec les riverains...).

Avec le projet Hémisphère, Adoma a rempli prématurément les objectifs de son PSP de détention d'une capacité de 26 000 places sur l'activité Hébergement. Les 7 716 places se répartissaient à fin 2017 en :



- 5 134 places PRAHDA majoritairement fléchées par l'OFIL pour l'hébergement de personnes relevant de la procédure dite Dublin dans l'attente d'un transfert vers le pays compétent pour traiter leur situation.
- 2 275 places HUAS mobilisées par le SIAO au titre de l'accueil inconditionnel.

En termes d'implantation, les structures reprises se situent partout en France, 10 des départements concernés constituant de nouveaux territoires d'implantation pour Adoma.

Ce projet qui ouvre la voie à d'autres perspectives a fédéré les énergies et ressources en générant un accroissement extraordinaire de l'activité : + 40% d'augmentation de l'activité Hébergement, création de près de 300 postes, soit plus de 10% de l'effectif.

Ces postes sont en partie occupés par des salariés du Groupe Accor qui a cédé les hôtels selon les critères du protocole d'accord conclu avec le groupe hôtelier. Un important plan de formation leur a été consacré.

INVESTIR SUR LE LONG TERME POUR LOGER PLUS, MIEUX ET PLUS VITE

Dynamiser et renouveler l'offre de logements au travers de notre stratégie patrimoniale



● LE PLAN STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE (PSP)

Il définit la stratégie patrimoniale d'Adoma sur 15 ans (2012-2026) fixant ainsi une feuille de route pour chacune de ses résidences ainsi que d'importantes perspectives 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. Cette année, l'actualisation de ce PSP a permis de revoir, site par site, l'ensemble des orientations et scénarios 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.

Des objectifs plus ambitieux en matière de développement de l'offre en logement accompagné ont été fixés.

Concernant le parc existant, l'objectif est désormais d'aboutir au traitement intégral des chambres en unités de vie sur le périmètre du logement accompagné à horizon 2026.

Au niveau de l'activité hébergement, l'actualisation du PSP a également permis d'optimiser le regroupement de cette activité tout en prévoyant la ré-internalisation des places louées chez des tiers dans le diffus. Par ailleurs, l'année 2017 a été marquée par la reprise d'hôtels sociaux dans le cadre du projet Hémisphère. L'actualisation 2017 du PSP a intégré ce projet permettant d'estimer à 6 530 places supplémentaires la capacité pour l'activité hébergement.

L'actualisation du PSP de 2017 a conduit à renforcer les investissements avec plus de 3,3 milliards d'euros de prévus. 555 millions d'euros sont alloués à la politique d'entretien du parc existant dont 68 millions pour la rénovation énergétique du parc existant.

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

Concernant l'activité hébergement, le nombre de places gérées s'élèvera à 25 453, soit une variation nette de + 17 875 places par rapport au début du PSP.

Ainsi, toutes activités confondues, le PSP prévoit de porter la capacité globale du parc d'Adoma à 85 769 lots à horizon 2026, soit 13 438 lots supplémentaires par rapport au début du PSP. Cet objectif particulièrement ambitieux repose sur un rythme annuel escompté de mise en chantier d'au moins 3 200 logements.

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

- valorise son foncier résiduel avec 43 extensions program-mées sur la durée du PSP. La création de 125 logements supplémentaires a été engagée durant l'année 2017 grâce à l'exploitation de potentiels constructibles restants sur 4 résidences et 96 logements ont été mis en service en 2017 sur 2 autres projets de ce type.

- renforce sa stratégie de développement et cultive un dynamisme partenarial élargi au sein du réseau du Groupe SNI et qui se concrétisent notamment par :

- des prises en gestion de sites dans le cadre d'accords partenariaux avec d'autres bailleurs sociaux (Osica, OPHLM92, bailleurs du Groupe SNI, LO-GISEINE, ICF, RSF...) ;
- la prospection d'opportunités d'acquisition de nouvelles parcelles, d'opérations en VEFA ou encore de bâtiments appartenant à l'État.

Adoma réalise pour cela des études amont garantissant la pertinence des projets au regard de leur implantation et leur viabilité.

VERS L'ACHÈVEMENT DU PLAN DE TRAITEMENT DES FOYERS DE TRAVAILLEURS MIGRANTS-FTM

Grâce aux moyens et ambitions renforcés de son PSP, Adoma accélère le traitement de foyers historiques de travailleurs migrants encore composés de chambres en unité de vie pour proposer une offre de logements accompagnés caractérisés par la présence de tous les éléments de confort actuel (kitchenette et sanitaires individuels, mobilier adapté, intérieur modernisé et fonctionnel...) qui renvoient une nouvelle image, en rupture avec le passé pour répondre aux nouveaux besoins de logement des publics d'aujourd'hui. Ainsi, il est prévu dans les 4 ans à venir, la finalisation totale du traitement des foyers sur les territoires suivants dans la continuité de Nantes Métropole en 2016 :

- CA Creilloise (Nogent-sur-Oise) : achevé en 2017
- CA de Saint Quentin en Yvelines (Elancourt, Guyancourt, Plaisir, Trappes) : achèvement en 2018
- CA Valenciennes Métropole : achèvement en 2018
- Rouen Normandie Métropole : achèvement en 2019
- CA Evry Centre Essonne : achèvement en 2020
- EPT Grand Orly Seine et Bièvre (Athis-Mons, Juvisy, Ivry, Thiais, Villejuif) : achèvement en 2020
- Métropole du Grand Nancy : achèvement en 2020
- CA Havraise : achèvement en 2021
- Toulouse Métropole : achèvement en 2021

Au début du PSP en 2012, 8 foyers comportaient encore des chambres de 4,50 m² (1 264 chambres). En 2017, le dernier foyer à comporter encore des chambres de 4,5 m² (86), le foyer « Villemomble Bel Air », est exclusivement dédié à l'activité hébergement, ces 86 chambres étant sujettes à décroissement à horizon 2019 et maintenues pour héberger des familles.



DES LOGEMENTS RAPIDEMENT REMIS EN LOCATION

Adoma est très rigoureuse sur le respect des délais de livraison d'opérations de maîtrise d'ouvrage qui font l'objet d'un indicateur de pilotage suivi tous les trimestres. Les systèmes de fabrication ou les montages d'opération limitant les délais de conception et de travaux sont largement étudiés et privilégiés pour une mise à disposition la plus immédiate possible de nouvelles capacités. Cette même réactivité est recherchée dans sa politique d'entretien grâce à sa filière maintenance internalisée de près de 500 collaborateurs composée d'encadrants techniques et d'ouvriers de maintenance opérant sur les résidences. Leur qualification toujours améliorée grâce aux programmes de formations, leur permet d'assurer le maximum d'interventions pour l'entretien et la remise en état des logements (travaux de plomberie, peintures...) et ce dans de meilleurs délais qu'en cas de nécessité de recourir à des entreprises externes. La durée d'immobilisation des logements ainsi entretenus s'en trouve réduite.

GARANTIR LA VALEUR AJOUTÉE SOCIALE DES SOLUTIONS DE LOGEMENT

Favoriser l'accès à un logement abordable

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

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

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

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

- LOCA-PASS, qui permet la mobilisation d'une avance gratuite pour le dépôt de garantie ainsi que d'une garantie de paiement pour impayés ;

- Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) lorsqu'ils sont en difficulté pour faire face aux dépenses du logement ;
- Plafonnement du prélèvement automatique pour le règlement de la redevance permettant de moduler le montant prélevé notamment en cas d'attente d'un versement APL.

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 11 000 nouveaux entrants que compte Adoma en moyenne chaque année, 70 % de sa clientèle étant bénéficiaire de l'APL. En systématisant ces demandes pour tous ses clients, Adoma leur permet de mieux accéder à leurs droits en simplifiant considérablement les démarches et les délais de versement.

89 % des clients entrants ont bénéficié de ce dispositif en 2017 (+ 10 points par rapport à 2016).

A côté de cela, les équipes de terrain jouent aussi le rôle de facilitateur dans l'accès aux droits des résidents en les informant et en les aidant dans leur démarche. Ainsi en 2017, 14 782 nouveaux dossiers relatant les actes accomplis au quotidien pour accompagner les clients sur la thématique spécifique à l'Accès aux droits ont été ouverts (+ 40 % par rapport à 2016).

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



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

- l'accélération du traitement des foyers de travailleurs migrants pour les transformer en logements autonomes avec kitchenette et salle de bains individuels ;

- la programmation de travaux d'entretien (enveloppe de 42.3 M€ en 2017) pour maintenir la qualité des résidences : amélioration thermique, travaux de résidentialisation et de sécurité, remplacement des revêtements et équipements intérieurs, ... ;

- la maximisation de l'ergonomie notamment pour les publics âgés, des rangements et du confort en apportant un soin particulier aux équipements et au mobilier ;
- la qualité de l'implantation des nouveaux projets dans des secteurs porteurs pour les publics et la valorisation de l'image des résidences grâce à une conception architecturale réussie ;

- le renforcement des exigences et contrôles de résultats vis à vis de ses prestataires en charge de l'hygiène et propreté ;

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

A cela s'ajoutent les budgets annuels consacrés aux travaux d'amélioration des ascenseurs et des supports de sensibilisation des équipes et des résidents.

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

S'assurer de la sécurité et de la sûreté des résidents

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

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

Elle procède à un diagnostic des travaux de sécurité au travers de la démarche ADP (Aide à la Définition de Programme Sécurité) qui passe par un logiciel du Groupe SNI fondé sur des diagnostics précis des risques des

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

En matière de sûreté, Adoma mobilise d'autres moyens à côté de l'équipement en vidéo-protection de ses résidences, des missions de gardiennage et de surveillance, de son dispositif d'astreinte nationale alertant la Direction générale en cas d'évènement exceptionnel :

- Son 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. Bien plus qu'un observatoire, il permet d'enclencher des actions de résolution face aux situations signalées. Des sites sensibles ont ainsi pu être identifiés et inscrits dans un plan d'amélioration ;
- Un suivi des sites « sensibles » dont les troubles recensés appellent à la mise en place de mesures spécifiques ;
- La coopération étroite avec les forces de police confortée par la signature d'une convention nationale de partenariat avec la Direction Centrale de la Sécurité Publique (DCSP) incluant le Service Central du Renseignement Territorial à portée territoriale pour renforcer la sécurité sur les sites sensibles d'Adoma en garantissant une meilleure prise en charge des besoins des résidences Adoma grâce à :

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

Il en va de la préservation de la quiétude de l'ensemble des résidences d'Adoma et de leurs habitants ainsi que des conditions de travail des équipes.

DES FICHES RÉFLEXES POUR COMPLÉTER LE SCHÉMA DIRECTEUR DE LA SÛRETÉ D'ADOMA

Par la création de « fiches réflexe sûreté » indiquant la conduite à tenir et les bons réflexes à adopter face à l'urgence, Adoma complète son arsenal de la sûreté pour apporter des réponses circonstanciées pour chaque situation d'insécurité rencontrées par la collaborateur ou le résident (violence verbale ou physique, racket, vol, agression à caractère sexuel, incendie, ...), et accompagner le collaborateur dans le bon déroulement de ses missions quotidiennes.

Forte de ce schéma directeur et dans l'optique d'une transposition à l'échelle du Groupe SNI, Adoma a en charge le pilotage d'une filière sûreté institutionnalisée au niveau du groupe qui s'est doté d'un Comité de Sûreté au sein de son Conseil de Surveillance.

Offrir des services adaptés et innovants

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



« **Au quotidien** » : fourniture comprise du mobilier, de la maintenance, du service blanchisserie des draps à laquelle vient s'ajouter, dans certaines résidences, une offre d'accès à internet (5858 logements concernés) et sans engagement pour les résidents, la mise à disposition d'une laverie, une offre de ménage pour le logement;

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

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

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

L'espace web clients d'Adoma :

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

Cet espace disponible 24h/24h est protégé et personnel. L'envoi de SMS, un mode d'information de plus en plus plébiscité : instantané et sans papier, le SMS marque l'ère du digital dans les modes de communication et d'information des résidents très demandeurs de ce canal qui participe à la relation de proximité entretenue par Adoma avec ses clients.

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

Le nombre de SMS envoyés est passé de 133 000 à 179 875 entre 2016 et 2017.

Accompagner les publics

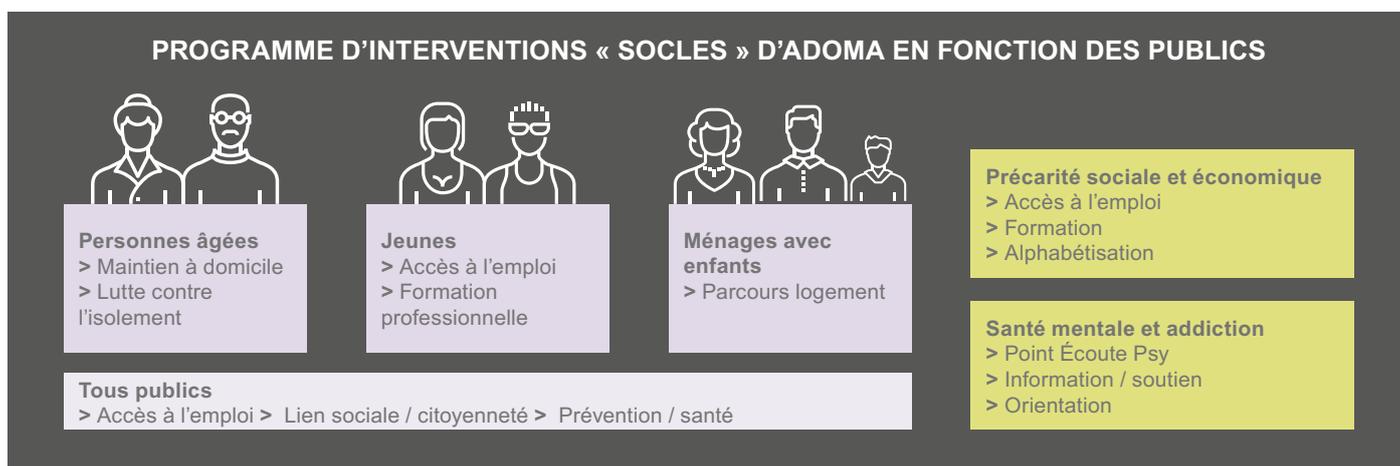


● UNE INGÉNIERIE SOCIALE RENFORCÉE

Face à la vulnérabilité grandissante des personnes accueillies, Adoma assure un accompagnement de ses résidents grâce à des moyens de proximité permettant un « accompagnement pour tous » reposant sur une filière ingénierie sociale (responsables insertion sociale, responsables de développement social, coordinateurs sociaux, directeurs d'établissements adjoints ingénierie sociale) qui, avec les responsables de résidences, les directeurs de résidence et les responsables de site, représentent près de 600 professionnels. Ces équipes permettent de repérer les situations des résidents qui rencontrent une problématique sociale très complexe.

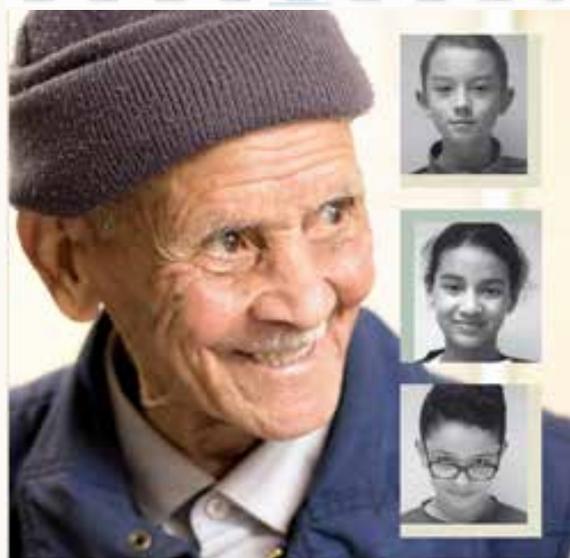
En particulier en matière de santé mentale, les équipes d'Adoma disposent de repères sur les dispositifs et partenaires adaptés lorsqu'elles décèlent des troubles de comportements chez les publics.

Des outils sont mis à disposition pour leur permettre de procéder à un signalement auprès des services compétents en vue d'une prise en charge adéquate.



CULTIVER ET VALORISER LA MÉMOIRE DES MIGRANTS ÂGÉS

• A l'occasion du 58^{ème} atelier de la DIHAL sur le thème « Foyers de travailleurs migrants et résidences sociales : les évolutions de l'accompagnement associatif », Adoma a présenté plusieurs actions ciblées sur les migrants âgés parmi lesquelles le projet « mémoire de Miramas » ce dernier ayant porté sur des témoignages de résidents filmés au sein de leur résidence dans laquelle avait été organisées en parallèle des animations pour rompre leur solitude. Le documentaire « Mémoires de Miramas » relatant le témoignage de ces résidents présents depuis 45 ans au sein de la résidence est une façon d'associer leur parcours de vie à l'histoire de la ville.



• Les anciens combattants marocains accueillis dans la résidence de Dreux ont inspiré une exposition photos illustrée avec témoignages qui rend hommage à ces hommes qui ont combattu pour la France. Intitulée Frères d'armes, Enfants de la liberté, cette exposition a fait participer des élèves du collège Curie à Dreux pendant plus d'un an.

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

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

Pour les publics historiques d'Adoma, les travailleurs migrants aujourd'hui âgés, les besoins d'aide à domicile sont importants et nécessitent de lever certains freins liés aux spécificités de ces publics et à leur mode de vie. Ce sont ces freins que tente de lever le guide de référence d'Adoma sur les 8 étapes clés de la mise en place de l'aide à domicile pour ses publics âgés.

Un second guide intitulé « santé mentale » traite quant à lui des repères propres à la prise en charge des personnes en souffrance psychologique (partenaires clés, étapes d'intervention préventives ou réparatrices). Au titre de son agrément service civique renouvelé et élargi en 2017, cet accompagnement social est au cœur des missions confiées aux jeunes bénévoles encadrés par Adoma et qui touchent à la solidarité, à l'éducation et qui participent au renforcement du lien social :

- favoriser l'insertion professionnelle des publics en difficulté ;
- renforcer la solidarité auprès des résidents au sein des foyers et rompre l'isolement des personnes âgées ;
- accompagner les adultes dans l'apprentissage de la langue française et les enfants dans leur scolarité ;
- sensibiliser à la protection de l'environnement et aux gestes éco-citoyens ;
- lutter contre la fracture numérique.

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

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

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

Toutes les actions d'accompagnement ne seraient pas possible sans la mobilisation tant nationale que locale des acteurs sociaux avec qui Adoma renforce ses liens : associations, centres médicaux, CARSAT, CCAS, réseaux solidaires des collectivités, organismes caritatifs,...

Un nombre important d'actions de médiation santé, sociale et gérontologiques sont développées avec l'intervention d'infirmiers diplômés de l'État, de conseillers en économie sociale et familiale, d'intervenants sociaux, assistantes sociales, éducateurs spécialisés, médecins, psychologues.

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

Adoma est à l'initiative depuis plusieurs années du dispositif de médiation et de coordination en santé Intermed : un réseau de partenaires territoriaux bien établi dont la structure associative encadrée par sa coordinatrice sociale d'Auvergne Rhône-Alpes, rassemble des professionnels complémentaires de la santé (centres hospitaliers, médecins, associations, secteurs paramédicaux et médico-sociaux, professionnels d'Adoma) qui assurent une médiation et coordination au bénéfice des résidents nécessitant une prise en charge.

D'une façon générale, les actions de médiation santé, sociale et gérontologique sont développées dans près de 200 résidences en lien avec des infirmiers diplômés d'état, des conseillers en économie sociale et familiale, des intervenants sociaux, des assistances sociales, des éducateurs spécialisés, des médecins, des psychologues.

Adoma mobilise aussi ses autres partenariats nationaux en faveur d'un meilleur accès aux droits de ses résidents : convention triennale avec la CNAV pour développer des actions communes afin de prévenir la perte d'autonomie des résidents âgés, poursuite de l'engagement avec l'UNCCAS pour favoriser l'accès aux droits, la prise en compte des personnes âgées, l'insertion sociale et le parcours résidentiel, etc.

NOUVEAUX PARTENARIATS CONCLUS EN 2017

- Grâce au partenariat formalisé entre Adoma et Petits Frères des Pauvres, ce sont 42 résidences qui bénéficient d'actions destinées à créer du lien social et rompre l'isolement des personnes âgées.
- La convention avec la CNAV se décline, à fin 2017, en 9 conventions signées avec les CARSAT ce qui représente 60 % des CARSAT des territoires d'implantation d'Adoma.
- 5 nouvelles conventions ont été signées avec des CCAS en 2017 ce qui porte à 19, le nombre de conventions conclues depuis 2012, date de la convention cadre avec l'UNCCAS.

● CRÉER LES CONDITIONS DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

Parce qu'Adoma est un bailleur très social, ses solutions de logements et d'hébergement doivent jouer leur rôle de tremplin vers un parcours résidentiel pour tous les publics qui même fragiles, doivent retrouver la perspective d'une mobilité dans le parc de logement et d'une autonomie. Adoma œuvre donc à développer les partenariats favorables à des passerelles y compris entre ses activités d'hébergement et de logement accompagné. En cela, les synergies avec les collectivités, les autres bailleurs et les entités du groupe SNI dont fait partie Adoma sont essentielles pour mettre en lien les données des différents systèmes de gestion des entrées et des sorties pour faire se rencontrer les besoins et circonstances de parcours des publics. Il s'agit donc de faire des expérimentations concluantes d'ores et déjà menées dans ce sens avec Efidis ou Osica un cadre structurant en vue d'une systématisation dans les pratiques de gestion et d'accompagnement. Cela requiert cependant que des critères partagés permettent de déterminer si les conditions d'un parcours résidentiel fluide et réussi sont réunies d'où une fiche pratique spécifiquement mise en place et diffusée auprès des équipes pour aider au repérage des ménages dits « prêts au relogement ».

UN FORUM SANTÉ 2017



Les résidents d'Adoma de Cavillon, Istres Miramas et Berre l'Étang ont bénéficié de ce forum de prévention qui a réuni de nombreux partenaires autour de stands d'accès aux droits liés à la santé (PASS Hôpital, MSA, CARSAT, CPAM, CCAS...), de prévention et/ou dépistage (Union Française pour la santé bucco-dentaire, Apport Santé, Unité Mobile de Radiologie du Conseil départemental des Bouches du Rhône, Afrisanté, Association pour le dépistage des Cancer 84...). Chacun s'est vu remettre un « passeport santé » contenant des informations administratives sur le résident ainsi qu'une page pour chaque partenaire présent, afin qu'il puisse noter d'éventuelles observations et/ou propositions d'orientations. Des problématiques ont pu être repérées et des orientations vers le droit commun ont ainsi été facilitées. Afin de rendre un peu plus ludique ces forums et augmenter leur fréquentation, des tombolas ont été organisées. Des collations ou des repas ont été offerts aux participants.





Flora est le premier outil de suivi des actions d'accompagnement d'Adoma.

Flora : Favoriser le Lien pour l'Orientation des Résidents et leur Accompagnement

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

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

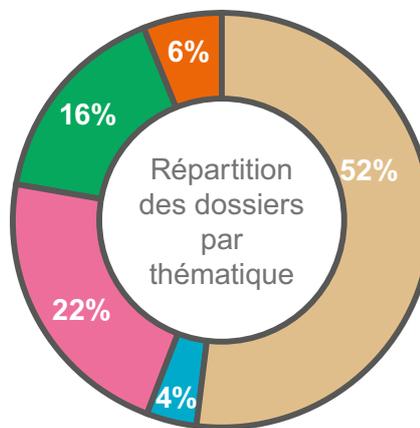
- Les actions conventionnées avec des opérateurs. Les contributeurs pourront planifier des actions, partager un annuaire partenarial entre les équipes, programmer des alertes, stocker des documents mais aussi produire des éléments automatisés pour réaliser des bilans d'actions et en rendre compte aux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

Ainsi, en 2017, on recense 10 159 nouveaux bénéficiaires d'actions individuelles, 28 599 nouveaux dossiers ouverts et 66 116 actes réalisés. Le nombre de dossiers et d'actes a augmenté en 2017 et se réfère tant à de nouveaux bénéficiaires qu'à des bénéficiaires déjà enregistrés et toujours actifs.

Les dossiers portant sur les 5 thématiques suivies – Santé, Parcours logement, Insertion professionnelle, Vie sociale et citoyenne, Accès aux droits – se répartissent comme suit :

ACTIONS INDIVIDUELLES

10 159 nouveaux bénéficiaires	28 599 dossiers	66 116 actes réalisés
-------------------------------------	--------------------	-----------------------------



■ Vie sociale, citoyenneté ■ Accès aux droits
■ Insertion professionnelle ■ Parcours logement ■ Santé

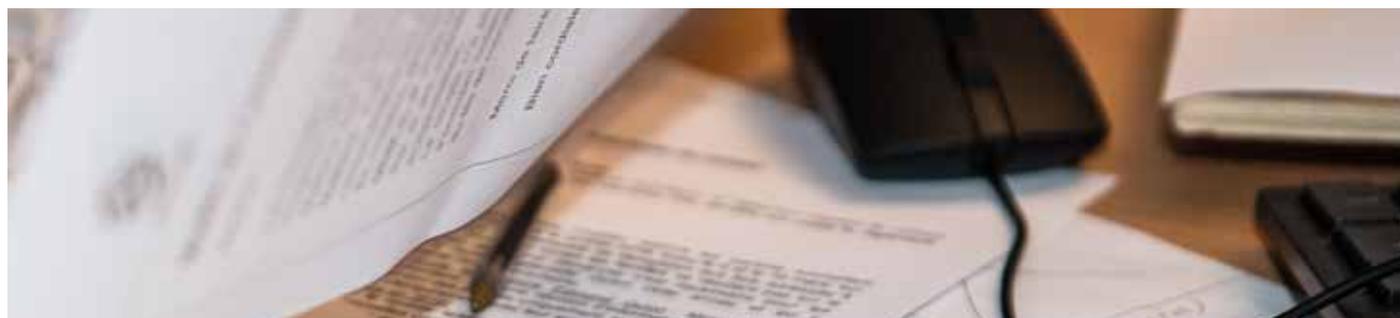
Flora est un outil unique de suivi assurant tout à la fois une meilleure lisibilité et une valorisation des actions en direction des résidents, une synergie des métiers pour un meilleur accompagnement des résidents et une continuité de leur prise en charge, un suivi facilité, une production automatisée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

Il se présente comme un réel observatoire des besoins et problématiques rencontrés par les résidents.

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS POUR FLORA

La montée de version de Flora en 2017 représente une évolution significative de l'outil qui présente de nouvelles fonctionnalités. Un annuaire intégré des partenaires partagé et accessible par tous territoriaux et un module convention centralisant et donnant accès à toutes les conventions partenariales qui pourront être partagés avec le nouvel outil Hélios, dédié quant à lui au secteur de l'hébergement.

L'outil dispose aussi d'alertes pour les rendez-vous planifiés, les bilans à finaliser ou les conventions arrivant à échéance.



AGIR EN SYNERGIE...

... avec les publics

● AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES DEMANDES EN TOUTE IMPARTIALITÉ

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

Véritable modernisation du système d'attribution de ses logements, le module de gestion des demandes dématérialisées, 100% en ligne sur www.adoma.fr, contribue à simplifier les démarches et leur traitement automatisé et de mieux informer les demandeurs grâce à des notifications par sms/e-mail. En uniformisant les pratiques, ce dispositif qui met fin aux dossiers papier, favorise le respect des règles de déontologie, de confidentialité, de transparence et d'équité dans l'attribution des logements. La demande de logement en ligne reste très bien évaluée avec 89,2% de satisfaits qui monte à 93% pour le suivi de la demande de logement par sms parmi les entrants.



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

Hors Action Logement, qui bénéficie d'un logiciel spécifique, pour les partenaires ayant des lots réservés dans Agora (préfecture et collectivités locales), un extranet a été mis en place, permettant la saisie de la demande via un site sécurisé, la dite demande étant priorisée sur les lots identifiés du partenaire. Ce dernier est informé de tout préavis ou libération de son lot par un mail automatique généré depuis Agora. A fin 2017, 56 comptes ont été créés et 1746 demandes effectuées, dont 864 en 2017. 713 entrées ont été réalisées dont 334 en 2017.

Un bilan est effectué tous les mois pour faire le suivi des entrées liées à ces différentes conventions.

Adoma expérimente par ailleurs un accès partagé de sa base de logements avec le système d'information des SIAO afin qu'une alerte puisse être générée dès libération d'un lot Adoma.

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

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

ZOOM

Rapport offre de logements disponibles et nombre de demandeurs de logements-DDL :

DE	DDL (01.01.2017 au 31.12.2017)		Résidents entrants en 2017		Rapport logement disponible/ Candidat DDL
IDF	39194	52 %	2735	%	1/9
EST	4958	6 %	835	%	1/4
AURA	12030	16 %	1207	%	1/4
Méditerranée	11167	15 %	1400	%	1/5
N&A	8069	11 %	888	%	1/6
TOTAL	75 418	100 %	7065	100 %	1/6

● ACCORDER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA SATISFACTION DES RÉSIDENTS ET À LEUR CONCERTATION

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.

Sur la base d'un échantillon représentatif composé de 3 303 résidents, les résultats font état d'une satisfaction globale record de 79.5 % (+5.1 points par rapport à 2016). La hausse de la satisfaction se mesure sur l'appréciation du logement (+3 points) qui reste élevée particulièrement sur les aspects interventions techniques, fonctionnement des équipements et mobilier. La résidence dans son ensemble donne plutôt satisfaction (72,8 %) et augmente aussi d'1.5 point. Elle progresse sur des thématiques qui restent cependant à surveiller comme l'insécurité.

La qualité de la relation avec Adoma est toujours un point fort même si une attention doit être portée sur le traitement de la demande et le taux de réponse pour éviter les relances.

Concernant les services, l'accompagnement social affiche le meilleur taux de satisfaction.

Les résultats, déclinés par Direction territoriale, permettent d'identifier les axes de progrès par site sur les thèmes présentant les moins bons taux et appelant à la poursuite des efforts sur des items comme la sécurité aux abords de la résidence que les actions en matière de sûreté visent à améliorer.

En complément de son enquête annuelle de satisfaction, Adoma s'attache à diffuser par mail une enquête aux nouveaux entrants c'est à dire aux clients qui viennent d'intégrer un logement afin de recueillir leur avis. Ils sont invités à donner leur avis sur différentes thématiques dans le mois qui suit leur emménagement : la demande de logement en ligne, leur logement, les premiers contacts avec l'équipe d'Adoma, les services proposés... Ils peuvent aussi faire parvenir une remarque par le biais du questionnaire numérique auquel les équipes locales apportent une réponse personnalisée.

Les résultats donnent une satisfaction globale de 88 %. La relation clientèle est largement reconnue avec un taux de satisfaction de 96 %.

Cet outil de mesure de satisfaction clients est un moyen d'être encore plus réactif face aux évolutions et attentes de la clientèle mais aussi de mieux cerner et traiter les éventuelles problématiques signalées sur les sites.

UNE NOUVELLE ENQUÊTE DÉDIÉE AUX CLIENTS SORTIS

Il s'agit au travers de cette enquête téléphonique dédiée aux clients sortants de mieux maîtriser le parcours résidentiel des clients, d'apprécier l'efficacité de l'accompagnement vers la sortie et d'avoir un retour concernant les pratiques de gestion mises en place au moment de la sortie du client.

La représentation des résidents est désormais encadrée par la loi ALUR du 24 mars 2014 qui définit les modalités de mise en place des comités de résidents. Les dispositifs d'élections de représentants des résidents déjà organisés et mis en place par Adoma pour consulter, impliquer et informer les résidents ont donc évolué. En effet, la loi ALUR instaure à l'article L.633.4 du CCH le comité des résidents, qui doit désormais être créé dans chaque logement-foyer, en plus du conseil de concertation. Le décret du 14 mars 2016 pris en application de cette disposition relève le seuil à partir duquel un comité de résidents doit être obligatoirement élu au sein des logements-foyers et à partir duquel un conseil de concertation doit être mis en place.

Il fixe également les règles de fonctionnement desdits comités de résidents.

Pour leur mise en œuvre et comme prévu par la loi, ces nouvelles dispositions ont été concrètement traduites dans les documents cadres relatifs à la concertation et dans le règlement intérieur des résidences Adoma.

Afin de dynamiser la concertation avec les résidents, Adoma a informé les équipes et adressé un courrier à tous les résidents.

Des élections de comités de résidents ont été organisées début 2017. Pour ce faire Adoma a revu son protocole

LE LOGEMENT + 3 points (77,9 %)

Fonctionnement équipements	79 %
Qualité mobilier	+ 3,5 points (79,4 %)
Équipement cuisine	+ 3,9 points (75,6 %)
Chauffage en hiver	+ 0,4 point (69,4 %)
Rapport qualité / prix	+ 2,3 points (71,2 %)

LA RÉSIDENCE 1,5 points (72,8 %)

Fonctionnement ascenseurs	+ 2 points (69,3 %)
Propreté parties communes	+ 2,3 points (69,3 %)
Fonctionnement équipements PC	+ 2,3 points (85,2 %)
Protection accès	+ 3,7 points (71,1 %)
Espaces extérieurs	+ 4,2 points (68,2 %)

RELATION AVEC ADOMA - 0,5 point (86,9 %)

Sollicitation des équipes d'Adoma	5 points (29 %)
Traitement de la demande	- 2,3 points (67,9 %)
Notoriété @doma Services	+ 13,9 points (24,5 %)
SMS envoyés par Adoma	- 0,6 point (91 %)

SERVICES PROPOSÉS PAR ADOMA85,2 %

Accompagnement social	83,8 %
Fourniture et nettoyage de draps	+ 1 point (78,9 %)
Laverie automatique	+ 0,4 point (73,4 %)

électoral, déployé des affiches incitant les résidents à se présenter et à voter et mis à la disposition des équipes les documents types pour formaliser la tenue de ses élections.

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

● RÉPONDRE EFFICACEMENT À LEURS RÉCLAMATIONS

La qualité de service d'Adoma repose en partie sur une gestion adaptée et efficace des réclamations (problèmes de serrurerie, plomberie, mobilier, électricité, chauffage, ventilation..) des clients. Celles-ci font donc l'objet d'un enregistrement systématique par les responsables de résidence sous la forme d'avis techniques saisis sur la plateforme informatique de gestion afin que soit assuré leur suivi et leur résolution par l'ouvrier de maintenance notamment.

Pour améliorer davantage la prise en charge des réclamations techniques, une grille d'intervention par nature de problème fixe les priorités d'interventions et de résolution dans des délais impartis selon les problèmes (le plus souvent de 2 à 5 jours ou dès constatation quand des mesures conservatoires à effet immédiat s'imposent).



Le suivi des avis techniques a été refondu en 2017 afin de mieux préciser le type de local (locaux communs ou logement), de comptabiliser toutes les interventions rendues nécessaires pour clôturer un avis, de mieux tracer les intervenants et les typologies d'interventions et de permettre une mise à disposition d'indicateurs dans QlikView. Les avis techniques peuvent être distingués selon qu'ils sont d'ordre curatif, préventif ou qu'ils concernent une exposition à l'amiante. Les avis préventifs sont générés automatiquement. Les avis techniques amiante permettent de calculer le niveau d'exposition et de produire une fiche d'exposition.

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

... avec l'État

● LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE (CUS)

Suite à la validation du premier Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) d'Adoma en 2011, une CUS Logements Locatifs Sociaux (LLS) a été signée en 2012 actant la cession de l'intégralité du parc locatif social d'Adoma, suivi en 2013, de la signature d'une CUS spécifique au cœur de métier d'Adoma, soit pour son patrimoine en Logements-Foyers (L-F), avec la fixation d'objectifs notamment de développement de l'offre, de dynamique patrimoniale et développement durable, de qualité de service et de performance de gestion.

Le renouvellement de ces conventions pluriannuelles arrivées à terme, a été reporté de 2017 à 2018 suite à la Loi Egalité Citoyenneté promulguée le 28 janvier 2017 qui a fait évoluer le cadre réglementaire des conventions d'utilité sociale et les calendriers d'élaboration.

L'évaluation des premières CUS, L-F et LLS a été effectuée durant l'année 2017 et a donné lieu à la signature d'un rapport d'évaluation soumis au Conseil d'administration d'Adoma du 11 décembre 2017.

Concernant la CUS Logements-Foyers, Adoma a sur la période 2012-2017, globalement respecté les engagements pris et a même dépassé ses objectifs sur un certain nombre d'indicateurs, notamment concernant le nombre de logements équivalents donnant lieu à des agréments PLAI, ce qui reflète l'accélération du plan de traitement d'Adoma ainsi que le développement d'une offre nouvelle.

S'agissant de l'indicateur de la CUS Logements Locatifs Sociaux, Adoma a vendu 40 % des sites locatifs au cours de la période 2012-2016. Les sites restants ont été retirés des objectifs de vente afin d'être transformés en résidences sociales (12% des sites) ou en centres d'hébergement (13% de sites) ou bien sont restés à la vente (35% des sites).

De premières réunions de travail avec les services de la préfecture de la Région Ile-de-France, de certaines DDT franciliennes ainsi qu'avec la CILPI ont déjà eu lieu courant 2017 pour aborder l'élaboration de la nouvelle génération de CUS 2019-2024 qui conformément aux évolutions législatives, se déroulera en 2018 et portera sur l'ensemble du patrimoine d'Adoma dans un document unique.

● L'ACCORD-CADRE NATIONAL POUR L'ACTIVITÉ ASILE

Signé avec l'État, cet accord-cadre renouvelé en 2016 pour la période 2016-2018, se décline en Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens. Il établit Adoma comme 1er opérateur national d'accueil des demandeurs d'asile et partenaire de référence de l'État.

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

● LES LIENS AVEC L'ÉTAT DANS LA CRÉATION DE LOGEMENTS ET L'ORIENTATION DES PUBLICS

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

Des bilans d'activité sont réalisés chaque année pour rendre compte de l'activité locative et sociale de la résidence au regard du projet conventionné.

En contrepartie du soutien accordé par l'État notamment pour le financement des opérations de maîtrise d'ouvrage, Adoma réserve 30 % de ses logements aux publics prioritaires identifiés par les préfetures.

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

Les services déconcentrés de l'État soutiennent aussi les dynamiques d'aménagement qui guident les programmes de maîtrise d'ouvrage d'Adoma pour développer son offre de logement et d'hébergement. Dans le cadre du Grand Paris, cela se traduit notamment par des subventions, des délivrances plus rapides d'agrément et des libérations de foncier découlant de la convention signée par le Groupe SNI et la préfecture de Paris et d'Ile-de-France.

Celle-ci prévoit en effet des actions à mener en faveur des publics spécifiques, notamment pour soutenir le développement d'une offre de logements accompagnés et de places d'hébergement auquel s'emploie Adoma.

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



TOUJOURS PLUS D'UTILITÉ SOCIALE POUR LES MISSIONS DE SERVICE CIVIQUE ENCADRÉES PAR ADOMA

En 2017, Adoma a obtenu un nouvel agrément de l'Agence du Service Civique pour l'accueil de 170 volontaires sur l'année dont les missions confiées et encadrées par Adoma durant 7 mois, se voient élargies à davantage de domaines prioritaires pour la Nation (Solidarité, Education, Citoyenneté) comme pour les publics d'Adoma (rupture de l'isolement, lien social, aide à l'éducation, soutien administratif, insertion professionnelle, ...).

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.

Les jeunes volontaires âgés en moyenne de 21 ans et parmi lesquels des demandeurs d'emploi, se disent satisfaits du contenu des missions dont ils jugent qu'elles leur ont permis de se rendre utile socialement et d'acquérir des compétences bénéfiques pour leur projet professionnel.

C'est ainsi que deux jeunes volontaires accompagnés de leur tuteur et des équipes de la Direction territoriale de Marseille Est Provence d'Adoma ont entrepris de mener une double mission solidaire et écocitoyenne ayant consisté d'un côté sur la résidence Petit Barthélémy de 307 logements de monter un café social et de l'autre sur la résidence Abbé Pierre de 40 logements à Gardanne, de créer un jardin partagé porté par les résidents et d'organiser la fête des voisins. Ce moment de convivialité leur a permis de sensibiliser les résidents au thème du bien vivre ensemble avec la nécessité d'élire un conseil de concertation et de présenter des partenaires susceptibles d'accompagner les résidents (Association contact d'aide aux chibanis, Médiathèque de Gardanne, Jardins partagés de Gardanne...).



... avec les collectivités locales

L'apport de solutions efficaces aux problématiques sociales de l'habitat va de pair avec la prise en compte des contextes et enjeux à l'échelle des territoires. C'est ainsi qu'Adoma conçoit son activité et s'inscrit dans les politiques partenariales locales à l'instar de celles relatives aux quartiers prioritaires de la politique de la ville. Dans ce cadre, Adoma est actuellement signataire de 51 contrats de ville et poursuit son rapprochement auprès des collectivités territoriales afin d'être intégrée dans l'intégralité des contrats de ville des territoires concernés par son patrimoine.

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

- la délibération actant l'engagement de la démarche d'élaboration de la nouvelle génération de CUS d'Adoma ;
- un rapport territorial à l'échelle départementale reprenant un état des lieux du parc, les orientations stratégiques et le programme d'action envisagé. Ces rapports territoriaux ont été élaborés sur la base de l'actualisation 2017 du PSP, validée par le Conseil d'administration du 26 juin 2017. Ainsi, 57 rapports départementaux (correspondant au nombre de départements où Adoma possède du patrimoine) ont été élaborés afin de transmettre des éléments précis aux collectivités territoriales et notamment les perspectives de traitement et de développement du patrimoine à l'échelle locale.

Outre le préfet de la région d'Île-de-France (signataire de la CUS d'Adoma), au total, 182 collectivités territoriales ont été associées à la démarche d'élaboration de la CUS d'Adoma (115 EPCI et Métropoles, 11 EPT et 56 Conseils départementaux).

Après réception de la délibération et des rapports territoriaux, les collectivités disposaient d'un délai de deux mois pour indiquer leur volonté d'être signataire de la CUS et d'un délai d'un mois pour faire connaître leurs observations.

Néanmoins, au-delà de ces délais réglementaires, Adoma est soucieuse d'engager de forts partenariats avec les collectivités territoriales du fait des enjeux importants de son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP). Ainsi, Adoma laisse la possibilité aux collectivités territoriales voulant être signataires de la nouvelle CUS et ayant dépassé le délai de 2 mois à signer ultérieurement ce document qui est actuellement en cours d'élaboration. Par ailleurs, Adoma et notamment, ses équipes locales, se tiennent à disposition des collectivités territoriales pour organiser des réunions de travail afin de préciser son plan d'actions et sa politique patrimoniale locale.

Au-delà des partenariats développés dans le cadre de la CUS, l'interaction avec les collectivités territoriales permet à Adoma d'apporter une réponse adaptée aux priorités locales. Les collectivités sont donc étroitement associées aux projets de maîtrise d'ouvrage d'Adoma dont elles participent à la validation et au financement. Adoma leur réserve à ce titre des capacités pour répondre aux besoins de logement qu'elles identifient. Cette proximité, Adoma la recherche aussi dans l'élaboration et la mise en œuvre de documents programmatiques (PLH, PDHALPD, Schémas départementaux en faveur des Personnes Agées, ...).

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



... avec **ActionLogement** 

Adoma travaille étroitement avec son partenaire Action Logement pour développer l'accès au logement des salariés en particulier pour les jeunes en insertion professionnelle. Cela se traduit par la proposition de logements adaptés à l'accueil de ce public spécifiquement réservés à Action Logement en contrepartie d'aides au financement des nouveaux logements. Ce rapprochement s'est amplifié avec l'extranet de gestion et de suivi des demandes de logements visant à simplifier et fluidifier la gestion des demandes entre les différents collecteurs et Adoma.

Ainsi, pour chaque logement réservé, une information est transmise au collecteur Action Logement pour faire un lien immédiat avec le candidat demandeur ayant sélectionné la commune où se situe le logement. Cet extranet évoluera en 2018, pour s'adapter à la nouvelle organisation d'Action Logement.

... 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 CNAV, l'UNCCAS, l'association Petits Frères des Pauvres, etc



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

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

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

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



MOBILISER, VALORISER ET DÉVELOPPER NOS RESSOURCES HUMAINES

Favoriser l'accès à l'emploi pour tous dans la diversité et l'équité

● LES MESURES EN MATIÈRE DE PARITÉ

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

Adoma porte alors une vigilance particulière à garantir l'accès à la formation professionnelle, y compris, dans le cadre des retours à la vie professionnelle à l'issue des congés maternité et congés parentaux. De même, soucieuse de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, Adoma met en œuvre des aménagements visant à simplifier l'articulation entre activité professionnelle et exercice de la responsabilité familiale.

Depuis la signature unanime en février 2016 de l'accord sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, Adoma propose des aménagements tels que la réduction du délai de prévenance à 2 semaines pour obtenir un congé de paternité ; la possibilité de réduire la durée de travail à 80 % avec maintien de salaire pendant deux semaines au retour d'un congé de maternité et du congé parental d'éducation ; le report possible de congés payés sur l'exercice suivant en cas de retour de congés parental sur le dernier trimestre civil de l'exercice ; la possibilité de s'absenter une demi-journée pour assister à la rentrée scolaire de son enfant en contrepartie d'une récupération des heures dans la semaine.

Elle garantit également le maintien des autres dispositions en faveur de la parité telles que le bénéfice d'une prolongation de congé parental en cas de prise de congé parental à parité entre conjoints ; l'autorisation d'absence rémunérée pour les hommes assistant à la naissance de leur enfant ou accompagnant leur conjointe aux examens de grossesse ; le bénéfice pour les femmes enceintes d'une journée et demi d'absence autorisée rémunérée pour se rendre à des examens ou rendez-vous médicaux ; le maintien de salaire dans le cadre de congé paternité...

Le taux annuel d'accès à la formation a augmenté pour les femmes par rapport à 2016 (84,82 % en 2017 contre 75,02 % en 2016) et dépasse celui des hommes qui est également en augmentation pour 2017 (72,10 % en 2017 contre 69,24 % en 2016) ; ceci s'explique notamment par le déploiement de des formations Agora, logiciel dédié aux fonctions d'accompagnement social à forte représentation féminine.

Le déploiement des parcours de formation relatifs à la mise en œuvre du projet Hémisphère explique en partie l'augmentation du taux annuel d'accès à la formation toutes catégories confondues (79,44 % en 2017 contre 72,50 % en 2016).

Ses offres d'emploi sont systématiquement à terminologie neutre.

Le Comité de direction d'Adoma est composé de 8 femmes sur les 17 membres. Adoma veille par ailleurs à assurer la promotion auprès des femmes des postes techniques touchant à la maintenance notamment.

La diversité au sein d'Adoma

Les 2 855 collaborateurs d'Adoma, tous basés en métropole, représentent 49 nationalités différentes avec 8 % de l'effectif de nationalité étrangère.



Portraits de collaborateurs d'Adoma issus de la vidéo de présentation des métiers d'Adoma

● LES MESURES INTERGÉNÉRATIONNELLES POUR LES JEUNES ET LES SÉNIORS

Un nouvel accord relatif au contrat de génération a été conclu au niveau du Groupe SNI le 18 octobre 2017. Les actions concrètes définies dans cet accord permettront à Adoma de répondre aux enjeux tels que la maîtrise des évolutions de l'emploi et la prise en compte de la problématique intergénérationnelle dans le prolongement des mesures du plan d'actions préalablement mis en œuvre.

Les mesures de cet accord sont notamment destinées à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée et leur intégration dans le groupe.

Pour ce faire, l'embauche des jeunes en CDI et le recours à l'alternance et aux stages sont encouragés. Adoma apporte également une vigilance particulière sur les modalités d'intégration, de formation et d'accompagnement des jeunes dans l'entreprise.

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

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

Consciente de l'importance de la transmission des savoirs et des compétences, une attention toute particulière est également portée au développement du tutorat et à la gestion des plans de succession des compétences clés pour l'organisation.

● LES MESURES EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'accord d'entreprise dédié d'Adoma fixe des axes de progrès favorisant l'embauche et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Il vise aussi à poursuivre le recours aux Établissements et Services d'Aide par le Travail ou Entreprises Adaptées dans le cadre de contrats de prestations ou de mise à disposition ponctuelle de personnel, à instaurer des mesures spécifiques au bénéfice des travailleurs en situation de handicap comme la majoration du capital temps formation ainsi qu'une autorisation d'absence pour les salariés parents d'adultes handicapés.

BILAN 2017 SUR L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

- 11 nouveaux salariés en situation de handicap ont été embauchés en 2017. Adoma encourage pour cela 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 » ;
- Les managers sont sensibilisés au travers de la diffusion et de la communication interne autour de cet accord, qui par ailleurs, a été adressé systématiquement aux salariés en situation de handicap ;
- 10 salariés ont été concernés par un maintien dans l'emploi avec des adaptations de poste (en partenariat avec l'Agefiph et les SAMETH) ou des réorganisations de travail (réduction du temps de travail, changement d'affectation...) ;
- 38 contrats ont été confiés au secteur protégé (ESAT, EA) ;
- Une majoration du compte personnel de formation des travailleurs en situation de handicap est prévue avec un plafond porté à 182 heures. 34 formations ont bénéficié dans le cadre de CIF, bilans de compétences, formations individuelles et collectives, à des travailleurs en situation de handicap avec des moyens et des conditions de formation adaptés quand nécessaire (langue des signes, clavier informatique adapté...) ;
- les mesures d'accompagnement avec notamment des jours d'absence rémunérés pour réalisation d'exams médicaux du salarié handicapé ou de l'enfant du collaborateur en situation de handicap ont concerné 15 collaborateurs et 20 jours rémunérés. Les cas de reprise d'activité en mi-temps thérapeutique, avec le bénéfice du maintien du salaire et de la subrogation ont concerné 4 salariés ;
- 12 salariés se sont vus accompagnés par Adoma dans leur démarche de demande ou de renouvellement de Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé ;
- Au travers de ses actions de communication, Adoma favorise les salariés à déclarer leur handicap et sensibilise tous les collaborateurs autour de cette thématique.

Ainsi, dans le cadre de la campagne 2017 de sensibilisation sur le handicap au travail, initiée par le Groupe SNI, Adoma a relayé auprès de l'ensemble de ses salariés la mise en place du « café de l'info » ainsi que la plaquette « le handicap au travail : au-delà des apparences », en accès sur son intranet.

Une communication sur la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé est également disponible en Une de l'intranet RH pour donner, en plus de la filière RH à disposition, les informations pratiques permettant à tout collaborateur concerné par un handicap d'entamer, s'il le souhaite, une démarche de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

Développer les compétences et les perspectives professionnelles

● FORMER NOS COLLABORATEURS

Le plan de formation 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 l'interculturalité, la gestion de la relation interpersonnelle, le cadre interne des marchés publics, la prévention sécurité Amiante, etc. Pour une véritable cohérence avec la réalité opérationnelle, les contenus de formation sont systématiquement travaillés de concert avec l'expertise des fonctionnels du siège social.

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

Il est par ailleurs à noter que le plan de formation d'Adoma accompagne également la dynamique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Dans ce cadre le dispositif d'intégration joue un rôle essentiel. Parmi les actions composant ce dispositif figure le tutorat. Celui-ci repose sur des salariés volontaires formés à la transmission du savoir afin d'accompagner la prise de fonction d'un nouvel embauché.

● CÉRER LEURS 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.

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 SNI offre de nouvelles perspectives de passerelles métier et de mobilité. Un accès à Mobil'Idées, 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.



Favoriser l'expression et le dialogue

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

- les entretiens annuels
- les revues de management
- les réunions de droit d'expression
- le « baromètre » de mesure du climat social issu de l'enquête réalisée auprès de tous les salariés du Groupe SNI en tout anonymat et objectivité.

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

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

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

Améliorer les conditions de travail

● SÉCURISER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Adoma est, à travers le plan de traitement de ses foyers et leur transformation en résidence sociale, la création de logements autonomes..., engagée dans un processus de réhabilitation de son parc particulièrement ambitieux, qui au-delà de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents, impacte positivement l'environnement de travail des salariés. Cette ambition se trouve renforcée à travers les mesures de résidentialisation qui visent à renforcer la sécurité dans les immeubles et à permettre une meilleure « appropriation » par ses résidents.

La présence dans chaque établissement régional d'un coordinateur sécurité est essentielle.

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

La Sentinelle, dispositif informatique de signalement des actes de malveillance et de violence, en place depuis plusieurs années, a fait ses preuves. Ses fonctionnalités permettent des niveaux d'analyse ciblés des alertes ainsi que la mise en place et le suivi de plans d'actions. L'extension des systèmes de vidéosurveillance est aussi de nature à renforcer la sécurité dans les résidences tout comme les partenariats avec les services de police sur les sites sensibles.

La reconnaissance par le Procureur général de la Cour d'appel de Paris du statut de chargé de mission de service public du personnel de l'exploitation a cette même vertu dissuasive et, le cas échéant, répressive en cas d'agression.

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



Ces affiches se déclinent en 3 thématiques :

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

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

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

La localisation du travailleur isolé est repérable en cas d'appel d'urgence ou de chute de la personne. Une cinquantaine de collaborateurs en sont déjà munis, une formation à l'utilisation optimale de ce dispositif étant prévue.

● AMÉLIORER LES RELATIONS INTERPERSONNELLES



Dans le cadre de son plan affichage, Adoma améliore la signalétique et la communication dans les résidences en insistant sur des supports et messages favorisant des relations courtoises entre le personnel et la clientèle. Le plan de formation contient des sessions en lien avec la gestion des conflits, la santé mentale et les addictions, les risques psychosociaux.

En tout état de cause, chaque salarié a la possibilité 24h/24h, de contacter gratuitement un service d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique. Adoma dispose aussi d'un référent « harcèlement ».

● LA « QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL »



Cette notion renvoie à plusieurs champs d'actions sur lesquels s'investit Adoma : équilibre vie professionnelle/vie personnelle ; utilisation maîtrisée des nouvelles technologies de l'information et de la communication ; développement des systèmes de visio-conférence ; relations managers/salariés...).

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

pour des critères d'achat favorisant une meilleure ergonomie (allègement et confort des équipements de protection individuelle, vêtements de travail, facilité de manutention, de montage/démontage des équipements et du mobilier...).

Un accord sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) est actuellement en cours de négociation au niveau du Groupe SNI qui souhaite mettre la qualité de vie au travail au centre de ses préoccupations. Dans ce cadre, les discussions portent notamment sur les dispositifs permettant de mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée, les mesures favorisant l'épanouissement professionnel des collaborateurs mais également les actions concernant les conditions de vie au travail.

Temps de travail et rémunération

Adoma poursuit l'harmonisation des modes d'organisation du temps de travail. Par son avenant à l'accord temps de travail, elle a fait des 35 heures le droit commun du temps de travail à Adoma. Une option de passage des 32 heures aux 35 heures est ouverte sur la base du volontariat aux assistantes-secrétaires, aux responsables de résidences, aux ouvriers et techniciens de maintenance, aux intervenants sociaux, avec une augmentation de salaire. Ceci poursuit un double objectif : augmenter la qualité de service aux publics logés grâce à un temps de présence renforcé sur site des équipes et donner le choix aux salariés d'améliorer leur pouvoir d'achat.

En matière de rémunération et d'augmentation de salaire, le système de rémunération converge vers celui du Groupe SNI. Les collaborateurs d'Adoma bénéficient notamment :

- d'un 13^{ème} mois généralisé pour les collaborateurs ;
- d'un dispositif d'épargne salarial (participation, PEG, PERCOG) dynamisé suite à l'intégration d'Adoma au Groupe SNI ;
- de primes d'intéressement ;
- de Primes Annuelles sur Objectifs dont l'enveloppe a été majorée pour passer en 2017 de 4 % à 4,5 % pour les non-cadres et de 4,25 à 4,5% pour les cadres.

Le salaire mensuel brut de base des salariés en CDI et CDD des tranches 1 et 2, ayant au moins 12 mois d'ancienneté consécutive a aussi été revalorisé tel que prévu dans un accord spécifique de 2016 sur les salaires.

Encourager les initiatives solidaires des collaborateurs

Adoma s'y emploie en faisant la promotion du don de jours de repos solidaires que les collaborateurs peuvent faire au profit de collaborateurs souffrant d'un épuisement de tous leurs droits à congés mais nécessitant de s'absenter pour s'occuper de leur enfant à charge malade, handicapé ou victime d'un accident nécessitant une présence et des soins soutenus. Le salarié bénéficiaire peut prétendre au maintien de salaire pendant sa période d'absence.



Elle a également participé avec ses collaborateurs volontaires à la course caritative et solidaire Odyssea en faveur de la lutte contre le cancer en collaboration avec Alter Egales et le Groupe SNI.





EXERCER NOS MÉTIERS AVEC ET POUR L'ENVIRONNEMENT

Inscrire le patrimoine dans une dynamique de qualité environnementale	36
Promouvoir les comportements vertueux au niveau des résidences	42
Optimiser les modes de fonctionnement et de gestion des activités	44



INSCRIRE LE PATRIMOINE DANS UNE DYNAMIQUE DE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE

ECO-CONSTRUIRE

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

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

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

Pour faciliter l'entretien-maintenance, 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 fluo ou leds...) mais aussi que les surfaces collectives développées sont bien configurées et pourvues d'une réelle utilité. Si nécessaire, elles sont retravaillées pour optimiser les espaces collectifs et créer des logements supplémentaires.

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

Les performances thermiques des projets sont maximisées grâce aux procédés généralisés d'isolation par l'extérieur et aux systèmes de chauffage à haut rendement intégrant des énergies renouvelables (raccordement aux réseaux de chauffage urbain, chaudière gaz à condensation avec appoint solaire thermique quand la pertinence est avérée après étude en coût global, ...).

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

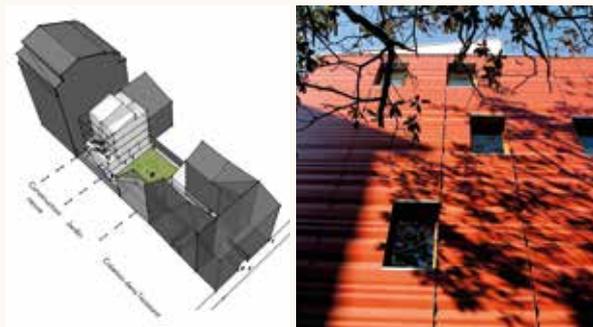
Adoma est aussi soucieuse de ne pas surcharger l'occupation des sols en privilégiant la densification de ses projets et en limitant les surfaces imperméabilisées.



DES OPÉRATIONS DE HAUTE COMPLEXITÉ REPRÉSENTATIVE DE LA DÉMARCHE DE DENSIFICATION DES SITES EN ZONE TENDUE POURSUIVIE PAR ADOMA

Tout comme son opération de Toulouse Heliot l'avait fait en 2016, l'opération de 140 logements de Sèvres Diderot (92) dont le chantier est en cours illustre parfaitement la poursuite de recherche de densification en faveur d'une optimisation des capacités constructives sur les parcelles existantes pour une moindre sollicitation foncière. Elle est particulièrement notable de par la combinaison d'une surélévation et d'une extension.

Extension de 12 logements sur la résidence Toulouse Heliot (31)



© Gaël Guyon / Atelier MLH

Extension et surélévation de Sèvres Diderot (92)



Architecte : Daufresne La Garrec et Associés

La capacité de ce site situé sur une zone à forte tension du marché logement est passée à 140 logements, soit une augmentation de 75 %. Les travaux ont lieu en milieu occupé ce qui a nécessité de libérer une vingtaine de logements et d'effectuer un phasage complexe des travaux afin de limiter le nombre de relogements au cours de cette opération. L'extension permet à la résidence d'être pleinement adossée aux bâtiments voisins, et de créer une continuité d'alignement. Elle comble aussi la forme de T initiale du bâtiment celui-ci devenant ainsi plus fonctionnel et moins énergivore.

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

DES RÉSIDENCES EN PHASE AVEC LEUR ÉCO-QUARTIER

Après son opération de Nantes « Les Fonderies » dans la ZAC « Ile Beaulieu », c'est au tour de l'opération de Bordeaux Ginseng (33) de 133 logements de voir le jour cette année dans un éco-quartier : l'éco-quartier Ginko du Lac de Bordeaux. Cette résidence mêle architecture bioclimatique, efficacité énergétique, énergies renouvelables et espaces verts dont les résidents jouissent sous la forme de nombreux parcs, jardins et de jardins partagés pour cultiver ensemble. Des nombreux services sont à proximité (68 commerces, groupe scolaire, crèche et activités sportives). Elle réunit ainsi toutes les conditions favorables à la mixité sociale, intergénérationnelle et fonctionnelle.



© Studio Bellecour Architecte

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

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

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

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

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

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

ENGAGER DES PLANS DE TRAITEMENT POUR MIEUX MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS DE FLUIDES ET COMBUSTIBLES

● LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

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 mais aussi dans le plan pluriannuel de travaux d'entretien EKODENERGY qu'Adoma a intégré à son PSP pour traiter en plus les sites en gestion les plus consommateurs.

La priorité accordée à ce plan de traitement au plan environnemental se trouve pleinement justifié étant donné la part majoritaire que les consommations d'énergie de ses logements représentent dans les émissions de gaz à effet serre d'Adoma.

Les sites concernés sont ainsi fléchés au PSP avec un budget estimatif alloué spécifiquement au traitement EKODENERGY sur une année ciblée sur la période 2012-2026. Chaque année, les validations budgétaires des programmations de travaux effectuées sur la base de diagnostics techniques énergétiques se font ainsi en référence à ce plan.

La mise à jour 2017 du PSP a conduit à cibler 91 sites énergivores prioritaires à traiter sur la durée du PSP en complément des rénovations thermiques effectuées dans le cadre des opérations de maîtrise d'ouvrage visant 193 résidences.

L'approche en coût global se veut directrice pour ce plan afin de se prémunir du risque de contre-productivité des investissements. Pour ce faire, les bouquets de travaux énergétiques mis en œuvre résultent d'audits énergétiques et de simulations technico-économique des investissements.

LA FEUILLE DE ROUTE EKODENERGY



La feuille de route EKODENERGY du PSP en référence à cette approche, prévoit donc de consacrer 68 M€ de CRE (Création Remplacement Entretien des composants) dans des programmes de travaux d'amélioration thermique : isolation renforcée, rénovation de chaufferie, étude d'appoint solaire pour l'ECS, équipements économiseurs d'ECS, etc... La projection de ce programme ambitieux et des traitements en maîtrise d'ouvrage permet d'escompter à horizon 2026 une consommation moyenne du parc ramenée à 150 kWh/m²/an à périmètre variable, avec un taux de sites en étiquette B ou C passant de 18% en 2012 à 62% en 2026. Ces gains énergétiques se traduiront aussi par une économie estimée de 6 M€ sur la facture d'énergie 2026.

Ainsi, chaque année, 15 à 20 % des dépenses engagées dans le cadre des travaux d'entretien concernent des travaux d'économie d'énergie portant sur les sites du plan EKODENERGY auxquelles s'ajoutent d'autres dépenses en faveur plus largement, des économies de fluides et combustibles sur l'ensemble du patrimoine. La valorisation 2017 des travaux éligibles en certificats d'économie d'énergie représente un volume d'économie cumulées et actualisées sur la durée de vie moyenne des travaux de 529 GWh cumac, soit en cumulé depuis le début du PSP, 3 173 GWh cumac.

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

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

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

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

L'action et le suivi assurés par sa filière dédiée de thermiciens-fluides opérant au niveau des directions

d'Établissement et du siège social sont tout autant essentiels pour maîtriser les consommations. Pour ce faire, ils ont un rôle d'analyse et d'alerte qui peut s'exercer via les outils développés pour les y aider (logiciel de suivi des consommations, reporting des fournisseurs...).

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

● LES CONSOMMATIONS D'EAU

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

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

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

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

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

Une centaine de résidences d'Ile-de-France, alimentées en eau par Véolia sur le périmètre du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France et équipées en compteurs généraux télérelevés, peuvent, grâce à la récupération des données de consommations réelles télérelevées, bénéficier d'un suivi plus réactif des dérives et d'un bilan fiabilisé des états et ratios de consommation, via l'intégration directe des données dans le logiciel de suivi des fluides d'Adoma. Il en est de même pour les résidences couvertes par le fournisseur Eau de Paris.

Au total, environ 150 contrats sont ainsi concernés parmi les résidences les plus consommatrices d'eau d'Adoma.

FAVORISER UNE MEILLEURE GESTION DES DÉCHETS D'EXPLOITATION

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

Les critères d'achat sont aussi importants pour limiter les déchets, notamment ceux qui sont potentiellement dangereux. A titre d'exemple, tous les détecteurs de fumées remplacés par Adoma dans ses logements sont des modèles qui fonctionnent avec des piles d'une durée de vie de 10 ans. Cette exigence d'allongement de la durée de vie des piles par rapport aux modèles standards permettra ainsi de diviser par 5 les déchets de piles. La durée de vie, la capacité de résistance et de remplacement des pièces ou constituants sont d'une façon générale des critères privilégiés par Adoma dans ses achats.

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

Exemple de système de trappes Résidence Général Leclerc (94)



LA COLLECTE DES PILES : UN TRAVAIL D'ÉQUIPE !

La Direction Territoriale Ouest Provence a fait les comptes : 58 kg de piles et petites batteries ont été collectées cette année dans le cadre du dispositif mis en place avec l'éco-organisme COREPILE. Les équipes du secteur se sont toutes mobilisées en associant aussi les résidents pour trier les piles usagées et leur garantir un devenir noble grâce à leur recyclage.

RECOURIR À DES PRODUITS D'ENTRETIEN PLUS ÉCOLOGIQUES ET PRÉSERVER LA SANTÉ DES USAGERS

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

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

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

L'ampleur des moyens humains et financiers engagés par Adoma que ce soit via sa filière internalisée d'entretien-maintenance et ses marchés de prestation (contrat d'entretien des chaufferies avec contrôle des émissions et du risque légionellose, contrat d'entretien de la ventilation avec contrôle des débits d'air...) agissent directement sur la qualité sanitaire des logements.

Les systèmes de ventilation hygroréglables que privilégie Adoma pour ses résidences sociales permettent aussi de moduler les débits en fonction du taux d'humidité de l'air.

Préserver la santé des usagers, publics comme collaborateurs, c'est également prendre des mesures préventives face au risque d'amiante. Grâce aux modes opératoires innovants et particulièrement sécurisés auxquels les 500 collaborateurs de sa filière maintenance interne sont formés en cas d'intervention technique nécessitant de percer des supports amiantés, Adoma s'empare des risques liés à l'émission de fibres d'amiante dans l'air lorsque ses sites en contiennent.

Adoma a défini 5 modes opératoires pour les cas de percement de mur, de percement de plafond, de percement de sol, de remplacement de dalles de sol et de recouvrement de dalles de sol.

LES AVIS TECHNIQUES AMIANTE

Dans le cadre de la refonte du système informatique de suivi des avis techniques entreprise en 2017, Adoma a intégré les interventions d'entretien appelant la mise en place de modes opératoires amiante pour permettre en plus de leur comptabilisation, l'émission de fiches individuelles d'exposition pour ses intervenants en charge de l'entretien-maintenance.

Face à la complexité accrue des contraintes liées à l'amiante, son procédé innovant et éprouvé à base de poches de gel capturant et enfermant les fibres, a été jugé très performant par les spécialistes.

Cela lui vaut la reconnaissance de nombreux institutionnels au vu des résultats certifiés des mesures effectuées sur des chantiers tests nettement probant quant à l'innocuité des interventions en termes d'empoussièrement. Ce procédé est aussi viable de par sa simplicité de mise en œuvre et sa reproductibilité. Il n'en reste pas moins qu'Adoma prend également des dispositions préventives (alternative aux perçages, recouvrements, ...).

Capture des résidus de perçage (conception Adoma)



Adoma tient à partager ses avancées en la matière et répond à de nombreuses sollicitations dans une logique partenariale avec des acteurs tels que la CRAMIF, l'OPPBTP, la DIRECCTE, les CARSTAT, l'INRS, le CSTB dans le cadre du Plan Recherche et Développement Amiante PRDA...

ADOMA RÉENGAGÉE DANS UNE DÉMARCHE INTER-BAILLEURS

Avec le soutien de l'AORIF en appui sur le Fonds Social à l'Innovation dans le cadre d'une démarche collective inter-bailleurs, Adoma poursuit l'expérimentation en conditions réelles de ses nouveaux modes opératoires qui concerneront la préparation des supports avant mise en peinture, le décollage de faïence et les interventions sur des conduits avec joints amiantés. Adoma s'est en effet engagée dans une 2^{ème} convention inter-bailleurs qu'elle a signée lors du congrès USH en septembre 2017.





PROMOUVOIR LES COMPORTEMENTS VERTUEUX AU NIVEAU DES RÉSIDENCES

SENSIBILISER LES PUBLICS

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

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



SENSIBILISER LES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ

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

Pour mieux inciter les résidents aux éco-gestes, en particulier pour économiser l'eau, Adoma déploie progressivement la facturation des consommations d'eau au-delà d'un certain seuil de consommation.

Cette possibilité qui sort du principe de « toutes charges comprises dans le forfait de la redevance » régissant les résidences sociales, est inscrite dans les conventions APL des logements mis en service suite à réhabilitation ou construction. Il s'agit par ce dispositif encadré de sensibiliser les résidents pour une meilleure maîtrise des consommations dans l'objectif de les maintenir en deçà de 165l/j/personne.

Ainsi, Adoma prévoit dans tous ses nouveaux programmes de maîtrise d'ouvrage l'équipement de ses logements en compteurs d'eau individuels télérelevables. Elle a d'ailleurs conclu un marché national pour la pose et l'équipement, et l'accès à une plateforme de suivi en temps réel des consommations. Cette dernière permet, de plus, de repérer les fuites d'eau et d'alerter les équipes techniques des sites équipés.

Une soixantaine de résidences concernées sont ainsi équipées de compteurs télérelevés dans les logements. A fin 2017, la facturation des dépassements constatés est effective sur 12 de ces résidences sociales, les autres étant en cours de mise en place sachant qu'une phase préalable de sensibilisation des résidents aux éco-gestes et de pédagogie autour de leurs consommations d'eau précède le lancement.

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

Pour la préparation des résidents à cette potentielle facturation et pour les sensibiliser plus largement sur les éco-gestes, Adoma place ces thématiques au cœur des missions d'accompagnement confiées aux jeunes volontaires du service civique comme le prévoit son agrément 2017.

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



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



OPTIMISER LES MODES DE FONCTIONNEMENT ET DE GESTION DES ACTIVITÉS

ÉCONOMISER LES RESSOURCES AU BUREAU

Au niveau des bureaux, les critères d'achat pris en compte pour les fournitures se basent sur des critères de qualité et de développement durable (papier issu de forêt gérées durablement, cartouches d'encre et de toners issues du recyclage...). La modernisation des équipements de travail (fonctions scanner et fax numérique, formatage automatique des impressions recto/verso et des mises en veille), va aussi dans le sens d'une moindre consommation de papier et d'énergie.

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

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

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

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

Les tablettes tactiles données aux responsables maintenance dans le cadre de leur campagne de diagnostics annuelle des résidences permettent une saisie des données en temps réel via des applicatifs métiers ne nécessitant plus l'impression de formulaire ni de retraitement informatique de ceux-ci. Les smartphones de fonction fournis aux managers et au personnel d'intervention permettent aussi des échanges plus immédiats rompant avec les réflexes d'impression de mails.

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

LIMITER LES DÉPLACEMENTS POLLUANTS

Pour limiter les pollutions liées aux déplacements, ainsi que la fatigue et les pertes de temps pour les collaborateurs, Adoma a mis en place un système de visioconférence se substituant en partie aux réunions physiques entre le siège et les Directions d'Établissement. Le système permet aussi plusieurs connexions de visio-conférence en simultanée entre les salles d'Adoma et celles de la SNI. Les possibilités de connexions à plus de sites sont continuellement recherchées notamment entre les Directions d'Établissements et les Directions territoriales les plus éloignées.

Adoma a également commencé à équiper une partie des postes informatiques de webcams permettant de communiquer en face à face depuis son ordinateur. Cela concerne déjà les membres du Comité de Direction qui peuvent aussi se connecter aux interlocuteurs SNI qui en disposent.

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

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

IMPLIQUER LES COLLABORATEURS

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

- le rapport RSE d'Adoma ;
- les articles dédiés aux actions développement durable dans les supports de communication d'Adoma ;
- la rubrique développement durable de l'intranet incluant notamment tous les documents utiles y compris les supports didactiques de sensibilisation aux gestes verts ;
- plus largement par la communication diffusée par le Groupe SNI et la Caisse des Dépôts via leurs supports et outils auxquels les collaborateurs d'Adoma ont accès.





ŒUVRER DANS LA CONFIANCE DE NOS PARTIES PRENANTES EN CONSOLIDANT NOTRE BONNE GOUVERNANCE ET NOS PERFORMANCES

Fédérer autour des valeurs et des ambitions d'Adoma	48
Augmenter nos capacités d'investir durablement dans la création de valeur sociale	49
Auditer nos pratiques pour mieux exercer nos métiers	51
Renforcer notre action éco-responsable dans nos relations avec nos fournisseurs et prestataires	53



FÉDÉRER AUTOUR DES VALEURS ET DES AMBITIONS D'ADOMA

Adoma rassemble ses collaborateurs autour de principes structurants communs :

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

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

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

Pour rendre plus lisible son souci de préserver les droits d'accès, de rectification, d'opposition, de déréférencement d'informations de ses bases de données, Adoma a désigné un **Correspondant Informatique et Libertés (CIL)** en interne qui a la charge de gérer et de simplifier les démarches déclaratives et de veiller au respect des droits.

Adoma fait aussi de sa démarche RSE et des indicateurs associés dont elle analyse les évolutions, un outil de pilotage porteur d'engagements partagés.



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

DONNER TOUT SON SENS À LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Adoma fait une **gestion rigoureuse et responsable** de ses finances pour mieux servir ses missions et les pérenniser :

- sécurisation et garantie de la pertinence des investissements grâce au PSP,
- compensation des lourds investissements et immobilisations de logements pour traiter le parc par la captation rapide de nouvelles capacités, via des prises en gestion en état d'usage moyennant un simple versement de loyers,
- proposition à la vente de certains foyers ou fonciers pour maintenir la capacité d'autofinancement, la trésorerie et juguler l'endettement.

L'optimisation des charges d'exploitation est tout autant vitale.

C'est pourquoi Adoma agit sur ses consommations et dépenses de fluides et combustibles par le biais de travaux d'économie d'énergie et de **démarches d'optimisation, tarifaire notamment.**

L'opportunité de diminuer les factures d'énergie est devenue un objectif lors de chaque nouvelle consultation sur le marché libre.

Les consultations lancées en 2017, d'une part pour la fourniture nationale de gaz et, d'autre part pour la fourniture nationale d'électricité, ont permis d'escompter au global une économie sur le prix de la fourniture grâce aux prix unitaires particulièrement compétitifs obtenus pour le gaz. Cela vise à compenser les autres composantes de facturation régies par les réévaluations réglementées (taxes, acheminement....) qui tendent à augmenter.

Dans la même optique, la **politique d'achats est rationalisée et mutualisée** à l'échelle de l'entreprise ou du Groupe SNI. Cela se traduit par un pilotage centralisé des achats avec des appels d'offres nationaux pour la majorité des marchés (biens d'équipement, prestations, travaux) auparavant conduits de façon indépendante sur différents périmètres territoriaux.

Les avantages qu'elle en retire sont à qualité égale voire supérieure : un meilleur prix tiré de l'effet volume, un meilleur contrôle et suivi.

Ses équipes, ainsi déchargées des processus d'achats liés aux fournitures d'entretien (peintures, produits techniques, matériel de plomberie..) ou aux prestations d'entretien, peuvent en effet se recentrer sur la planification et le suivi des travaux confiés aux ouvriers de maintenance ou aux prestataires pour une remise en état des logements plus rapide.

Adoma qui bénéficie de moyens financiers consolidés de par son intégration au Groupe SNI et son capital revalorisé, mobilise aussi des **sources de financement** très variées et révélatrices de ses investissements vertueux comme :

- les **subventions européennes** (Fonds Asile Migration et Intégration), **aides de l'État** (Aide à la Gestion Locative Sociale pour l'accompagnement des résidents, subventions pour l'activité hébergement) ;
- les subventions à la création/rénovation de solutions de logement émanant des **collectivités, de l'État** ;
- les aides de la CNAV en rapport avec les adaptations des logements pour le maintien à domicile des personnes âgées ;
- les prêts de la CDC ou d'Action Logement ;
- le prêt de 100 M€ de la **Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB)** en référence à l'accord de coopération 2015-2021 la liant à Adoma pour soutenir ses efforts combinés de développement de nouvelles capacités d'accueil et d'hébergement en faveur des réfugiés et des migrants et d'amélioration énergétique des structures d'accueil. Un 1er bilan sur les travaux engagés a été présenté cette année à la CEB qui a pu visiter quelques chantiers livrés. Une évaluation positive quant à la bonne utilisation des fonds et à la conduite des projets de travaux en est ressortie ;
- le crédit de 50 millions d'euros sur 5 ans de la **Banque Européenne d'Investissement (BEI)** en faveur d'Adoma pour permettre la création, à l'horizon 2020, de 20 000 places pour l'accueil des demandeurs d'asile ;
- les **dégrèvements de taxe foncière sur les propriétés bâties** et les aides et dispositifs ciblés sur les travaux énergétiques, sur les installations d'énergie renouvelables ou encore sur les travaux d'accessibilité et d'adaptation aux personnes vieillissantes ;

- les **certificats d'économie d'énergie (CEE)** : EDF soutient le plan de rénovation énergétique d'Adoma au travers de la valorisation des travaux en découplant sous la forme de CEE, ce partenariat s'inscrivant dans un protocole d'accord commun avec les sociétés partenaires du Groupe SNI. Ainsi mutualisés, les volumes de CEE valorisés par EDF sont plus importants ;
- les autres soutiens reçus pour ses opérations exemplaires de rénovation énergétique (FEDER, éco-prêts de la CDC...) ou d'installation de panneaux solaires thermiques comme sur ses sites rhône-alpins avec le soutien de l'Ademe.

VEILLER À LA PERTINENCE DES INVESTISSEMENTS ET À LA BONNE ALLOCATION DES FONDS

Dans son souci d'optimisation et de performance, Adoma s'assure du rendement de chacun des euros investis qu'il soit aidé ou non, et développe une véritable culture du **coût global** dont témoignent ses outils de simulation économique que ce soit pour ses projets de maîtrise d'ouvrage (outil Eureka) ou ses travaux de rénovation énergétique (outil OPERA).

Ainsi, le calcul de rentabilité dont les ratios déterminent la validation des investissements, tient compte de l'ensemble des coûts sur toutes les phases de vie du projet.

Pour éclairer ses choix d'investissement, Adoma procède le plus en amont possible aux **études préalables** qui s'imposent :

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



AUDITER NOS PRATIQUES POUR MIEUX EXERCER NOS MÉTIERS

Adoma dispose d'un service d'**audit interne** chargé de veiller à l'efficacité du contrôle interne assuré à différents niveaux : autocontrôle des opérations, vérifications et alertes des managers et missions permanentes des contrôleurs internes des Directions Gestion locative et Sociale et Patrimoine. Ces dernières axées sur le respect des **procédures** et de la réglementation incluent des visites sur les sites d'exploitation en Directions territoriales suivies de rapports de recommandations dont la mise en œuvre est vérifiée. Il s'agit ainsi :

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

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

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

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

Pour améliorer ses pratiques, Adoma tient aussi compte des **rapports des organismes d'État** chargés de contrôler la régularité de ses activités (Cour des Comptes, Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social) sans oublier l'avis du **Commissaire aux comptes** dont les missions de vérification ont été étendues aux éléments RSE de son rapport de gestion.



AGIR EN TOUTE TRANSPARENCE DANS LE RESPECT DE NOS OBJECTIFS DE BONNE GOUVERNANCE

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

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

L'actionnariat d'Adoma se répartit entre :

- la SNI actionnaire majoritaire avec 56,4 % du capital d'Adoma ;
- l'État avec 42,5 % des parts ;
- Action Logement Immobilier avec 1,1 %.

La Présidence du Conseil d'administration confiée à Patrick Doutreligne est dissociée de la fonction de Directeur général assurée par Jean-Paul Clément.

La Direction générale rend compte aux administrateurs des activités et de la gestion d'Adoma. En particulier, ils sont systématiquement saisis pour les opérations dont le prix de revient dépasse 8 M€ HT, pour le plan de cession du patrimoine.

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

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

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

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



RENFORCER NOTRE ACTION ÉCO-RESPONSABLE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

DES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

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

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

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

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

En amont, afin de garantir l'**équité de traitement des candidats** aux appels d'offres, Adoma a mis en place un cadre structurant commun pour tous ses acheteurs. Il fixe les modalités de consultation, de mise en concurrence et d'attribution dans le respect de règles de neutralité et d'objectivité auxquelles veillent ses juristes ainsi que la commission d'attribution des appels d'offres.

DES CRITÈRES D'ACHATS VERTUEUX ET FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

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

Si ses marchés profitent directement et indirectement à un nombre important d'entreprises, Adoma veille à ce que les entreprises locales puissent se positionner lors des appels d'offres nationaux compartimentés en plusieurs lots géographiques.

Ses marchés de prestation sont ainsi découpés en plusieurs dizaines de lots : pour exemple, les marchés de prestations d'entretien courant et de prestations de travaux avec des lots géographiques et des sous lots par corps d'état, mais aussi celles d'entretien de la ventilation, d'entretien du chauffage, d'hygiène et propreté, d'entretien des ascenseurs, avec généralement un découpage entre 20 et 30 lots qui s'efforce de coïncider avec les périmètres des directions territoriales et des sous-secteurs de celles-ci.

Des clauses d'insertion sont aussi intégrées aux marchés quand ils s'y prêtent.

Son activité soutenue et son développement sur les territoires a un effet d'entraînement bénéfique sur les autres acteurs économiques. Ce ne sont pas moins de 240 groupes de marchandises et 185 sous-familles de produits qui sont liés aux achats d'Adoma et profitent à environ **17 000 fournisseurs**.

ANNEXE DEFINITION ET MODE DE CALCUL DES INDICATEURS SPECIFIQUES

• Indicateur 50 Certificat d'Économie d'Énergie

Il s'agit des économies d'énergie valorisées suite aux travaux de rénovation thermique réalisés par Adoma sur son patrimoine et dont l'estimation repose sur les critères et les modes de calcul forfaitaires de chacune des fiches standards d'opérations éligibles définie par l'État. Ces économies sont exprimées en kWh Cumac, cette unité s'entendant comme le cumul et l'actualisation des économies sur la durée d'amortissement estimée des travaux.

Lorsque les résidences visées par les travaux sont conventionnées à l'aide au logement, une part du volume d'économie d'énergie est qualifiée de CEE précaires en fonction du taux départemental de ménages considérés comme précaires fixé par décret et une majoration sous la forme d'un bonus d'économie, est attribué pour la part de ménages dits grands précaires dont le taux départemental est fixé par décret. Une convention de revente de ces économies lie Adoma et l'ensemble des sociétés du Groupe SNI à EDF qui est soumis à des obligations d'économies d'énergie dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie. Promotelec est l'organisme mandaté par EDF pour effectuer l'instruction des dossiers sur la base des justificatifs de réalisation fournis par Adoma, des conditions d'éligibilité et de calcul définis par l'État.

L'indicateur calculé par Adoma rend compte des économies d'énergies estimées sur la base de tous les dossiers envoyés au service instructeur Promotelec du 01 janvier N au 31 décembre N et en l'état du stade d'instruction par Promotelec lors du bilan effectué en janvier N+1. Les estimations dont rendent compte l'indicateur peuvent donc encore évoluer à la baisse comme à la hausse au fil des stades d'instruction après envoi tant que les dossiers comptabilisés n'ont pas atteint le stade d'instruction « validé ». Au moment du bilan 2017, en janvier 2018, le stade d'instruction « validé » a été acquis pour 52 % des volumes comptabilisés au 31.12.2017.

• Indicateur 49 Consommations d'énergie

Il s'agit des ratios de consommations de chauffage (hors fioul) et d'électricité calculés respectivement sur la base de l'ensemble du patrimoine de résidences d'Adoma pour lequel Adoma dispose des extractions de données de consommations réelles calculées sur la base de relevés d'index des compteurs. Le principal mode de chauffage est le gaz (le mode de chauffage est, pour approximativement 80 % des sites, assuré par des chaufferies gaz collectives).

Les sites exclus de ce périmètre sont tous les logements loués en diffus pour les besoins ponctuels de logements de migrants couverts par les fournisseurs d'électricité et de gaz historiques (très faibles consommations) ainsi que tous les sites/logements dont les abonnements sont aux noms de tiers et non d'Adoma ou dont Adoma ne supporte pas la charge (part anecdotique du patrimoine).

Le ratio chauffage exprimé en kWh/m²/an est ensuite fiabilisé de sorte à écarter les valeurs aberrantes ou liées à des situations exceptionnelles : les sites dont les consommations sont anormalement basses ou hautes (sites en travaux, problème de compteur,...) sont neutralisés tout comme les surfaces correspondantes issues de la base patrimoine du logiciel SAP.

Le ratio d'électricité est exprimé en kWh/lit jour vendu c'est à dire par jour d'occupation du logement considéré au regard de sa capacité d'accueil en nombre de lits et tel que déclaré dans la base Client du logiciel SAP.

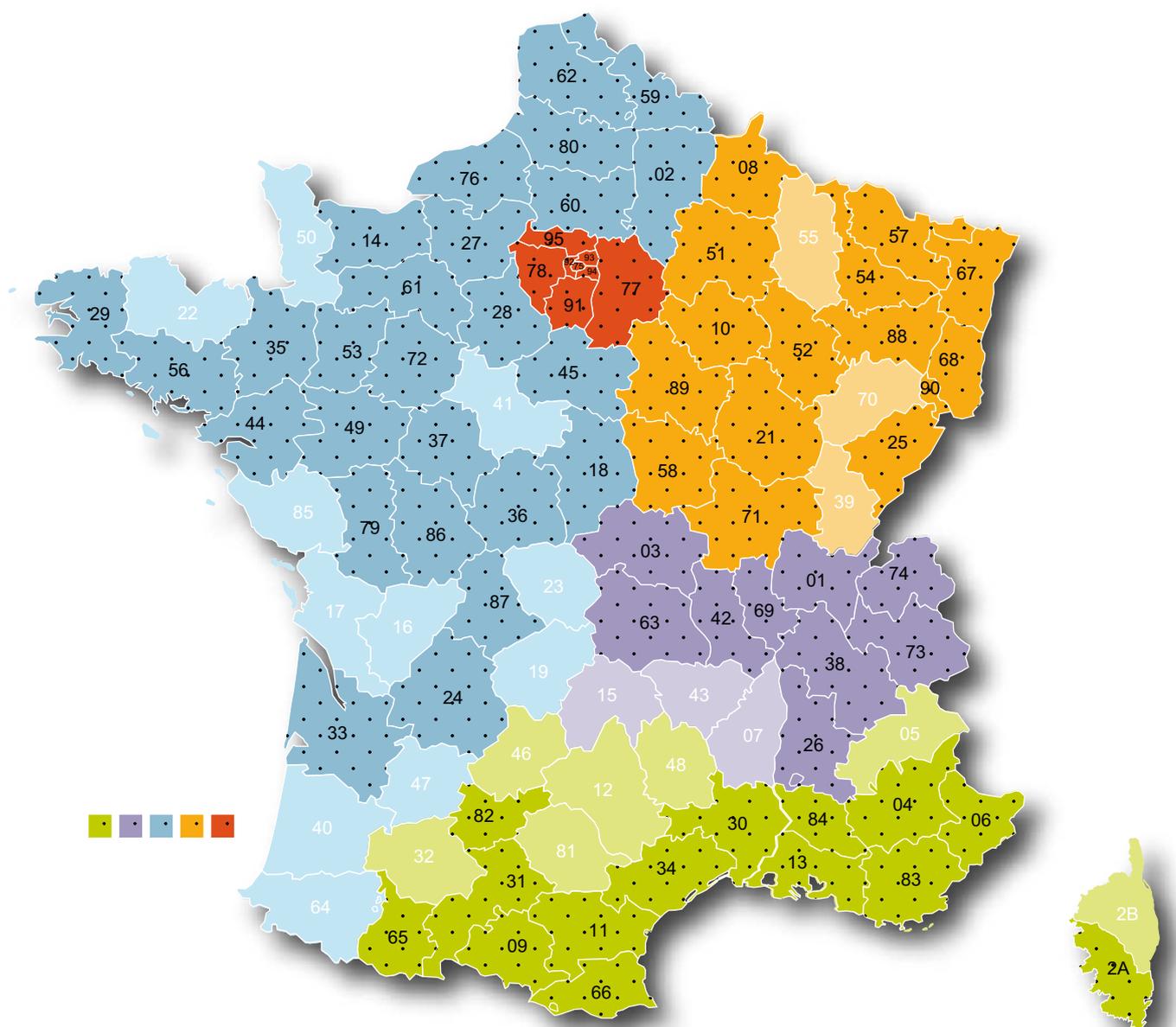
Ce ratio est également fiabilisé de sorte à écarter les valeurs aberrantes ou liées à des situations exceptionnelles : les sites dont les consommations sont anormalement basses ou hautes (sites en travaux, problème de compteur, ...) sont neutralisés tout comme les lits jours vendus correspondants.

• Indicateurs 78 bis, 79, 82, 81, 82, 83, 85

Effectifs et ventilation des effectifs/ entrées/sorties : des saisies rétroactives sont susceptibles d'être effectuées compte tenu des clôtures de paie opérées quelques jours avant le 31.12.N. Ainsi, le calcul des effectifs, des entrées et sorties se fait en l'état des saisies arrêtées dans le logiciel SAP6RH à la date d'extraction.

ORGANISATION TERRITORIALE ADOMA

Au 1^{er} janvier 2017



VOS CONTACTS

Établissement Ile-de-France 42 rue Cambronne 75015 Paris – Tél. : 01 40 61 44 18

Établissement Est 17 avenue André Malraux 57000 Metz – Tél. : 03 87 18 18 68

Établissement Auvergne Rhône-Alpes 144 rue Garibaldi 69006 Lyon – Tél. : 04 72 82 22 83

Établissement Méditerranée 6 rue Pierre Leca 13003 Marseille – Tél. : 04 91 11 03 80

Établissement Nord & Atlantique Tour Lilleurope - 11 parvis de Rotterdam 59777 Lille – Tél. : 03 61 26 42 70

www.adoma.cdc-habitat.fr

Adoma

42 rue Cambronne - 75015 Paris

Tél. : 01 40 61 42 00